



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estrategias de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial, caso de una Municipalidad distrital de San Martín 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS:

Fernandez Grandez, Frydian Sheila (orcid.org/0009-0002-1567-5951)

Gonzales Vela, Tatiana Milagros (orcid.org/0009-0007-3907-4997)

ASESOR:

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastian (orcid.org/0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ
2024

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad por su incondicional apoyo en mi formación académica a mis hermanos y pareja por ser mi motivación e inspiración que me permitió cumplir una meta más en mi vida profesional.

Sheila Fernandez

Quiero dedicar este trabajo a todas las personas que hicieron posible llegar a este momento de mi vida profesional. Quiero dedicárselo en especial a mi madre, padre y a mi abuela, por ser fuentes de amor y apoyo incondicional, por motivarme continuamente a cumplir con mis metas.

Tatiana Gonzales

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y oportunidad de continuar con estudios superiores; a mi familia por la paciencia en tiempos complicados. Del mismo modo quiero agradecer a mi compañera de tesis por su ayuda y compromiso, finalmente a nuestro asesor por brindarnos su experiencia y orientaciones académicas sin las cuales no hubiésemos podido llevar a cabo esta investigación.

Sheila Fernandez

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien llena mi vida con su bendición. Asimismo, a mi familia por siempre contar con su respaldo en todo momento, también a mi compañera de tesis por su compromiso y dedicación. Por último, pero no menos importante a nuestro asesor que, con su sabiduría, su paciencia, conocimiento riguroso y preciso esto no hubiera sido posible.

Tatiana Gonzales



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL, CASO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN 2023", cuyos autores son FERNANDEZ GRANDEZ FRYDIAN SHEILA, GONZALES VELA TATIANA MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 11 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLAFUERTE DE LA CRUZ AVELINO SEBASTIAN DNI: 25729654 ORCID: 0000-0002-9447-8683	Firmado electrónicamente por: AVILLAFUERTE el 11-01-2024 20:08:11

Código documento Trilce: TRI - 0730351





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, FERNANDEZ GRANDEZ FRYDIAN SHEILA, GONZALES VELA TATIANA MILAGROS estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL, CASO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
FRYDIAN SHEILA FERNANDEZ GRANDEZ DNI: 74407638 ORCID: 0009-0002-1567-5951	Firmado electrónicamente por: FRFERNANDEZGR el 11-01-2024 20:08:55
TATIANA MILAGROS GONZALES VELA DNI: 70992863 ORCID: 0009-0007-3907-4997	Firmado electrónicamente por: TAGONZALESVE el 11-01-2024 20:07:43

Código documento Trilce: TRI - 0730350



Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor/ autores	v
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de gráficos y figuras.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y Operacionalización:.....	8
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	11
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. Resultados.....	14
V. Discusión	24
VI. Conclusiones	29
VII. Recomendaciones	31
REFERENCIAS	32
ANEXO.....	37

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel de estrategias de cobranza en una municipalidad distrital de San Martín	15
Tabla 2 Nivel de recaudación del impuesto predial en una municipalidad distrital de San Martín	16
Tabla 3 Tabla cruzada Estrategias de cobranza Recaudación del impuesto predial en una municipalidad distrital de San Martín	17
Tabla 4 Prueba de normalidad de las variables	18
Tabla 5 Efecto de las estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto sobre el predio	19
Tabla 6 Efecto de la cultura tributaria en la recaudación del impuesto predial	20
Tabla 7 Efecto de la comunicación en la recaudación del impuesto predial	21
Tabla 8 Efecto de las relaciones públicas en el recaudo del impuesto sobre el predio	22
Tabla 9 Efecto de los objetivos de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio	23

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de estrategias de cobranza en una municipalidad distrital de San Martín	15
Figura 2 Nivel de recaudación del impuesto predial en una municipalidad distrital de San Martín	16
Figura 3 Tabla cruzada Estrategias de cobranza Recaudación del impuesto predial	17

Resumen

El estudio tuvo como propósito determinar el efecto de las estrategias de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, en el aspecto metodológico se tiene que es una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental, el nivel fue descriptivo, el instrumento aplicado a la muestra fue el cuestionario, con un total de 20 ítems, los que fueron validados por el juicio de profesionales expertos, también se analizó la confiabilidad por el Alfa de Cronbach, con valores de .846 y .711 para las variables. Los resultados muestran que, el 41.8% considera que el nivel de estrategias de cobranza que tiene la municipalidad es bajo, el 72.7% consideran que se está en un nivel medio de recaudación del impuesto predial, de la parte inferencial, el p valor obtenido fue de .000 y el coeficiente correlacional fue .625. Se concluye, existe un efecto significativo de las estrategias de cobranza con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, nivel de correlación positivo moderado, al mejorar las estrategias de cobranza, mejorando su cultura tributaria, con una comunicación efectiva, el nivel de recaudación del impuesto predial será mejor.

Palabras Clave: Estrategias de cobranza, impuesto predial, cultura tributaria.

Abstract

The purpose of the study was to determine the effect of collection strategies on property tax collection, in the case of a district municipality of San Martín, in the methodological aspect it is an applied research, with a non-experimental design, the level was descriptive, the instrument applied to the sample was the questionnaire, with a total of 20 items, which were validated by the judgment of professional experts, the reliability was also analyzed by Cronbach's Alpha, with values of .846 and .711 for the variables. The results show that 41.8% consider that the level of collection strategies that the municipality has is low, 72.7% consider that it is at an average level of property tax collection, from the inferential part, the p value obtained was .000 and the correlational coefficient was .625. It is concluded that there is a significant effect of the collection strategies with the collection of property tax, in the case of a district municipality of San Martín, with a moderate positive correlation level, by improving the collection strategies, improving its tax culture, with effective communication, the level of property tax collection will be better.

Keywords: Collection strategies, property tax, tax culture.

I. INTRODUCCIÓN

Del contexto global, se tiene que la recaudación de los gobiernos locales, como son los municipios en todos los países, son uno de los más importantes, por lo que se pone mucha atención en las cobranzas, en que estos sean cada vez más altos y que la morosidad sean los más bajos, por lo que es necesario que se planteen estrategias para poder mejorar la cobranza y cumplir los objetivos de la institución y poder así lograr realizar cada una de las obras y prestación de servicios conforme a lo planificado (Alcantar et al., 2019). De otra parte, en Colombia, los tributos son considerados muy relevantes, como en todos los países, para poder sostener al estado financieramente, en forma particular, el impuesto predial unificado, para los distritos, son una de las principales fuentes para poder financiarse, en el análisis de los últimos 23 años, de los presupuestos ejecutados, se pudo determinar que las tasas del impuesto, la forma de cálculo, entre otros son factores que afectan el recaudo del impuesto predial (Camacho et al., 2017). En Colombia, en los últimos años se está dando mucha importancia a la actualización de los predios, del catastro, puesto que se considera parte importante para el desarrollo, puesto que al tener predios de mayor valor tienen la oportunidad de mejorar su patrimonio (Russi-Aragón, 2019).

En el contexto nacional, estudios sobre el análisis del impuesto predial en el Perú, se muestran resultados, que el 75% de los casos estudiados, considera que nuestro país tiene una baja recaudación sobre el impuesto predial, donde los gobiernos locales son perjudicados por los índices bajos de recaudo, esto se debe, entre otros aspectos, un significativo nivel bajo de la cultura tributaria, por lo que las personas no pasa sus impuestos por costumbre o porque no tienen conocimiento sobre la importancia y el deber que se tiene por cumplir con nuestras obligaciones tributarias, por otra parte, un factor muy relevante es el aspecto de las herramientas tecnológicas, es decir, hacer que se pueda informar mejor sobre el impuesto y tener nuevos canales de pagos que sean más rápidos y eficientes y finalmente, mejorar las normas establecidas, para poder ajustar la forma de cálculo del impuesto y menos sanciones para los contribuyentes (Romero et al., 2021).

Como problema local, dentro del ámbito en el que se realiza la investigación,

la provincia de San Martín, no es ajeno a la problemática sobre el recaudo del impuesto predial, por el que se considera una serie de motivos, en los últimos años, de acuerdo con la información de la institución, la recaudación no ha mejorado, por el contrario, se han presentado periodos en el que ha habido una disminución, por lo que se considera relevante el estudio, para que se pueda identificar cuáles son esos problemas que pueden estar ocasionando los bajos niveles de recaudo.

Conforme a lo que se describe en lo que respecta a los problemas existentes en cuanto a las variables, se plantea como problema general de estudio: ¿Cuál es el efecto de las estrategias de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023? Como problemas específicos: ¿Cuál es el efecto de cada una de las dimensiones de estrategias de cobranza con el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad en estudio?

Dentro de la justificación del estudio, se tiene en lo que respecta a la parte práctica, que es trascendental, puesto que los resultados podrán contribuir con brindar información sobre la situación actual sobre el tema del impuesto predial y poder tomar medidas correctivas puntuales, de lo social, se justifica, por lo que la mejora en la recaudación, traerá consigo una mejora en el servicio brindado a la localidad, también se justifica en lo teórico, puesto que el estudio ayudará a realizar otros estudios, tomando como base los resultados del mismo, del punto de vista metodológico, se tiene que, en el desarrollo de la investigación se consideró como instrumento el cuestionario, el mismo que es validado y confirmado por muchos estudios, como también se siguió el proceso del método científico para su desarrollo.

Como objetivos del estudio se tiene que, de la parte general: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023. En lo que corresponde a la parte específica de los objetivos: Determinar cómo es el efecto de la cultura tributaria en el recaudo del impuesto sobre el predio; Determinar el efecto de la comunicación en el recaudo del impuesto sobre el predio; Determinar el efecto de las relaciones públicas en el recaudo del impuesto sobre el predio; Determinar el

efecto de los objetivos de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio.

Como hipótesis del estudio se tiene que, en lo general: Existe un efecto significativo estadísticamente entre las estrategias de cobranza y el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023. Por la parte específica: Existe un efecto significativo estadísticamente entre la cultura tributaria y el recaudo del impuesto sobre el predio. Existe un efecto significativo estadísticamente entre la comunicación y el recaudo del impuesto sobre el predio. Existe un efecto significativo estadísticamente entre las relaciones públicas y el recaudo del impuesto sobre el predio. Existe un efecto significativo estadísticamente entre los objetivos y el recaudo del impuesto sobre el predio.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo del estudio, tiene como propósito presentar los estudios previos de las variables, del contexto nacional y de otros países, donde se detallan principalmente la metodología, resultados y conclusiones, además las bases conceptuales que refrendan las variables.

