



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA
EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL ÁREA DE
RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTO DOMINGO DE LA CAPILLA, CUTERVO –
2016.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

Autor (es):

Bach. Altamirano Tocas Lucy Delia

Bach. Montenegro Oblitas Rosas Ramiro

Asesor:

Mg. Sánchez Chero Luis Alberto

Línea de Investigación:

Tributación

Pimentel - Perú

2018

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA DEL ÁREA DE RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTO DOMINGO DE LA CAPILLA, CUTERVO – 2016.**

**Aprobación de la
Tesis**

Mg. Sánchez Chero Luis Alberto

**Asesor
Metodológico**

Grado académico. Apellidos y nombres

Presidente del jurado de tesis

Grado académico. Apellidos y nombres
Secretaria de Jurado de tesis

Grado académico. Apellidos y nombres
Vocal del Jurado de tesis

DEDICATORIA

Con todo mi amor: A Dios por darme la vida y salud en cada segundo de mi vida diaria.

A mis padres por su esfuerzo y apoyo incondicional, que me brindan en todo momento, depositando toda su confianza en mí.

A mis hermanos por apoyo y el aliento moral para perseguir mis sueños.

Lucy

A Dios por iluminarme en los momentos más difíciles dando paz a mi vida.

A mis hermanos y familiares, por su dedicación, comprensión y esfuerzo para la culminación de mi carrera profesional con éxito.

Así como también a mi querida esposa y adorables hijas por haberme brindado su apoyo incondicional en todo momento y por la motivación constante para llegar ser un buen profesional.

Ramiro

AGRADECIMIENTO

Agradecemos al Mg C.P.C Mario Ignacio Farfán Ayala, por sus aportes y conocimientos transmitidos de manera oportuna y efectiva para lograr los objetivos planeados de nuestra tesis.

Al profesor Mg. Ing. Sánchez Chero Luis Alberto, por su asesoramiento y apoyo incondicional.

Al alcalde y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, de la Provincia de Cutervo, quienes nos facilitaron la información necesaria, para la elaboración de esta investigación.

A todas aquellas personas quienes con su ayuda incondicional hicieron que esto sea posible.

Los autores

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de influencia que tiene la gestión administrativa sobre la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, durante el año 2016.

La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación descriptivo correlacional causal. Para determinar el grado de asociación y el grado de influencia, se realizó la contrastación de hipótesis de asociación y dependencia entre las variables de estudio, utilizando la técnica de correlación de Pearson y el análisis de varianza (ANOVA), con un nivel de significación del 5%.

Con la finalidad de recolectar la información, se diseñó una encuesta para medir las variables en estudio. Dicho instrumento tuvo una validez interna evaluada por el Alfa de Cronbach de 0,956 para la fiabilidad de la gestión administrativa, y para la recaudación tributaria un Alfa de Cronbach de 0,863. Dicho instrumento fue aplicado a un tamaño de muestra de 22 trabajadores.

Los resultados encontrados a través del análisis descriptivo e inferencial, demostraron una correlación significativa en el nivel 0,01, siendo el valor del coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,785$. El ANOVA determinó un grado de influencia significativo de la gestión administrativa sobre la recaudación tributaria.

Palabras claves: Gestión administrativa, Recaudación tributaria, área de rentas

ABSTRACT

This research aims to determine the degree of influence of the administration on tax collection in the district municipality of Santo Domingo de la Capilla in 2016.

The research is part of a quantitative approach, being the kind of causal descriptive correlational research. To determine the degree of association and the degree of influence, the testing of hypotheses of association and dependence between the study variables was performed using the Pearson correlation technique and analysis of variance (ANOVA), with a significance level 5%.

In order to collect data, a survey was designed to measure the variables under study. This instrument had an internal validity assessed by Cronbach's alpha of 0.956 for the reliability of the administration, tax collection and a Cronbach Alfa of 0,863. This instrument was applied to a sample size of 22 workers.

The results through descriptive and inferential analysis showed a significant correlation at the 0.01 level, the value of the Pearson correlation coefficient of $r = 0.785$. The ANOVA found a significant degree of influence of the administration on tax collection.

Key words: Administrative management, tax collection, income area.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
INTRODUCCION	viii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Situación Problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	20
1.3. Delimitación de la investigación	20
1.4. Justificación e importancia de la investigación	20
1.5. Limitación de la investigación	21
1.6. Objetivos de la investigación	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de estudios.....	24
2.2. Estado del arte.....	36
2.3. Bases teóricas científicas.....	43
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	59
3.1. Tipo y diseño de investigación	59
3.2. Población y muestra.....	59
3.3. Hipótesis	60
3.4. Variables	60
3.5. Operacionalización.....	61
3.6. Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	63
3.7. Procedimiento para la recolección de datos	66
3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	66
3.9. Principios éticos	67
3.10. Criterios de rigor científico	67
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	72
4.1. Resultados en tablas y gráficos	72
a. Análisis de contrastación de hipótesis	99
CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACION	105
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
6.1. Conclusiones.....	111
6.2. Recomendaciones.....	113
BIBLIOGRAFIA	114
ANEXOS	117

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por finalidad, determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo – 2016; para que un Distrito logre alcanzar su desarrollo económico, éste debe contar con un adecuado plan de recaudación de sus tributos, asimismo, debe inculcar una apropiada conciencia tributaria en su población.

Este trabajo cumple con lo establecido en el reglamento de la Universidad Señor de Sipán y para tener una mejor visión de ello, se ha estructurado en seis capítulos:

Capítulo I, se describe la situación problemática, se plantea la formulación del problema, así como la justificación e importancia de la investigación, además se especifican los objetivos que han guiado la investigación.

Capítulo II, se presenta los antecedentes de estudio, la información concerniente a la base teórica científica, se elabora el marco conceptual y los conceptos fundamentales que guían y que le da sustento científico a nuestro trabajo de investigación.

Capítulo III, se describen los aspectos metodológicos de la investigación, que incluye el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la formulación de la hipótesis, la definición de variables de estudio, los métodos y técnicas de investigación, la descripción del instrumento utilizado y el análisis estadístico e interpretación de los datos. Asimismo, se ha considerado los aspectos éticos y criterios de rigor científico.

Capítulo IV, se presentan los resultados encontrados a través del análisis descriptivo e inferencial.

Capítulo V, En base a los resultados obtenidos se realizó la propuesta de los resultados.

Capítulo VI, se presenta de manera objetiva las conclusiones y recomendaciones. Finalmente las referencias bibliográficas consultadas y anexos necesarios para complementar la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

Nivel Internacional

(OCDE, 2014), Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico en los países de América Latina, los ingresos tributarios siguen aumentando, pero se mantienen bajos con relación a sus ingresos nacionales en comparación con la mayoría de los países de la OCDE.

Nuestro país es integrante de la OCDE (organización para la cooperación y el desarrollo económico), organismo que agrupa a la mayoría de las naciones más desarrolladas del mundo, y en un estudio efectuado sobre la tributación en dichas naciones se concluyó que en promedio la recaudación tributaria representaba el 22% del Producto Interno Bruto (P.I.B.) de cada país, lo cual significa que por cada peso que se genera en bienes o servicios en esos países, veintidós centavos son para el fisco.

Sin embargo, en México la situación es bastante distinta y que a pesar de pertenecer a ese selecto grupo de países desarrollados la recaudación tributaria está muy por debajo de tal promedio, de hecho, prácticamente se encuentra a la mitad ya que la recaudación tributaria apenas representa en promedio el 10.2% del P.I.B.

La tasa promedio de ingresos tributarios en los 18 países se incrementó sostenidamente desde 18,9% en 2009 a 20,7% en 2012, luego de haber caído desde un máximo de 19,5% en 2008, indica la publicación producida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT). Según el documento “Estadísticas Tributarias en América Latina 1990-2012”, presentado en Santiago de Chile.

El informe, que se realiza en la CEPAL, muestra que la tasa de impuestos como proporción del PIB creció significativamente en la región en las últimas dos décadas, desde 13,9% del PIB en 1990 a 20,7% en 2012. Sin embargo, esta tasa se encuentra aún 14 puntos porcentuales por debajo del promedio de los países de la OCDE (34,6%).