Desde el contexto nacional, se tiene que Benites et al. (2021), en el que se estudió sobre el efecto que tienen las estrategias para las cobranzas y su efecto sobre la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT. Es estudio se considera como diseño cuasiexperimental, en el que se aplicó la encuesta como la técnica apropiada para poder levantar la información, como también se tiene a las entrevistas, donde se dieron como resultado, se llegó a identificar cuáles son las medidas que tienen resultados y cuáles son las que no tienen ningún efecto sobre la mejora en la recaudación, por lo que son las que tienen a cambiar o desaparecer y poder acentuarse aquellas que tienen resultados positivos, esto debido principalmente por la mejora en la cultura tributaria de los contribuyentes, en tal sentido se concluye, las estrategias de cobranzas, como son entre otras la cultura tributaria, para la mejora del recaudo del impuesto predial, como también se podrá brindar un mejor servicio y ser referentes en el esquema de tener un índice alto de recaudación.

Por otra parte, Ortiz-Asto (2020), muestra en su investigación sobre incidencia de las estrategias para las cobranzas con el nivel de recaudo del impuesto sobre el predio, caso del municipio Sánchez Carrión, 2019. Corresponde a un estudio de nivel descriptivo, con el enfoque cuantitativo, de diseño en el que las variables no se alteraron, es decir, no experimental, la población objeto de estudio, fueron los contribuyentes de acuerdo con los registros proporcionados por la institución edil, como también al personal de la unidad de análisis, es decir, fueron 39000 contribuyentes aproximadamente, y de 15 trabajadores como muestra de la parte de colaboradores de la entidad, la muestra fue de 40 individuos, entre contribuyentes y personal que labora en la parte de administración de los tributos. Resultados, el 76% de los encuestados, consideran las estrategias de cobranza establecidas en el ente municipal, por lo que se llega a concluir, la aplicación de las estrategias para la cobranza respecto a la recaudación, está en un nivel deficiente

“puesto” que tiene una incidencia importante.

Según, Rengifo (2022), respecto a su estudio sobre, influencia que tienen los factores sociales y laborales para la eficiencia de la recaudación del impuesto sobre el predio, caso del SAT Tarapoto, 2020, el estudio corresponde a un estudio de análisis de informes y documentos, como también de revisión bibliográfica, se aplicó el cuestionario como instrumento para poder levantar los datos necesarios para el desarrollo, como resultado del estudio se tiene que el nivel regular está representado por el 44% y el nivel alto que corresponde al 17%, además, se tiene que el 61% tiene cumplimiento regular en lo que respecta a sus pagos, es decir que no están dando resultados las estrategias, como es el caso de las relaciones públicas, comunicación, entre otras, finalmente se tiene que un porcentaje alto de 39.0% de los que participaron en el estudio, consideran que no se cumple con el compromiso de pago de sus impuestos, en este caso el predial. Se concluye que él diseñó un plan para la mejora del sistema de cobranzas, de las que se tienen como estrategias, el fortalecer las cobranzas, las actuales y las pasadas, mejorando el índice de recaudo para el impuesto predial.

Finalmente, se tiene a Cayatopa-Rivera (2021), en el que se muestran los resultados sobre la determinación del nivel de recaudación en potencia, en lo que respecta a los impuestos y arbitrios municipales, 2014-2021. El estudio fue de enfoque cuantitativo, para el desarrollo y procesamiento, se utilizaron los documentos e informes del 2014 al 2021. Resultados: existe una diferencia importante de la recaudación orientada a estaciones y la recaudación respecto a lo que podría ser, es decir, sobre la tendencia, como es el caso del predial, con 13.7%, los arbitrios, con un 17.0%, entre otros. Se tiene como conclusión, del 2014 al 2021 se presenta un incremento en la recaudación de los impuestos y arbitrios en la municipalidad, donde las estrategias más resaltantes son las de comunicación y el de relaciones públicas.

Desde el contexto internacional, desde el Ecuador, según Godoy-Solano (2019), estudio enfocado sobre el impuesto sobre el predio y como este es que incide en el presupuesto municipal, Cantón Mejía, 2016 y 2017. El método aplicado fue el inductivo, como también el deductivo, el cuestionario fue elaborado para

poder aplicar a los contribuyentes que son parte de la muestra, los resultados muestran que el municipio en estudio, en lo que respecta a su recaudación de los años 2016 y 2017, se encontró una disminución importante en el nivel de recaudación de impuestos, en el que se encontró que una de las causas principales fue la escasa y deficiente información por parte de la municipalidad, de los responsables del área de recaudo, por una mala comunicación, también, se tiene que las proyecciones para los años siguientes se tiene que en otros tipos de impuestos si se muestran crecimiento, pero en el del impuesto predial se muestran una disminución, concluye que la recaudación que se tiene del impuesto tiene una incidencia importante sobre el presupuesto de la municipalidad.

Además, del Ecuador también, del estudio de Jácome (2013), en el que se enfocó en estudiar sobre la capacidad que se tiene sobre la recaudación del impuesto sobre los predios, el caso de Cuenca, Ecuador. Estudio descriptivo, con análisis de revisión, de método deductivo, donde la unidad de análisis fueron los ciudadanos que son dueños de algún tipo de inmueble, los resultados de los que se obtuvieron, se resalta, un factor clave para poder mejorar el nivel de recaudación, es tener objetivos claros y definidos, el mismo que tiene que ser monitoreado y supervisado, a manera de un cuadro de mando integral, puesto que es considera una fuente muy importante de ingresos para los gobiernos subnacionales, no solo en Colombia, sino en muchos países del mundo, por otra “parte” se corrobora el descenso del nivel de recaudación en los últimos años en la región, por lo que se concluye que la actualización de los predios en los gobiernos subnacionales o locales, como objetivo primordial, como factor clave para el crecimiento económico del contribuyente y para mejorar el nivel de recaudo del impuesto predial

De las bases teóricas de las variables, en lo que respecta a las estrategias para las cobranzas, se consideran a las formas y métodos que se tiene para poder cobrar las deudas que se originó por el crédito otorgado a los clientes con la institución, además, son un conjunto de acciones que ayudan a poder coordinar y organizar de manera efectiva las cobranzas, lo que se considera como cartera de clientes de manera recurrente y continua, por otra “parte” la estrategia de cobranza ayuda a definir las acciones que se van a aplicar para poder lograr los objetivos

trazados (García et al., 2018).

En lo que respecta a la cultura tributaria, se entiende que es la forma en la que se da fuerza al sistema tributario, en la que los contribuyentes, consideran necesario cumplir con sus obligaciones tributarias, es el conocimiento que se tiene sobre los impuestos, hábitos y acciones se toman al respecto (Vite et al., 2021). Sobre la comunicación como estrategia, es el conjunto de acciones y decisiones que se realizan entre dos individuos para poder comunicar de forma efectiva una información de interés común (Sebastián-Morillas y Núñez-Cansado, 2020). Las relaciones públicas, es un conjunto de acciones generadas por programas con el objetivo de mejorar y mantener una imagen favorable de la institución ante el cliente, tanto externo como interno (Pereira-Villazón et al., 2019). Sobre los objetivos, es el que se orienta a la misión de la empresa, en el que se genera un plan y se consideran los riesgos para poder lograr algo, es la acción en fusión a lo que se quiere lograr (González & Ramos, 2018).

En lo que respecta al impuesto predial, este tipo de impuesto se considera uno de los principales tributos de una municipalidad, en todo el país, en lo que respecta a la recaudación y aplicación, además, es el impuesto que se da al valor que tienen los inmuebles, predios, sean estos urbanos o también rústicos, dónde están obligados a poder pagar un importe los propietarios del mismo, se entiende entonces, que la responsabilidad del pago es del quien posee el bien inmueble o predio (Madrigal-Delgado, 2021).

En lo que respecta a la dimensión de procedimientos, son los que dan detalles de los procesos, conjunto bien organizado y ordenado de forma secuencial que se deben de cumplir, las que consideran normas y políticas (Vivanco, 2017). La recaudación, son los mecanismos por el cual el estado y los gobiernos locales generan recursos para poder cubrir el presupuesto necesario para las obras y gasto público en favor de la población (Guillermo y Vargas, 2017). Contribuyente, entidad o persona, que está obligado a pagar algún tipo de impuesto ante el estado, por la generación de alguna actividad generadora de ingresos (Ramírez, 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio, según la naturaleza del estudio, es de tipo aplicada, el estudio tiene por finalidad poder aportar la solución de problemas determinados, de acuerdo al contexto en el que se desarrolla al momento de realizar el estudio (Arias y Covinos, 2021). Por otra parte, este tipo de estudios hace uso de las teorías existentes para poder llegar a resolver los problemas, en algunos casos es posible la mixtura con los enfoques cuantitativos y cualitativos (Leydesdorff et al., 2020).

Sobre el diseño de investigación, conforme se presentan los objetivos del estudio, para el desarrollo, se considera al diseño no experimental, ya que, en el proceso de la investigación, las variables que son objetos de estudio, no sufren ninguna alteración, el investigador solo

realiza su análisis con la información recolectada del estado en el que se encuentren las variables, (Cadena et al., 2017). Por otra parte, se considera que es de corte transversal, debido a que la aplicación de los instrumentos se da en un momento dado, considerando la apertura y disposición de los que conforman la muestra, solo se recoge la información para el desarrollo del estudio en un solo periodo (Ñaupas et al, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Estrategias de cobranza

Definición conceptual

Se consideran a los formas y métodos que se tiene para poder cobrar las deudas que fueron contraídas por los clientes con la institución u organización, además, son un conjunto de acciones que ayudan a poder coordinar y organizar de manera efectiva las cobranzas, lo que se considera como cartera de clientes de manera recurrente y continua, por otra parte, la estrategia de cobranza ayuda a definir las

acciones que se van a aplicar para poder lograr los objetivos trazados (García et al., 2018).

Definición operacional

La variable estrategias de cobranza, dimensiones y respectivos indicadores, fueron medidos por medio de la aplicación del cuestionario, de los que se procesó la información y se determinó los resultados, conclusiones y recomendaciones para la institución de acuerdo se estableció en los objetivos del estudio.

Indicadores

Los indicadores correspondientes a la variable a estudiar son: el nivel que se tiene de la cultura tributaria, el conocimiento sobre el impuesto predial, la opinión crítica, la promoción de los servicios y de lo que es la publicidad, la atención y amabilidad que se tiene para con los contribuyentes, la información que se proporciona al contribuyente, la imagen que tiene la institución y los objetivos estratégicos institucionales.

Escala: Ordinal

Variable 2: Recaudación del impuesto predial

Definición conceptual

Este tipo de impuesto se considera uno de los principales tributos de una municipalidad, en todo el país, en lo que respecta a la recaudación y aplicación, además, es el impuesto generado por el valor que tienen los inmuebles, predios, sean esto urbanos o también rústicos, dónde están obligados a poder pagar un importe los propietarios del mismo, se entiende entonces, que la responsabilidad del pago es del quien posee el bien inmueble o predio, por lo que es importante se informe al contribuyente sobre sus obligaciones (Madrigal-Delgado, 2021).

Definición operacional

La variable recaudación del impuesto predial, dimensiones y respectivos indicadores, fueron medidos por medio de la aplicación del cuestionario, de los que se procesó la información y se determinó los resultados, conclusiones y recomendaciones para la institución de acuerdo se estableció en los objetivos del estudio.

Indicadores

Los indicadores a estudiar son: las medidas y estrategias que se tiene para la recaudación, los procedimientos que tiene la GAT, el cumplimiento de las metas, el pago oportuno de la deuda tributaria, la capacidad recaudatoria que tiene la municipalidad y la participación activa de los colaboradores y contribuyentes.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

La población a estudiar, de acuerdo a lo planteado, tiene un total de 4348 contribuyentes en el distrito, Banda de Shilcayo, de la provincia de San Martín, aproximadamente, de acuerdo con el censo del INEI. La población son el total de elementos, es el universo sobre el cual se realiza la investigación, del cual se desprende la muestra, quienes tienen características similares, de quienes se a inferir de acuerdo a los resultados (Sánchez et al., 2018).

- **Criterios de inclusión:**

Se toma en consideración a los contribuyentes que corresponden a la municipalidad en estudio, cuyo predio sea urbano.

Criterios de exclusión:

Se toma en consideración a los contribuyentes que corresponden a la municipalidad objeto de estudio, cuyo predio no es urbano.

Muestra:

La Muestra determinada para el estudio es de 110 contribuyentes del distrito. Por otra parte, la muestra es el subconjunto, del cual se aplica el instrumento para poder recoger la información necesaria para el procesamiento de la data, del cual se obtienen los resultados (Gamboa, 2018).

Muestreo:

Fue no probabilístico, por el acceso a la información principalmente. Este tipo de muestreo es determinado por el que realiza el estudio, con el criterio que tiene como especialista, ya que se tiene factores internos como externos que no permiten lograr un número de muestra determinado por el muestreo probabilístico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Unidad de análisis:

Corresponde a los contribuyentes sobre el impuesto predial, quienes tienen algún tipo de predio dentro del distrito, se entiende que la unidad de análisis son los elementos que componen a la población en estudio, pueden ser el sujeto u objeto a estudiar, quienes tienen características similares, considerando los objetivos del estudio (Vara, 2015).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica

La encuesta, se toma como técnica apropiada para poder realizar el estudio, por otra parte, se considera una técnica apropiada para poder realizar inferencias, ya que la población es significativa, por lo que solo se considera una parte de ella de acuerdo a la muestra determinada (Arias, 2020).

Instrumento

Se toma en cuenta al cuestionario como instrumento de estudio, este tipo de instrumento está compuesto por un grupo de preguntas que fueron extraídas o elaboradas de acuerdo a las variables y sus respectivos indicadores, el mismo que se toma para poder aplicar a la muestra, para extraer los datos necesarios para poder resolver el estudio (Feria et al., 2020).

3.5. Procedimientos

El estudio se consideró en primer lugar definir el problema a resolver e identificar las variables a estudiar, de los que se pudo elaborar el instrumento definido para poder resolver el problema, luego que se aplica el instrumento a los contribuyentes, se realiza la tabulación para su procesamiento en el programa estadístico SPSS, de los que se obtienen los resultados por medio de tablas, los que son interpretados para obtener las conclusiones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Es de tipo deductivo analítico, puesto que se realiza una opinión o análisis de lo general a lo particular, por lo que se toma en consideración los datos recolectados de los que conforman la muestra (Prieto, 2018). En el análisis de los datos, se realizan las pruebas de hipótesis, para poder resolver el problema, tomando en cuenta una parte descriptiva y la que resuelve el problema de investigación, que es la parte inferencial, para ello se determina la prueba de normalidad, con el que se define el estadístico a utilizar, luego se determinan los resultados conforme a los objetivos del estudio.

3.7. Aspectos éticos

El estudio tomó en consideración las normas y reglamentos sobre investigación y ética de la universidad, en primer lugar las normas de productos académicos en lo que refiere al formato y contenido, por otra parte se consideró el principio de

autonomía, ya que la participación de los encuestados, fue de manera voluntaria, se respetó el derecho de participar o no en el estudio, también se tomó en consideración el principio de la no maleficencia, puesto que, se tomó en consideración el cuidado de la persona en su integridad, además de velar que las preguntas no agredan la estabilidad emocional de los participantes, por otra parte se consideró el principio de justicia, puesto que el estudio fue desarrollado con el objetivo principalmente académico, como también el respeto a los autores, realizando las citas correspondientes.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Los resultados descriptivos, son en torno a los niveles de logro de las variables y cómo estas se relacionan entre sí, los niveles son tres: bajo, medio y el nivel alto, lo que permite ver la situación actual de las variables.

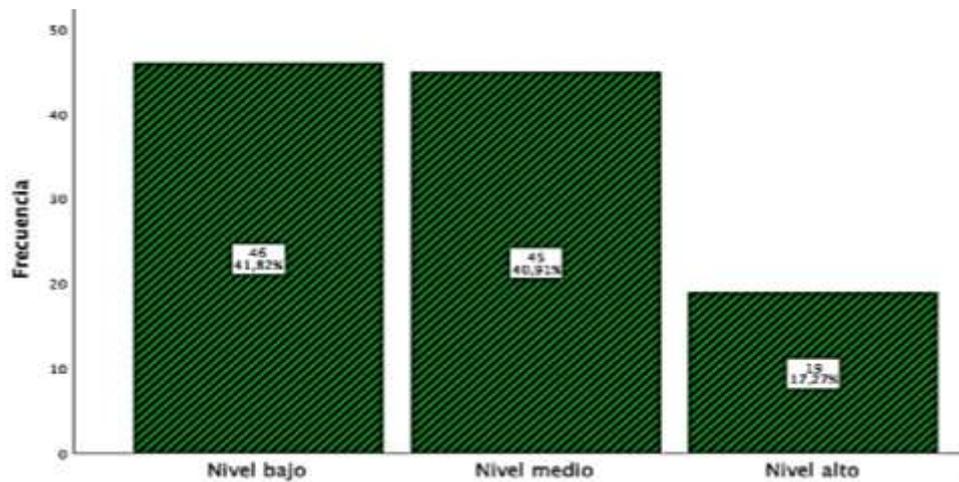
Tabla 1

Nivel de estrategias de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	46	41,8	41,8	41,8
Nivel medio	45	40,9	40,9	82,7
Nivel alto	19	17,3	17,3	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Figura 1

Nivel de estrategias de cobranza del municipio en estudio



Interpretación: Como se muestra en la tabla y figura 1, el 41.8% de los contribuyentes que fueron parte del estudio, se muestra que el nivel de estrategias de cobranza para poder tener una mejora en el recaudo del impuesto sobre el predio en una municipalidad distrital de San Martín, están en un nivel bajo, el 40.9% se encuentra en un nivel medio y sólo el 17.3% consideran que se tiene buenas estrategias de cobranza, por lo que debe de mejorar la cultura tributaria de los contrayentes, tener una mejor comunicación, mejorar las relaciones públicas del municipio y lograr los objetivos trazados en el periodo.

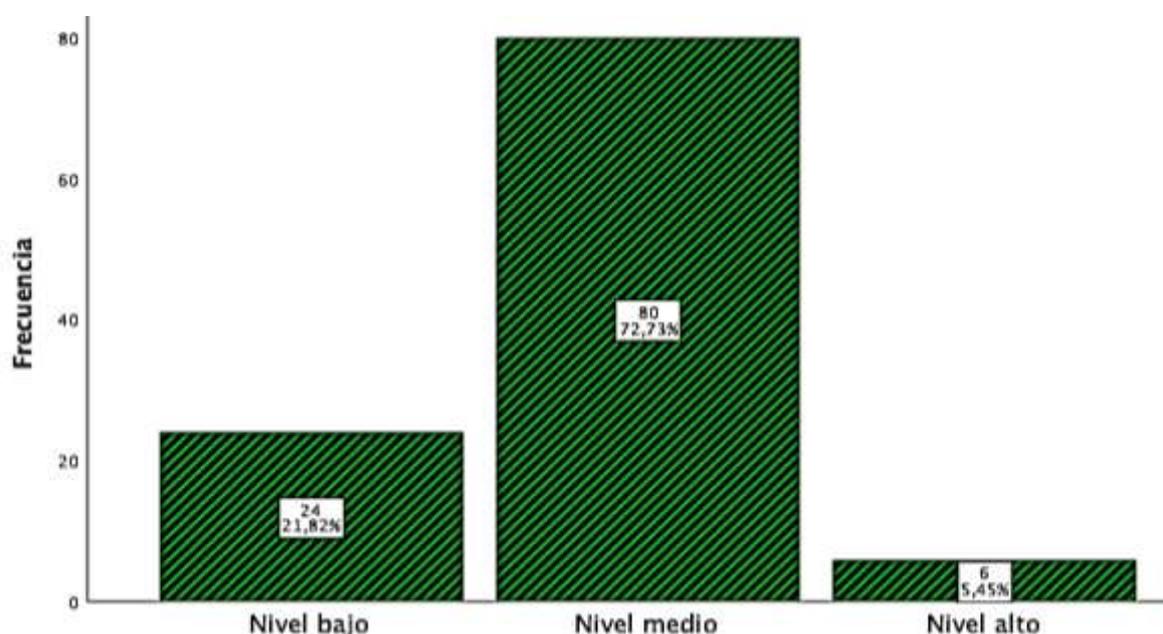
Tabla 2

Nivel de recaudación del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	24	21,8	21,8	21,8
Nivel medio	80	72,7	72,7	94,5
Nivel alto	6	5,5	5,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Figura 2

Nivel de recaudación del impuesto predial



Interpretación:

De los resultados que se observan, el 72.7% de los que conformaron la muestra, consideran que se está en un nivel medio de recaudación sobre el impuesto predial en un municipio de San Martín, mientras que el 21.8%, percibe que el nivel que se tiene sobre el recaudo del impuesto sobre el predio es bajo, por el contrario, sólo el 5.5% percibe que se tiene un nivel bueno de recaudación, por lo que se debe mejorar los procedimientos que se tiene para la recaudación, establecer metas más reales y que se puedan lograr dentro de un periodo de tiempo determinado y tener mayor contacto con los contribuyentes.