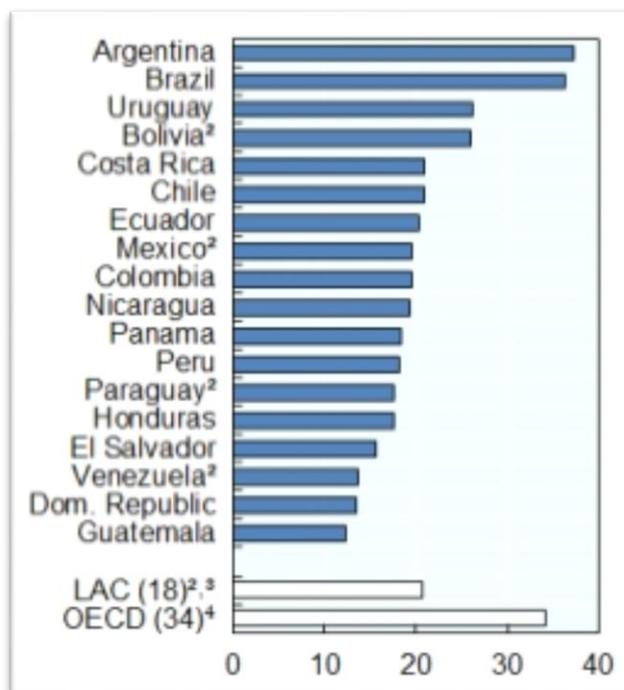
Existen amplias diferencias nacionales entre las tasas de ingresos tributarios de los países latinoamericanos. La lista es encabezada por Argentina (37,3%) y Brasil (36,3%), que se encuentran por encima del promedio de la OCDE, mientras que al final se ubican Guatemala (12,3%) y República Dominicana (13,5%). Entre los países de la OCDE, ese mismo rango varía entre 48% en Dinamarca y 19,6% en México.

La recaudación tributaria de los gobiernos locales en América Latina es baja en la mayoría de los países y no se ha incrementado, debido al reducido abanico de impuestos sobre el que tienen competencia en contraste con los países de la OCDE.

El reporte incluye un capítulo especial en el que se exponen las tendencias de los ingresos procedentes de recursos naturales no renovables en países latinoamericanos. La mayor demanda mundial por productos básicos, especialmente en los grandes mercados emergentes, ha conducido a un abrupto aumento de los precios y a mayores ingresos fiscales asociados con recursos naturales no renovables. Estos ingresos se incrementaron a una tasa más rápida que la de otros ingresos gubernamentales antes de la crisis y su comportamiento ha sido al menos tres veces más volátil que el crecimiento de los impuestos como proporción del PIB desde el año 2000.

En varios países de América Latina los ingresos fiscales procedentes de recursos naturales no renovables siguen siendo muy importantes como porcentaje del total de los ingresos y representan más de 30% del total en Bolivia, Ecuador, México y Venezuela. Esto implica la obtención de mayores

beneficios a partir de los ingresos que generan, así como un nivel de riesgo más alto debido a la dinámica del mercado global.



Fuente OCDE.

De acuerdo a los niveles de recaudación tributaria alcanzados en nuestro país se ha podido determinar que se necesita elevar la recaudación en aproximadamente 600 mil millones de pesos en un lapso de 10 años. Este es un periodo que ha sido considerado accesible para lograr tal meta ya que se ha estimado la posibilidad de elevar la recaudación cada año en un punto del P.I.B. lo cual equivale a 60 mil millones de pesos anuales. Lo anterior significa que el plan sería que en México casi duplique su recaudación tributaria en un lapso de 10 años para que de esta manera este represente poco más del 20% del P.I.B. tal y como ocurre en los países desarrollados.

Como es posible observar, existen varias maneras de lograr el monto de recaudación tributaria adicional anual que requiere el país, pero es evidente, tal y como ya lo mencionamos, que dicha meta no podrá

alcanzarse mediante una sola vía, sino que será necesario implementar varias medidas para lograrlo, aunque todo ello será a largo plazo.

“México se ubica entre los cinco países de la región con menores ingresos fiscales como porcentaje de su PIB, junto con Guatemala, El Salvador, República Dominicana y Paraguay. De acuerdo con las estadísticas del estudio “Equidad y Tributación”: el rol de la tributación directa en América Latina, Brasil es el país latinoamericano con mayores ingresos fiscales, con 39% su PIB. México aparece en el décimo lugar.

Jiménez señaló a Notimex que el caso de México “llama la atención”, porque está por debajo del promedio de recaudación fiscal en Latinoamérica (18.2% del PIB regional), el cual de por sí es bajo en relación con otros bloques del mundo.