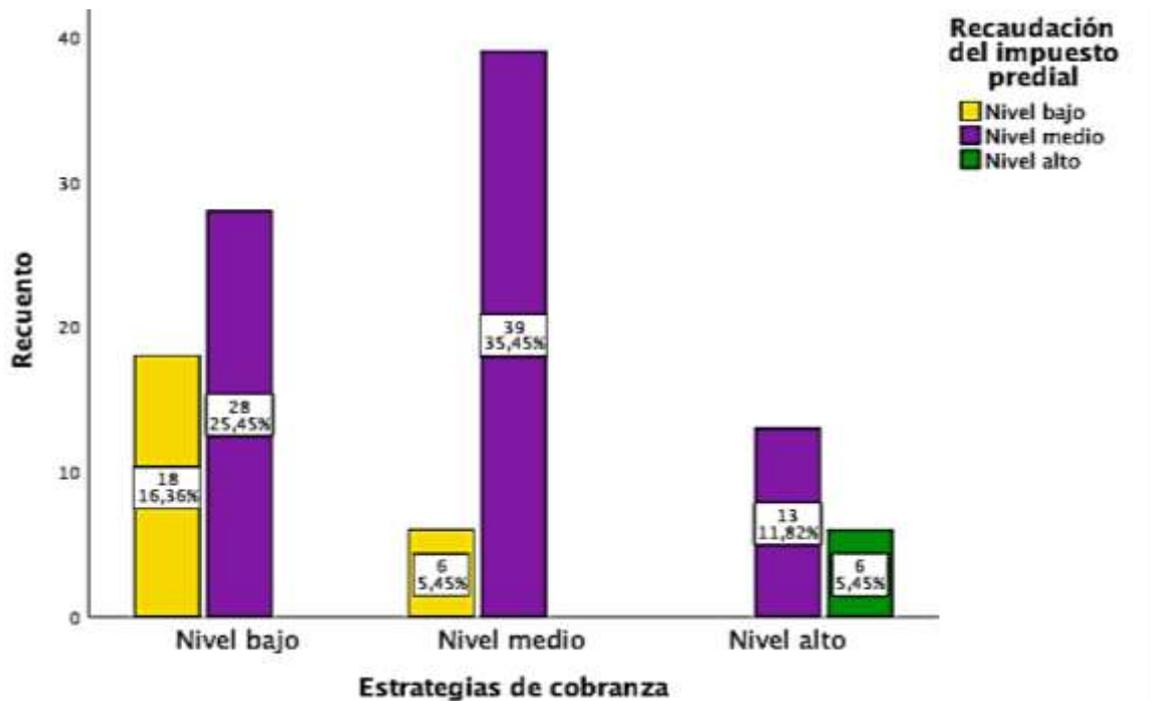
Tabla 3

Tabla cruzada estrategias de cobranza y recaudación sobre el impuesto predial

			Recaudación del impuesto predial			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Estrategias de cobranza	Nivel bajo	Recuento_	18	28	0	46
		%_total	16,4%	25,5%	0,0%	41,8%
	Nivel medio	Recuento_	6	39	0	45
		%_total	5,5%	35,5%	0,0%	40,9%
	Nivel alto	Recuento_	0	13	6	19
		%_total	0,0%	11,8%	5,5%	17,3%
Total	Recuento_	24	80	6	110	
	%_total	21,8%	72,7%	5,5%	100,0%	

Figura 3

Tabla cruzada estrategias de cobranza y recaudación sobre el impuesto predial



Interpretación: De la figura y tabla 3, se tiene que el 35.5% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel medio respecto a las estrategias de cobranza y también sobre el nivel de recaudación sobre el impuesto predial al mismo tiempo, por lo tanto, se considera que se tiene relación entre las variables.

Análisis inferencial

Los resultados inferenciales consideran en primer lugar el análisis de normalidad de los datos, para elegir como corresponde el estadístico apropiado, el mismo que determina la prueba de hipótesis y el nivel de correlación que se tiene entre los elementos variables y dimensiones.

Análisis de la prueba de normalidad de los datos

Tabla 4

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de cobranza	,162	110	,000	,919	110	,000
Recaudación del impuesto predial	,168	110	,000	,931	110	,000

a Corrección_signific. Lilliefors

Interpretación:

El análisis de la normalidad de los datos, se realiza de acuerdo a Kolmogorov – Smirnova, puesto que los elementos que conforman la muestra son superiores a los 50, por ende, de la tabla 4, se muestra que la significancia es de 0.000, para cada una de las variables de la investigación, valor que es muy inferior a .05, por ello, en este caso, se considera a la muestra con una distribución que no es normal, es decir no paramétrica, lo que determina que el estadístico que corresponde para el análisis inferencial del estudio es el de Rho de Spearman, con el que se determina el nivel de correlación en correspondencia a los objetivos de la investigación.

Resultado del objetivo general

Efecto de las estrategias para la cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital, San Martín

Tabla 5

Efecto de las estrategias para las cobranzas en el recaudo del impuesto sobre el predio

			Estrategias de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coefic_de correlac_	1,000	,625**
		Sig.(bilat_)	.	,000
	Recaudación del impuesto predial	N	110	110
		Coefic_de correlac_	,625**	1,000
		Sig.(bilat_)	,000	.
		N	110	110

** La correl_signific. nivel ,01 (bilat).

Interpretación:

De lo que se puede ver en la tabla 5, el p valor obtenido es de .000, siendo este mucho menor al .05, en tal sentido, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, es decir que, existe un efecto significativo de las estrategias para las cobranzas con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, además se muestra también en la tabla que el coeficiente correlacional es de .625, correspondiente al nivel positivo moderado, lo que quiere decir que al mejorar las estrategias de cobranza que aplica la entidad, como es el de poder mejorar la cultura tributaria, aumentar la comunicación efectiva entre los contribuyentes, tener un mecanismo de relaciones públicas más efectivo y con objetivos realistas, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor, con mejores procesos de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente, teniendo una relación más activa con los contribuyentes,

que los compromete en el cumplimiento de los deberes tributarios.

Resultado del objetivo específico uno:

Efecto de la cultura tributaria en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín.

Tabla 6

Efecto de la cultura tributaria en el recaudo del impuesto sobre el predio

			Cultura tributaria	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Cultura tributaria	Coefic_de correlac_	1,000	,604**
		Sig.(bilat_)	.	,000
		N	110	110
	Recaudación del impuesto predial	Coefic_de correlac_	,604**	1,000
		Sig.(bilat_)	,000	.
		N	110	110

** La correl_signific. nivel ,01 (bilat).

Interpretación:

Conforme se puede apreciar los resultados en la tabla 6, el p valor obtenido es de .000, siendo este mucho menor al .05, en tal sentido, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, es decir que, existe un efecto significativo de la cultura tributaria con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, además se observa también el coeficiente correlacional es de .604, correspondiente al nivel positivo moderado, por lo que se puede decir que, al mejorar la cultura tributaria entre los contribuyentes por parte de entidad, como es el de poder mejorar el nivel de la cultura tributaria, consideran un conocimiento mayor del impuesto predial, considerando un opinión crítica positiva sobre el uso de los recursos, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor, con mejores procesos de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente, teniendo una relación más activa con los

contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento de los deberes tributarios ante la entidad.

Resultado del objetivo específico dos:

Efecto de la comunicación en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

Tabla 7

Efecto de la comunicación en el recaudo del impuesto sobre el predio

			Comunicación	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Comunicación	Coefic_de correlac_	1,000	,392**
		Sig.(bilat_)	.	,000
	Recaudación del impuesto predial	N	110	110
		Coefic_de correlac_	,392**	1,000
		Sig.(bilat_)	,000	.
		N	110	110

** La correl_signific. nivel ,01 (bilat).

Interpretación:

Según muestran los resultados inferenciales de la tabla 7, el p valor obtenido es de .000, siendo este menor al .05, en tal sentido, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, es decir que, existe un efecto significativo de la comunicación con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, por otra parte se observa también en la tabla que el coeficiente correlacional es de .392, correspondiente al nivel positivo bajo, lo que indicaría que, al mejorar la comunicación entre los contribuyentes con la municipalidad, considerando un mayor nivel de publicidad y promoción sobre los fondos recaudados y el uso que se le da, mejorando el nivel de atención al cliente, resolviendo sus problemas y buscando la satisfacción del cliente, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor, con mejores procesos

de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente, teniendo una relación más activa con los contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento de los deberes tributarios ante la entidad, en el nivel de la correlación obtenida.

Resultado del objetivo específico tres:

Efecto de las relaciones públicas en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

Tabla 8

Efecto de las relaciones públicas en el recaudo del impuesto sobre el predio

			Relaciones públicas	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Relaciones públicas	Coefic_de correlac_	1,000	,565**
		Sig.(bilat_)	.	,000
		N	110	110
	Recaudación del impuesto predial	Coefic_de correlac_	,565**	1,000
		Sig.(bilat_)	,000	.
		N	110	110

** La correl_signific. nivel ,01 (bilat).

Interpretación:

De los resultados que se observan en la tabla 8, el p valor obtenido es de .000, siendo este mucho menor al .05, en tal sentido, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, es decir que, existe un efecto significativo de las relaciones públicas con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, además, se aprecia también en la tabla que el coeficiente correlacional es de .565, correspondiente al nivel positivo moderado, lo que indicaría que, al mejorar las relaciones públicas de la municipalidad, al tener una mejor imagen institucional, ante la población en general, comunicando una información oportuna y apropiada a los contribuyentes sobre el buen uso de los recursos, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial

apropiada, con mejores procesos de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente, teniendo una relación más activa con los contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento de los deberes tributarios ante la entidad, en el nivel de la correlación obtenida, en este caso del 56.5%.

Resultado del objetivo específico cuatro:

Efecto de los objetivos de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

Tabla 9

Efecto de los objetivos de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio

			Objetivos de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Objetivos de cobranza	Coefic_de correlac_	1,000	,593**
		Sig.(bilat_)	.	,000
	Recaudación del impuesto predial	N	110	110
		Coefic_de correlac_	,593**	1,000
		Sig.(bilat_)	,000	.
		N	110	110

** La correl_signific. nivel ,01 (bilat).

Interpretación:

Los resultados mostrados en la tabla 9, se aprecia que el p valor obtenido es de .000, siendo este mucho menor al .05, en tal sentido, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, es decir que, existe un efecto significativo de los objetivos de cobranza con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, además, se aprecia en la tabla que el coeficiente correlacional es de .593, correspondiente al nivel positivo moderado, lo que indicaría que, al mejorar los objetivos de cobranza de la municipalidad, en las que se consideran objetivos más reales, teniendo en cuenta las cobranzas históricas, considerando una mejora progresiva, entonces se tendrá un nivel de

recaudación del impuesto predial apropiada, con mejores procesos sobre las recaudaciones, con una capacidad de recaudación mucho más eficiente, teniendo una relación más activa con los contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento con el pago de sus compromisos tributarios ante la entidad, todo esto en el nivel de la correlación obtenida, en este caso del 59.3%.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general del estudio se resolvió, el p valor obtenido fue de .000, siendo este mucho menor al .5%, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, es decir que, existe un efecto significativo de las estrategias para las cobranzas con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, además se muestra también en la tabla que el coeficiente correlacional es de .625, correspondiente al nivel positivo moderado, lo que quiere decir que al mejorar las estrategias de cobranza que aplica la entidad, como es el de poder mejorar la cultura tributaria, aumentar la comunicación efectiva entre los contribuyentes, tener un mecanismo de relaciones públicas más efectivo y con objetivos realistas, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor, con mejores procesos de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente, teniendo una relación más activa con los contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento de los deberes tributarios, estos resultados son contrastados por el estudio que realizó Ortiz-Asto (2020), quien muestra en su investigación sobre incidencia de las estrategias para las cobranzas con el nivel de recaudo del impuesto sobre el predio, caso del municipio Sánchez Carrión, 2019, donde sus resultados muestran que, el 76% de los encuestados, consideran las estrategias de cobranza establecidas en el ente municipal, por lo que se llega a concluir, la aplicación de las estrategias para la cobranza respecto a la recaudación, está en un nivel deficiente puesto que tiene una incidencia importante, además, se corrobora con la teoría sobre estrategias para las cobranzas, según García et al., (2018), quienes consideran a los formas y métodos que se tiene para poder cobrar las deudas que se originó por el crédito otorgado a los clientes con la institución, además, son un conjunto de acciones que ayudan a poder coordinar y organizar de manera efectiva las cobranzas, lo que se considera como cartera de clientes de manera recurrente y continua, por otra parte la estrategia de cobranza ayuda a definir las acciones que se van a aplicar para poder lograr los objetivos trazados

Por otra parte, del objetivo específico uno del estudio se resolvió, el p valor obtenido fue de .000, siendo este mucho menor al .5%, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, es decir que, existe un efecto significativo

de la cultura tributaria con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, además se observa también el coeficiente correlacional es de .604, correspondiente al nivel positivo moderado, por lo que se puede decir que, al mejorar la cultura tributaria entre los contribuyentes por parte de entidad, como es el de poder mejorar el nivel de la cultura tributaria, consideran un conocimiento mayor del impuesto predial, considerando una opinión crítica positiva sobre el uso de los recursos, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor, con mejores procesos de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente, teniendo una relación más activa con los contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento de los deberes tributarios ante la entidad, estos resultados se relacionan con el estudio de Benites et al. (2021), en el que se estudió sobre el efecto que tienen las estrategias para las cobranzas y su efecto sobre la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT. Donde se dieron como resultado, se llegó a identificar cuáles son las medidas que tienen resultados y cuáles son las que no tienen ningún efecto sobre la mejora en la recaudación, por lo que son las que tienen a cambiar o desaparecer y poder acentuarse aquellas que tienen resultados positivos, esto debido principalmente por la mejora en la cultura tributaria de los contribuyentes, en tal sentido se concluye, las estrategias de cobranzas, como son entre otras la cultura tributaria, para la mejora del recaudo del impuesto predial, como también se podrá brindar un mejor servicio y ser referentes en el esquema de tener un índice alto de recaudación, este resultado también se contrasta con la teoría sobre cultura tributaria, de acuerdo con Vite et al. (2021), quien considera que es la forma en la que se da fuerza al sistema tributario, en la que los contribuyentes, consideran necesario cumplir con sus obligaciones tributarias, es el conocimiento que se tiene sobre los impuestos, hábitos y acciones se toman al respecto.

Según, el objetivo específico segundo del estudio se resolvió, el p valor obtenido fue de .000, siendo este mucho menor al .5%, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, es decir que, existe un efecto significativo de la comunicación con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, por otra parte se observa también en la tabla que el coeficiente correlacional es de .392, correspondiente al nivel positivo bajo, lo

que indicaría que, al mejorar la comunicación entre los contribuyentes con la municipalidad, considerando un mayor nivel de publicidad y promoción sobre los fondos recaudados y el uso que se le da, mejorando el nivel de atención al cliente, resolviendo sus problemas y buscando la satisfacción del cliente, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor, con mejores procesos de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente, teniendo una relación más activa con los contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento de los deberes tributarios ante la entidad, en el nivel de la correlación obtenida, este resultado tiene semejanza con el que realizó Godoy-Solano (2019), estudio enfocado sobre el impuesto sobre el predio y como este es que incide en el presupuesto municipal, Cantón Mejía, 2016 y 2017. En el que se encontró una disminución importante en el nivel de recaudación de impuestos, en el que se encontró que una de las causas principales fue la escasa y deficiente información por parte de la municipalidad, de los responsables del área de recaudo, por una mala comunicación, también, se tiene que las proyecciones para los años siguientes se tiene que en otros tipos de impuestos si se muestran crecimiento, pero en el del impuesto predial se muestran una disminución, concluye que la recaudación que se tiene del impuesto tiene una incidencia importante sobre el presupuesto de la municipalidad, además, se contrasta con la base conceptual de sobre la comunicación como estrategia, según Sebastián-Morillas y Núñez-Cansado (2020), quien manifiesta que es el conjunto de acciones y decisiones que se realizan entre dos individuos para poder comunicar de forma efectiva una información de interés común .

De acuerdo con el objetivo específico tercero del estudio se resolvió, el p valor obtenido fue de .000, siendo este mucho menor al .5%, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, existe un efecto significativo de las relaciones públicas con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, además, se aprecia también en la tabla que el coeficiente correlacional es de .565, correspondiente al nivel positivo moderado, lo que indicaría que, al mejorar las relaciones públicas de la municipalidad, al tener una mejor imagen institucional, ante la población en general, comunicando una información oportuna y apropiada a los contribuyentes sobre el buen uso de los

recursos, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial apropiada, con mejores procesos de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente, teniendo una relación más activa con los contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento de los deberes tributarios ante la entidad, en el nivel de la correlación obtenida, en este caso del 56.5%, este resultado se compara con el estudio que realizó Rengifo (2022), respecto a su estudio sobre, influencia que tienen los factores sociales y laborales para la eficiencia de la recaudación del impuesto sobre el predio, caso del SAT Tarapoto, 2020, donde se tuvo como resultado del estudio se tiene que el nivel regular está representado por el 44% y el nivel alto que corresponde al 17%, además, se tiene que el 61% tiene cumplimiento regular en lo que respecta a sus pagos, es decir que no están dando resultados las estrategias, como es el caso de las relaciones públicas, comunicación, entre otras, finalmente se tiene que un porcentaje alto de 39.0% de los que participaron en el estudio, consideran que no se cumple con el compromiso de pago de sus impuestos, en este caso el predial. Se concluye que el diseñó un plan para la mejora del sistema de cobranzas, de las que se tienen como estrategias, el fortalecer las cobranzas las actuales y las pasadas, mejoran el índice de recaudo para el impuesto predial, también se contrasta con la teoría sobre relaciones públicas, según Pereira-Villazón et al. (2019), es un conjunto de acciones generadas por programas con el objetivo de mejorar y mantener una imagen favorable de la institución ante el cliente, tanto externo como interno.