Nivel Nacional

(Guisado, 2015). En su estudio “Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial y sus efectos en la Gestión de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidades Distritales del Perú 2015”, menciona que:

La recaudación tributaria constituye el ingreso que permite al gobierno municipal atender sus obligaciones sociales, educativas, de seguridad y otras. Cuando el ingreso captado no alcanza los montos fijados, afecta al presupuesto destinado a la calidad de los servicios de salud, educación, seguridad, vivienda, administración y programas sociales.

Las Municipalidades en general, representan uno de los sectores de la administración pública que han demorado en ponerse en acorde con la modernidad identificándose aún en la mayoría de ellos la continuidad de prestación de servicios ineficientes, su resistencia para asimilar e implementar la planificación estratégica como brújula de su accionar y la calidad total en la prestación de los servicios.

Los gobiernos locales peruanos presentan un desarrollo heterogéneo donde se pueden identificar gobiernos locales como modernos, medianos y atrasados y siendo uno de los principales problemas que actualmente se presentan en la mayoría de los municipios es la correcta elaboración de la declaración jurada del impuesto al patrimonio predial. El problema radica específicamente en que la elaboración de dichas declaraciones no son efectuadas por personas entendidas en asuntos de edificación construcciones entre otros.

En tal sentido, el problema de la presentación de la declaración, mal elaborada en la mayoría de los casos, implica una menor recaudación de tributos por parte de los municipios; es decir lo que concierne al mismo impuesto predial como a los de arbitrios y licencia de funcionamiento de industrias y comercio, y de la aplicación en la valorización de los predios. Con el desarrollo de la planeación estratégica se permitiría tener, en primer lugar un inventario de predios tanto rústicos como urbanos ubicados en forma precisa. En segundo lugar, esos predios contarían con todas las características determinadas en forma técnica lo que permitirá también llevar un histórico de predios, es decir, la forma en que estos aumentan su valor por efectos de remodelaciones o construcciones adicionales, permitiendo determinar el valor adicional del predio y el correspondiente impuesto a pagar.

Indudablemente en este aspecto los recursos humanos a ser utilizados son de tipo de ingeniería civil, de arquitectura entre otros. Ello porque las características de los objetivos a ser analizados son predios o edificaciones. Sin embargo, el levantamiento de información, aparte de satisfacer otras necesidades de la Municipalidad, debe servir como base para la determinación del impuesto predial, principalmente. Es necesario reconocer que en la actualidad, la mayoría de Municipalidades tienen un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que nunca se preocuparon en desarrollar o potenciar esta importante área, a través de la

cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de sus contribuyentes.

Ese descuido no ha permitido que se implementen sistemas tales como el de fiscalización, recaudación y control del cumplimiento de la deuda, con lo cual ha empeorado la situación financiera de los gobiernos locales al no poder contar con los recursos por falta de pago de impuestos y tasas, por parte de los contribuyentes, los mismos que en la mayoría de los casos no recaen en la responsabilidad sino, por la falta de control de la administración tributaria. Asimismo, a ello se suma la falta de infraestructura y de personal idóneo para el desarrollo de las funciones propias de la administración tributaria.

La buena prestación de los servicios municipales y la propia modernización de los gobiernos locales está en relación de los recursos con los que cuenta y a su vez en función de la captación de sus recursos, motivo por el cual el estudio del presente proyecto de la tesis analizará una planeación estratégica que aporte los mecanismos de recaudación en las Municipalidades Distritales del Perú 2015 y proponer su modernización dentro de los lineamientos pertinentes para su desarrollo para el tratamiento tributario, para una óptima gestión. Finalmente, la investigación se Justifica porque mejora el proceso de fiscalización y recaudación del impuesto predial en las Municipalidades Distritales del Perú 2015 y una adecuada utilización de los Recursos que administra. Así mismo, la investigación también se justifica porque servirá a la gestión del Servicio de Administración Tributaria en las Municipalidades Distritales del Perú 2015, como instrumento para una buena recaudación y fiscalización, con los resultados obtenidos de esta investigación se dan alternativas de mejora para corregir las deficiencias y errores en forma continua y oportuna. Los resultados de la investigación permitirán a los Funcionarios y Trabajadores del Servicio en las Municipalidades Distritales del Perú 2015, a la adecuada utilización de los recursos que administra, cumplimiento de metas y objetivos.

Los resultados de la investigación constituirán herramientas de consulta, apoyo, alternativas de mejora y propuestas para llevar a la práctica y así enmendar errores convenientes y oportunamente cambiando la actitud y hábitos de los Directivos y trabajadores de la Administración Tributaria y sirva como una herramienta para la toma de decisiones adecuadas.