Finalmente, del objetivo específico cuarto del estudio se resolvió, el p valor obtenido fue de .000, siendo este mucho menor al .5%, la hipótesis que corresponde a la investigación se acepta, existe un efecto significativo de los objetivos de cobranza con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, además, se aprecia en la tabla que el coeficiente correlacional es de .593, correspondiente al nivel positivo moderado, lo que indicaría que, al mejorar los objetivos de cobranza de la municipalidad, en las que se consideran objetivos más reales, teniendo en cuenta las cobranzas históricas, considerando una mejora progresiva, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial apropiada, con mejores procesos sobre las recaudaciones, con una capacidad de recaudación mucho más eficiente, teniendo

una relación más activa con los contribuyentes, que los compromete en el cumplimiento con el pago de sus compromisos tributarios ante la entidad, todo esto en el nivel de la correlación obtenida, en este caso del 59.3%. resultados que se comparan con el estudio realizado por Jácome (2013), en el que se enfocó en estudiar sobre la capacidad que se tiene sobre la recaudación del impuesto sobre los predios, el caso de Cuenca, Ecuador. Los resultados de los que se obtuvieron, se resalta, un factor clave para poder mejorar el nivel de recaudación, es tener objetivos claros y definidos, el mismo que tiene que ser monitoreado y supervisado, a manera de un cuadro de mando integral, puesto que es considera una fuente muy importante de ingresos para los gobiernos subnacionales, no solo en Colombia, sino en muchos países del mundo, por otra parte se corrobora el descenso del nivel de recaudación en los últimos años en la región, por lo que se concluye que la actualización de los predios en los gobiernos subnacionales o locales, como objetivo primordial, como factor clave para el crecimiento económico del contribuyente y para mejorar el nivel de recaudo del impuesto predial, además, se comparan con la definición sobre los objetivos, según González & Ramos (2018), es el que se orienta a la misión de la empresa, en el que se genera un plan y se consideran los riesgos para poder lograr algo, es la acción en fusión a lo que se quiere lograr.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se concluye, existe un efecto significativo de las estrategias de cobranza con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, con un nivel de correlación positivo moderado, puesto que el p valor obtenido fue de .000, siendo este mucho menor al .05 y el coeficiente correlacional fue .625, lo que quiere decir, al mejorar las estrategias de cobranza, mejorando su cultura tributaria, con una comunicación efectiva, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor.

Segunda. Se llegó a concluir, existe un efecto significativo de la cultura tributaria con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, con un nivel de correlación positivo moderado, puesto que el p valor obtenido fue de .000, siendo este mucho menor al .05 y el coeficiente correlacional fue .604, lo que indicaría que, al mejorar la cultura tributaria entre los contribuyentes por parte de entidad, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor, con una capacidad de recaudación más eficiente.

Tercera. Se concluye que, existe un efecto significativo de la comunicación con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, con un nivel de correlación positivo bajo, puesto que el p valor obtenido fue de .000, siendo menor al .05 y el coeficiente correlacional fue .392, lo que indicaría que, al mejorar la comunicación con los contribuyentes, considerando un mayor nivel de publicidad y promoción sobre los fondos recaudados y el uso que se le da, mejor atención al cliente, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial mejor, en el nivel de la correlación obtenida.

Cuarta. Se llegó a concluir que, existe un efecto significativo de las relaciones públicas con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, con un nivel de correlación positivo moderado, ya que el p valor fue de .000, siendo inferior al .05 y el coeficiente correlacional fue .565, lo que indicaría que, al mejorar las relaciones públicas

de la municipalidad, al tener una mejor imagen institucional ante la población en general, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial apropiada, con mejores procesos de recaudo, con una capacidad de recaudación más eficiente.

Quinta. Se concluyó que, existe un efecto significativo de los objetivos de cobranza con el recaudo del impuesto sobre el predio, en el caso de una municipalidad distrital de San Martín, con un nivel de correlación positivo moderado, ya que el p valor fue de .000, siendo inferior al .05 y el coeficiente correlacional fue .593, es decir, al mejorar los objetivos de cobranza de la municipalidad, en las que se consideran objetivos más reales, teniendo en cuenta las cobranzas históricas, considerando una mejora progresiva, entonces se tendrá un nivel de recaudación del impuesto predial apropiada, todo esto en el nivel de la correlación obtenida, en este caso del 59.3%.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda al alcalde y responsables del área de recaudación de la municipalidad distrital en estudio, considerar una reestructuración del área de cobranzas y recaudación, estableciendo perfiles para el puesto y metas por período para los responsables de las cobranzas, además, implementar mecanismos medir las estrategias de cobranza que se aplican, para poder ver si se tienen los resultados previstos en la recaudación.
- Segunda.** Se recomienda a los responsables del área de recaudación de la municipalidad distrital en estudio, mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes, por medio de charlas y eventos de difusión, para poder generar conciencia tributaria con un mayor conocimiento del impuesto predial, considerando la importancia que se tiene al poder cumplir con nuestros impuestos.
- Tercera.** Se recomienda también, a la gerencia administrativa y los responsables del área de imagen de la municipalidad distrital en estudio, mejorar la comunicación que se tiene con los contribuyentes, pues en muchos casos no cumplen con sus obligaciones por una escasa o nula información, realizar mayor publicidad y promoción sobre los fondos recaudados y el uso que se le da, también, mejorar la calidad de atención al usuario, resolviendo sus problemas y teniendo la seguridad que se le pudo ayudar con su problema.
- Cuarta.** Se recomienda, a la gerencia administrativa y los responsables del área de imagen de la municipalidad distrital en estudio, mejorar las relaciones públicas de la municipalidad, con una mejor imagen institucional ante la población, comunicando una información oportuna y apropiada a los contribuyentes sobre el buen uso de los recursos.
- Quinta.** Se recomienda, al alcalde y la gerencia administrativa de la municipalidad distrital en estudio, mejorar los objetivos de cobranza de la municipalidad, en las que se consideran objetivos más reales, teniendo en cuenta las cobranzas históricas, considerando una mejora progresiva, con lo que se va a lograr un mejor nivel de recaudación del impuesto predial.

REFERENCIAS

- Alcantar López, Cristian Omar, Palos Sosa, Martha Elba, & Flores Ortega, Gerardo. (2019). Propuesta de política pública transversal para el cumplimiento de la corresponsabilidad recaudatoria. *Retos de la Dirección*, 13(1), 145-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000100145&lng=es&tlng=es.
- Arias Gonzales, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Enfoques Consulting EIRL*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arias Gonzáles, J. y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*. ISBN: 978-612-48444-2-3 <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Benites, A., Benites, R., Tello, E. y Javez, S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT. *Journal of business and entrepreneurial studies*, vol. 5, núm. 2, pp. 31-45, <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758004/html/>
- Camacho-Castro, Carlos, Hurtado-Ibarra, Kennedy, Navarro-Manotas, Evaristo, Hurtado-Márquez, Julio, & Nieves-Vanegas, Sergio. (2017). Factores que inciden en el recaudo del Impuesto Predial Unificado en el distrito de Barranquilla. *Prospectiva*, 15(1), 64-73. <https://doi.org/10.15665/rp.v15i1.591>
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F. y Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263153520009>
- Cayatopa Rivera, Luis Enrique. (2021). Perú: Determinación de la brecha de recaudación potencial de los impuestos y arbitrios municipales, 2014-2021.

- Quipukamayoc, 29(60), 61-72. Epub 31 de agosto de 2021. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i60.20535>
- Feria, Matilla & Mantecón (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y educación*. 11(3), 62–79. ISSN 2224-2643.
- Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores. *Revista dilemas contemporáneos*. ISSN: 2007–7890. 5(2). 1-32. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427>
- García, M., Juca, F. & Mora, N. (2018). Estrategia crediticia integral, una opción para pequeñas y medianas empresas en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 120-127. Epub 03 de febrero de 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200120&lng=es&tlng=es.
- Godoy Solano, Belén. (2019). El impuesto predial y su incidencia en el presupuesto del GAD Municipal del Cantón Mejía en los años 2016-2017, y su proyección a futuro años 2019-2020. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20726>
- González Fernández, Oscar, & Ramos de Las Heras, Aurora. (2018). Determinación de los objetivos estratégicos a partir de los factores del desarrollo a escala municipal: un estudio de caso. *Retos de la Dirección*, 12(1), 140-158. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100008&lng=es&tlng=es.
- Guillermo, S., & Vargas, I., (2017). Recaudación potencial, eficiencia recaudatoria y transferencias federales: Un análisis para las entidades federativas en México utilizando el modelo de frontera estocástica. *EconoQuantum*, 14(1), 35-71. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-66222017000100035&lng=es&tlng=es.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Universidad de Celaya. McGraw

- Hill, México.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Jácome, Ana. (2013). Capacidad recaudatoria del impuesto predial en Cuenca. Tesis de maestría, Flacso Ecuador. [Tesis de maestría, Flacso Andes Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10469/6846>
- Madrigal-Delgado, G. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. *Investigación administrativa*, 50(127), 12709. Epub 02 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.09>
- Ñaupas, P., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. Colombia. ISBN. 978-958-762-876-0.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Leydesdorff, L., Ràfols, I., & Milojević, S. (2020). Bridging the divide between qualitative and quantitative science studies. *Quantitative Science Studies*, 1(3), 918–926. https://doi.org/10.1162/qss_e_00061
- Ortiz Asto, A. J. (2020). Estrategias de cobranza y su incidencia en el recaudo del impuesto sobre el predio en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión año 2019. [Tesis de post grado, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47242>
- Pereira Villazón, T., Portilla Manjón, I., & Rodríguez Salcedo, N. (2019). Big data y Relaciones Públicas. Una revisión bibliográfica del estado de la cuestión. *Revista De Comunicación*, 18(1). <https://doi.org/10.26441/RC18.1-2019-A8>
- Prieto Castellanos, B. J. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de contabilidad*, 18(46). <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.umdi>
- Ramirez Campomanes, Clesy Rosilene. (2023). Política tributaria y formalización de las micro y pequeñas empresas en Lima Metropolitana. Quipukamayoc,

31(65), 53-60. Epub 31 de julio de 2023. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24842>

Rengifo, R. (2022). Influencia de los factores sociolaborales en la efectividad de recaudación de impuesto predial del SAT Tarapoto, 2020. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/4502>

Romero Carazas, R., Soria Diaz, M. E., Del Castillo Gómez, W., & Colmenares de Zavala, Y. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *Eca Sinergia*, 12(3), 124. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i3.3583

Russi Aragón, D. (2019). Estudio de caso: el recaudo tributario del impuesto predial unificado y complementarios. Estudio de caso: en el municipio de Tibasosa vigencias 2017-2020. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.2177>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de Términos en Investigación. Primera Edición, Bussiness Support Aneth S.R.L. ISBN N° 978-612-47351-4-1. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sebastián-Morillas, Ana, Muñoz-Sastre, Daniel, & Núñez-Cansado, Marian. (2020). Importancia de la estrategia de comunicación y su relación con el insight para conseguir la eficacia publicitaria: el caso de España. *Cuadernos.info*, (46), 249-280. <https://dx.doi.org/10.7764/cdi.46.1786>

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades. Lima: Empresa Editora Macro EIRL. ISBN N." 978-612-304-311-7

Vite, H., Carvajal, H., Gutiérrez, D., Borja, A., & Feijoo, E. (2021). Factores claves para el fortalecimiento de la cultura tributaria en Pymes de la ciudad de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 463-471. Epub 02 de octubre de 2021. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500463&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500463&lng=es&tlng=es)

Vivanco, María (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es.