Tomando en cuenta algunos estudios similares realizados por investigadores locales, se consideró necesario realizar la presente investigación con el objetivo general de demostrar que el desarrollo de la planeación estratégica; en la recaudación del impuesto predial permite optimizar sus ingresos en el Servicio de Administración Tributaria en las Municipalidades Distritales del Perú 2015.

Esta investigación es muy importante porque no existen investigaciones que hayan realizado estudios rigurosos sobre Planes estratégicos para la Recaudación del impuesto predial específicamente en las Municipalidades Distritales del Perú 2015, ya que esta investigación radica porque en los últimos años se ha incrementado la población y con ello los niveles de pobreza, deficiencia en la recaudación en los niveles educativos, grado de inseguridad y otros aspectos que son responsabilidad exclusiva del gobierno municipal.

Ante los hechos observados se determinaron las siguientes conclusiones:

1. El trabajo de campo ha permitido determinar que la Planificación Estratégica en el servicio de administración tributaria en las Municipalidades Distritales del Perú 2015, es importante porque nos permite lograr objetivos y metas trazadas, cumpliendo con las normas y reglamentos, también nos ayuda a cautelar el buen beneficio de la recaudación tributaria evitando su malversación y cumplir con el servicio a la comunidad en un eficiente gestión aplicando las medidas correctivas pertinentes.

2. Asimismo la Planificación Estratégica conduce a optimizar la recaudación del Impuesto Predial a través de la contratación de personal adecuado y calificado en procesos de contratación transparente de la misma forma capacitar al personal que ya labora en la administración tributaria.
3. Consecuentemente, la Planificación Estratégica contribuye a lograr los objetivos institucionales permitiendo el desarrollo adecuado de la gestión, evitando omisiones y/o errores que desvían la eficiencia y la eficacia de los resultados, con el fin de obtener una información adecuada oportuna sobre el desarrollo y la organización de las actividades que realizan los gobiernos locales.
4. De la evaluación del trabajo de campo podemos determinar que los procedimientos de la Planificación Estratégica en la recaudación del Impuesto Predial nos permite detectar y corregir errores, induciendo al orden y buen manejo de las operaciones, también garantiza la consecuencia de los propósitos planeados, ayudando a la buena marcha de la Gerencia de Rentas, además nos permite conocer si se cumple con los objetivos trazados.

Nivel Local

Fuente propia de Investigadores

Dentro del nivel local tomamos el caso de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, la cual en el año 2016 ha disminuido su recaudación tributaria en comparación al año 2015, esto se debe a varios factores, uno de ellos es no mantener actualizada la base de datos manual sobre el estado situacional de los contribuyentes, el cual trae como consecuencia deficiencias internas y externas en la institución no pudiéndose lograr una buena gestión, esto origina que no se pueda comunicar a los contribuyentes de cuantos es su deuda con la Municipalidad, no existe una cultura tributaria tanto en la población como con los funcionarios municipales, el personal que trabaja en dicha área no está

capacitado y entrenado para asumir sus funciones, otro factor es la falta de personal dedicado específicamente a la cobranza coactiva que se encargue de realizar los cobros coactivos a todas las personas que no cumplen con sus obligaciones tributarias, ya que al contar con personal encargado para dichas funciones disminuirá así las funciones asignadas del personal que no son parte del puesto de trabajo que ocupan, esto además permitirá desarrollar sus funciones con mayor eficiencia.

Existe un alto índice de morosidad en la según la memoria de gestión anual afirma que:

“Los tributos de los ciudadanos de nuestra jurisdicción Distrital hacen posible que se dé cumplimiento al presupuesto municipal. Sin embargo, es muy alto el índice de morosidad que se registra por parte de los contribuyentes. Desde este punto de vista, estas son las acciones que se detalla sobre la gestión administrativa del área de rentas.”