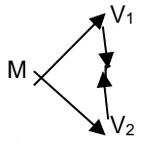
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrategias de cobranza	Respecto a las estrategias de cobranza, se consideran a los formas y métodos que se tiene para poder cobrar las deudas que tienen los clientes con la empresa o institución, además, son un conjunto de acciones que ayudan a poder coordinar y organizar de manera efectiva las cobranzas, lo que se considera como cartera de clientes de manera recurrente y continua, por otra parte la estrategia de cobranza ayuda a definir las acciones que se van a aplicar para poder lograr los objetivos trazados (García et al., 2018).	La variable estrategias de cobranza con sus dimensiones y respectivos indicadores, fueron medidos por medio de la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, de los que se procesó la información y se determinó los resultados, conclusiones y recomendaciones para la institución.	Cultura tributaria	Nivel de cultura tributaria Conocimiento del impuesto predial Opinión crítica	Ordinal
			Comunicación	Promoción de servicios y publicidad Atención y amabilidad	
			Relaciones públicas	Información proporcionada al contribuyente Imagen institucional	
			Objetivos	Objetivos estratégicos	
Recaudación del impuesto predial	Este tipo de impuesto se considera uno de los principales tributos de una municipalidad, en todo el país, en lo que respecta a la recaudación y aplicación, además, es el impuesto que grava el valor que tienen los inmuebles, predios, sean esto urbanos o también rústicos, dónde están obligados a poder pagar un importe los propietarios del mismo, se entiende entonces, que la responsabilidad del pago es del quien posee el bien inmueble o predio (Madrigal-Delgado, 2021).	La variable recaudación del impuesto predial con sus dimensiones y respectivos indicadores, fueron medidos por medio de la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, de los que se procesó la información y se determinó los resultados, conclusiones y recomendaciones para la institución.	Procedimientos	Medidas y estrategias para la recaudación Procedimiento de la GAT	Ordinal
			Recaudación	Cumplimiento de meta Pago oportuno Capacidad recaudatoria	
			Contribuyentes	Participación activa	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: “Estrategias de cobranza y su efecto en el recaudo del impuesto sobre el predio, en una municipalidad distrital de San Martín, 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general: ¿Cuál es el efecto de las estrategias de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el efecto de cultura tributaria en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023?</p> <p>¿Cuál es el efecto de la comunicación en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023?</p> <p>¿Cuál es el efecto de las relaciones públicas en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023?</p> <p>¿Cuál es el efecto de los objetivos de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023?.</p>	<p>Objetivo general: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el efecto de la cultura tributaria en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p> <p>Determinar el efecto de la comunicación en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p> <p>Determinar el efecto de las relaciones públicas en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p> <p>Determinar el efecto de los objetivos de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe un efecto significativo estadísticamente entre las estrategias de cobranza y el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe un efecto significativo estadísticamente entre la cultura tributaria y el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p> <p>Existe un efecto significativo estadísticamente entre la comunicación y el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p> <p>Existe un efecto significativo estadísticamente entre las relaciones públicas y el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p> <p>Existe un efecto significativo estadísticamente entre los objetivos y el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño de investigación. no experimental de corte transaccional</p>  <p>Donde: M = Muestra, V1= Estrategias de cobranza V2= Recaudación del impuesto predial e = Efecto de la variable 1 con la variable 2</p>	<p>Población Se tiene un total de 6211 contribuyentes en el distrito de la Banda de Shilcayo, de la provincia de San Martín, aproximadamente, de acuerdo con el censo del INEI.</p> <p>Muestra: La Muestra determinada para el estudio es de 110 contribuyentes del distrito.</p> <p>Muestreo: El muestreo es no probabilístico por conveniencia, por el acceso a la información principalmente.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Estrategias de cobranza</td> <td>Cultura tributaria</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Relaciones públicas</td> </tr> <tr> <td>Objetivos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Recaudación del impuesto predial</td> <td>Procedimientos</td> </tr> <tr> <td>Recaudación</td> </tr> <tr> <td>Contribuyentes</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Estrategias de cobranza	Cultura tributaria	Comunicación	Relaciones públicas	Objetivos	Recaudación del impuesto predial	Procedimientos	Recaudación	Contribuyentes
Variables	Dimensiones												
Estrategias de cobranza	Cultura tributaria												
	Comunicación												
	Relaciones públicas												
	Objetivos												
Recaudación del impuesto predial	Procedimientos												
	Recaudación												
	Contribuyentes												

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

Estimado(a) contribuyente, el objetivo del instrumento es: determinar el efecto de las estrategias de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023, como también el poder realizar una descripción de las estrategias de cobranza que tiene la municipalidad, por ello, le pedimos pueda contestar las preguntas con veracidad, lo que le tomará unos 10 minutos. Por otra parte, entenderemos que al iniciar a responder el cuestionario acepta participar voluntariamente en el estudio.

Las alternativas del cuestionario son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Nº	Cultura tributaria	1	2	3	4	5
1	La cultura tributaria afectas al pago del impuesto predial					
2	El destino de el recaudo del impuesto sobre el predio beneficia a la sociedad					
3	Se sabe la forma de calcular el impuesto predial					
	Comunicación					
4	Se realizan campañas y publicidad realizada por la gerencia de administración tributaria					
5	Se tiene buena atención y amabilidad del personal de la gerencia de administración tributaria					
6	Se comunica por medio de las redes sociales sobre el impuesto predial					
	Relaciones públicas					
7	Se informa al contribuyente respecto de los impuestos municipales					
8	Se tiene una buena imagen sobre la administración tributaria					
9	Se cuenta con personal especializado en la gerencia de administración tributaria					
	Objetivos					
10	Se sabe de los objetivos estratégicos que tiene la municipalidad					
11	La municipalidad logra sus objetivos trazados en el					

	periodo					
12	Los objetivos de la municipalidad se orientan al bienestar de la localidad					

Cuestionario sobre recaudación del impuesto predial

Estimado(a) contribuyente, el objetivo del instrumento es: determinar el efecto de las estrategias de cobranza en el recaudo del impuesto sobre el predio, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023, como también el poder realizar una descripción de el recaudo del impuesto sobre el predio que tiene la municipalidad, por ello, le pedimos pueda contestar las preguntas con veracidad, lo que le tomará unos 10 minutos. Por otra parte, entenderemos que al iniciar a responder el cuestionario acepta participar voluntariamente en el estudio.

Las alternativas del cuestionario son: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Nº	Procedimientos	1	2	3	4	5
13	Las medidas y estrategias realizadas por la GAT se toman para incentivar el recaudo del impuesto sobre el predio.					
14	El procedimiento que realiza la GAT para la cobranza de impuesto predial es el adecuado					
15	Los procesos de recaudación del impuesto predial están orientados a la satisfacción del cliente					
	Recaudación					
16	La municipalidad logra sus metas sobre la recaudación.					
17	Cumple con el pago oportuno del impuesto predial					
18	La municipalidad tiene la capacidad para poder recaudar el impuesto predial					
	Contribuyentes					
19	Hay participación de los contribuyentes en la tributación municipal					
20	Se está satisfecho con el pago de los impuestos					

Anexo 4: Validación de instrumentos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para determinar la relación entre las estrategias de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad de San Martín, 2023". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre y apellidos:	Amasifuen Reategui Manuel	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Tributación, Contabilidad y Metodología de IC	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)	
Experiencia en investigación /Temática (si corresponde)	Publicación de artículos científicos en revistas	
Código Orcid	https://orcid.org/0000-0002-0587-4060	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento (Colocar nombre del cuestionario, escala o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para determinar las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial
Autor/as:	Fernandez Grandez, Frydian Sheila Gonzales Vela, Tatiana Mlagros
Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	San Martín
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Contribuyentes de una municipalidad distrital de San Martín
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	10 a 20 minutos
Ámbito de aplicación (Unidad de análisis):	Municipalidad distrital , San Martín, 2023.
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	El instrumento analiza la relación entre las estrategias de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial, tiene 4 dimensiones, Cultura tributaria, Comunicación, Relaciones públicas, Objetivos.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

	Subescala (dimensiones)	Definición
Cuestionario	Cultura tributaria	Es la forma en la que se da fuerza al sistema tributario, en la que los contribuyentes, consideran necesario cumplir con sus obligaciones tributarias, es el conocimiento que se tiene sobre los impuestos, hábitos y acciones se toman al respecto (Vite et al., 2021).
	Comunicación	Es el conjunto de acciones y decisiones que se realizan entre dos individuos para poder comunicar de forma efectiva una información de interés común (Sebastián-Morillas y Núñez-Caneado, 2020).
	Relaciones públicas	Es un conjunto de acciones generadas por programas con el objetivo de mejorar y mantener una imagen favorable de la institución ante el cliente, tanto externo como interno (Pereira-Villazón et al., 2019).
	Objetivos	Es el que se orienta a la misión de la empresa, en el que se genera un plan y se consideran los riesgos para poder lograr algo, es la acción en fusión a lo que se quiere lograr (González & Ramos, 2018).

5. Instrucciones para el experto:

A continuación, le presento el instrumento cuestionario elaborado por

Promoción de servicios y publicidad	Se realizan campañas y publicidad realizada por la gerencia de administración tributaria				X					X				X	
Implementa soluciones	Se tiene buena atención y amabilidad del personal de la gerencia de administración tributaria				X					X					X
	Se comunica por medio de las redes sociales sobre el impuesto predial				X					X					X

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria, comunicación, relaciones públicas, objetivos

Tercera dimensión: Relaciones públicas

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las relaciones públicas en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Información proporcionada al contribuyente	Se informa al contribuyente respecto de los impuestos municipales				X					X					X
Imagen institucional	Se tiene una buena imagen sobre la administración tributaria				X					X					X
	Se cuenta con personal especializado en la gerencia de administración tributaria			X						X					X

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria, comunicación, relaciones públicas, objetivos

Cuarta dimensión: Objetivos

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de los objetivos de cobranza en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Objetivos estratégicos	Se sabe de los objetivos estratégicos que tiene la municipalidad				X					X					X
	La municipalidad logra sus objetivos trazados en el periodo				X					X					X
	Los objetivos de la municipalidad se orientan al bienestar de la localidad				X					X					X

Firma del experto
DNI 45295390

Evaluación por juicio de expertos

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para determinar la relación entre las estrategias de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad de San Martín, 2023". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre del juez:	Vilafuente de la Cruz, Aveino Sebastián		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad, Finanzas y Metodología de IC		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	5 a 10 años ()	Más de 10 años	(X)
Experiencia en Investigación Contable: (si corresponde)	Artículos científicos publicados Docente Renacyt		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento (Colocar nombre del cuestionario, escala o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para determinar las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial
Autorías:	Fernandez Grandez, Frydian Sheila Gonzales Vela, Tatiana Milagros
Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	San Martín
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Contribuyentes de una municipalidad distrital de San Martín
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	10 a 20 minutos
Ámbito de aplicación (Unidad de análisis):	Municipalidad distrital, San Martín, 2023.
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	El instrumento analiza la relación entre las estrategias de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial, tiene 4 dimensiones, Cultura tributaria, Comunicación, Relaciones públicas, Objetivos.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

	Subescala (dimensiones)	Definición
Cuestionario	Cultura tributaria	Es la forma en la que se da fuerza al sistema tributario, en la que los contribuyentes, consideran necesario cumplir con sus obligaciones tributarias, es el conocimiento que se tiene sobre los impuestos, hábitos y acciones se toman al respecto (Vila et al., 2021).
	Comunicación	Es el conjunto de acciones y decisiones que se realizan entre dos individuos para poder comunicar de forma efectiva una información de interés común (Sebastián-Morillas y Núñez-Carrasco, 2020).
	Relaciones públicas	Es un conjunto de acciones generadas por programas con el objetivo de mejorar y mantener una imagen favorable de la institución ante el cliente, tanto externo como interno (Pereira-Villazón et al., 2019).
	Objetivos	Es el que se orienta a la misión de la empresa, en el que se genera un plan y se consideran los riesgos para poder lograr algo, es la acción en fusión a lo que se quiere lograr (González & Ramos, 2018).

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs/ Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Promoción de servicios y publicidad	Se realizan campañas y publicidad realizada por la gerencia de administración tributaria				X				X				X	
Implementa soluciones	Se tiene buena atención y amabilidad del personal de la gerencia de administración tributaria				X				X				X	
	Se comunica por medio de las redes sociales sobre el impuesto predial				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria, comunicación, relaciones públicas, objetivos

Tercera dimensión: Relaciones públicas

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las relaciones públicas en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Información proporcionada al contribuyente	Se informa al contribuyente respecto de los impuestos municipales				X				X				X	
Imagen institucional	Se tiene una buena imagen sobre la administración tributaria				X				X				X	
	Se cuenta con personal especializado en la gerencia de administración tributaria				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria, comunicación, relaciones públicas, objetivos

Cuarta dimensión: Objetivos

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de los objetivos de cobranza en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Objetivos estratégicos	Se sabe de los objetivos estratégicos que tiene la municipalidad				X				X				X	
	La municipalidad logra sus objetivos trazados en el periodo				X				X				X	
	Los objetivos de la municipalidad se orientan al bienestar de la localidad				X				X				X	


Firma del experto
DNI 45295390

Primera dimensión: Procedimientos

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Medidas y estrategias para la recaudación.	Las medidas y estrategias realizadas por la GAT se toman para incentivar la recaudación del impuesto predial				X					X				X
Procedimientos de la GAT	El procedimiento que realiza la GAT para la cobranza de impuesto predial es el adecuado				X					X				X
	Los procesos de recaudación del impuesto predial están orientados a la satisfacción del cliente.				X					X				X

Dimensiones del instrumento: Procedimientos, Recaudación, Contribuyentes.

Segunda dimensión: Recaudación

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cumplimiento de meta	La municipalidad logra sus metas sobre la recaudación.				X					X				X
Pago oportuno	Cumple con el pago oportuno del impuesto predial.				X					X				X
Capacidad recaudadora	La municipalidad tiene la capacidad para poder recaudar el impuesto predial				X					X				X

Dimensiones del instrumento: Procedimientos, Recaudación, Contribuyentes.

Tercera dimensión: Contribuyentes

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Participación activa	Hay participación de los contribuyentes en la tributación municipal				X					X				X
	Se está satisfecho con el pago de los impuestos.				X					X				X



Firma del experto
DNI 25729654

Evaluación por juicio de expertos

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para determinar la relación entre las estrategias de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad de San Martín, 2023". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre del juez:	Horna Rubio, Abraham Josué	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Finanzas y Metodología de IC	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	5 a 10 años ()	Más de 10 años (X)
Experiencia en Investigación Contable: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Docente de investigación	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento (Colocar nombre del cuestionario, escala o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para determinar las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial
Autorías:	Fernandez Grandez, Frydian Sheila Gonzales Vela, Tatiana Milagros
Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	San Martín
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Contribuyentes de una municipalidad distrital de San Martín
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	10 a 20 minutos
Ambito de aplicación (Unidad de análisis):	Municipalidad distrital, San Martín, 2023.
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	El instrumento analiza la relación entre las estrategias de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial, tiene 4 dimensiones, Cultura tributaria, Comunicación, Relaciones públicas, Objetivos.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

	Subescala (dimensiones)	Definición
Cuestionario	Cultura tributaria	Es la forma en la que se da fuerza al sistema tributario, en la que los contribuyentes, consideran necesario cumplir con sus obligaciones tributarias, es el conocimiento que se tiene sobre los impuestos, hábitos y acciones se toman al respecto (Vite et al., 2021).
	Comunicación	Es el conjunto de acciones y decisiones que se realizan entre dos individuos para poder comunicar de forma efectiva una información de interés común (Sebastián-Morillas y Núñez-Canaedo, 2020).
	Relaciones públicas	Es un conjunto de acciones generadas por programas con el objetivo de mejorar y mantener una imagen favorable de la institución ante el cliente, tanto externo como interno (Pereira-Villazón et al., 2019).
	Objetivos	Es el que se orienta a la misión de la empresa, en el que se genera un plan y se consideran los riesgos para poder lograr algo, es la acción en función a lo que se quiere lograr (González & Ramos, 2018).

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de la comunicación en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs/ Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Promoción de servicios y publicidad	Se realizan campañas y publicidad realizada por la gerencia de administración tributaria				X				X				X	
Implementa soluciones	Se tiene buena atención y amabilidad del personal de la gerencia de administración tributaria				X				X				X	
	Se comunica por medio de las redes sociales sobre el impuesto predial				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria, comunicación, relaciones públicas, objetivos

Tercera dimensión: Relaciones públicas

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las relaciones públicas en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Información proporcionada al contribuyente	Se informa al contribuyente respecto de los impuestos municipales			X					X				X	
Imagen institucional	Se tiene una buena imagen sobre la administración tributaria				X				X				X	
	Se cuenta con personal especializado en la gerencia de administración tributaria				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Cultura tributaria, comunicación, relaciones públicas, objetivos

Cuarta dimensión: Objetivos

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de los objetivos de cobranza en la recaudación del impuesto predial, caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Objetivos estratégicos	Se sabe de los objetivos estratégicos que tiene la municipalidad				X				X				X	
	La municipalidad logra sus objetivos trazados en el periodo				X				X				X	
	Los objetivos de la municipalidad se orientan al bienestar de la localidad				X				X				X	

Firma del experto
DNI 06117267

Dimensiones del instrumento: Procedimientos, Recaudación, Contribuyentes.

Primera dimensión: Procedimientos

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Medidas y estrategias para la recaudación.	Las medidas y estrategias realizadas por la GAT se toman para incentivar la recaudación del impuesto predial				X				X				X	
Procedimientos de la GAT	El procedimiento que realiza la GAT para la cobranza de impuesto predial es el adecuado				X				X				X	
	Los procesos de recaudación del impuesto predial están orientados a la satisfacción del cliente.				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Procedimientos, Recaudación, Contribuyentes.

Segunda dimensión: Recaudación

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cumplimiento de meta	La municipalidad logra sus metas sobre la recaudación.				X				X				X	
Pago oportuno	Cumple con el pago oportuno del impuesto predial.				X				X				X	
Capacidad recaudadora	La municipalidad tiene la capacidad para poder recaudar el impuesto predial				X				X				X	

Dimensiones del instrumento: Procedimientos, Recaudación, Contribuyentes.

Tercera dimensión: Contribuyentes

Objetivos de la Dimensión: Determinar el efecto de las estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial caso de una municipalidad distrital de San Martín, 2023.

INDICADOR	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Obs / Rec
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Participación activa	Hay participación de los contribuyentes en la tributación municipal				X				X				X	
	Se está satisfecho con el pago de los impuestos.				X				X				X	

Firma del experto
DNI 06117267

Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos

Fiabilidad

[ConjuntoDatos15]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	110	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	32,26	49,590	,665	,821
p2	31,66	58,556	,231	,855
p3	31,94	56,078	,369	,845
p4	33,59	50,116	,825	,810
p5	32,87	46,663	,833	,804
p6	32,86	67,073	-,258	,878
p7	33,60	48,976	,817	,809
p8	33,13	51,782	,611	,826
p9	33,41	49,308	,815	,809
p10	33,55	62,965	,024	,861
p11	32,03	54,926	,813	,822
p12	32,09	58,340	,506	,837

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	110	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	110	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	8

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p.1	22,54	13,407	,434	,675
p.2	22,41	15,657	,102	,740
p.3	21,15	15,465	,096	,748
p.4	21,75	11,971	,611	,631
p.5	22,08	14,057	,356	,692
p.6	21,69	13,555	,493	,665
p.7	22,85	13,098	,523	,657
p.8	21,87	11,800	,665	,619

Anexo 6: Trabajo de campo