El tema de la insostenibilidad fiscal, es un problema con el que ha convivido durante muchas décadas el gobierno peruano; problema que se ha reflejado en los índices de déficit fiscal, los mismos que entre 1992 y el 2001 tuvieron un valor promedio de 3 por ciento. Muchos autores sustentan que la insostenibilidad fiscal ha tenido como causa el devenir del ciclo económico y la ineficacia gubernamental. Y dado que para resolver este problema que no se puede emitir dinero (porque es inconsistente) y el gobierno ya no puede endeudarse más, el único mecanismo en este momento recesivo será tomar decisiones para mejorar los niveles de recaudación fiscal. Para ello es necesario: a) Conocer el comportamiento del sistema tributario; b) Conocer la relación que guarda la recaudación con el ciclo económico. Para que a partir de ello se puedan plantear algunas recomendaciones de política tributaria. En este sentido, en la primera parte del presente trabajo de investigación se ha realizado el análisis del sistema tributario y de la economía peruana entre 1993-2001, periodo durante el cual se dieron las reformas más importantes en el manejo fiscal. La segunda parte (2010 –

2014), se orienta a medir y evaluar el impacto del ciclo económico en las variables de recaudación tributaria, en especial analizar la flexibilidad y elasticidad del sistema tributario frente al ciclo económico, representado por la evolución del PBI. Describiendo la evolución de los ingresos fiscales y mostrando la importancia relativa de cada uno de ellos y la evolución de la actividad económica. A partir de ello se pretende determinar en qué medida el ciclo económico afecta a la recaudación total y por tipo de impuesto, midiendo su intensidad y sensibilidad.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera influye la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla 2016?

1.3 Delimitación de la investigación

El espacio geográfico donde se desarrolló esta investigación, es en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, situado en la Jirón Chávez Allaga S/N. (Frente a la Plaza de Armas) Provincia de Cutervo, en el Departamento de Cajamarca.

La investigación tuvo una duración de 12 meses, iniciándose en el mes de setiembre del 2016 y culminando el mes de setiembre del 2017.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica porque queremos determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, de tal manera que la entidad logre recaudar los recursos necesarios que le permita generar ingresos a la Municipalidad, que son distribuidos en forma total o parcial en programas, planes y proyectos de bienestar social, brindando a la colectividad los servicios básicos y necesarios para satisfacer sus necesidades. Puesto que los impuestos, tasas y contribuciones especiales que corresponden al municipio, son una prestación tributaria

obligatoria, cuyo presupuesto está destinada a cubrir los gastos públicos, pues el tema de los impuestos forma parte importante de la actividad de los municipios. Y una ineficaz gestión administrativa conlleva al inadecuado desarrollo de la comunidad.

Con el desarrollo de este proyecto de investigación, se beneficiaría directamente la Municipalidad en la que desarrollaremos el mismo.

También, podrá ser un modelo a tomar en cuenta por otros municipios que tengan problemas similares a los de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla. Así mismo serviría como antecedente de una herramienta académica que servirá como material de consulta para futuras investigaciones y estudiantes universitarios que deseen estudiar sobre este tema, la cual a su vez puede servir de apoyo como marco referencial o punto de partida para el desarrollo de nuevos proyectos.

1.5 Limitación de la investigación

En el desarrollo de esta investigación se presentaron algunas limitaciones, tales como:

El sistema de internet es lento dificultando así la búsqueda rápida de información, los equipos se malogran por los constantes cortes de energía eléctrica.

Las lluvias en estas fechas son intensas en nuestra zona, dificultando la salida de vehículos que nos dirigen a nuestro centro de estudios.

Para reunirnos y desarrollar la tesis el tiempo es limitado, porque trabajamos en diferentes Distritos.

Escasa movilidad para poder trasladarse a lugar donde se dictan las clases, además de los costos de los pasajes para llegar a la universidad.

Todas las limitaciones mencionadas fueron superadas con el sacrificio y tenacidad que hemos puesto para culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

1.6 Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo 2016.

Objetivos específicos

- a. Analizar la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo 2016.
- b. Evaluar la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo 2016.
- c. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, durante el año 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Se ha revisado algunos trabajos de investigación relacionados con nuestra investigación y se ha encontrado las siguientes investigaciones:

Nivel Internacional

(Zapata, 2013). En su estudio “Análisis del Impacto del Sistema de Recaudación Tributario Ecuatoriano: Periodo Voluntario, a partir del Enfoque del Cuadro de Mando Integral durante el Periodo 2009 - 2011”, concluye que:

El impacto financiero producto de la aplicación de la estrategia de generación de riesgo usada por la Administración Tributaria en los procesos de cobro, permitió el crecimiento de la recaudación, para el año 2011.

La implementación de servicios de tecnología de información ha permitido a la Administración Tributaria incrementar los canales de capacitación a los sujetos pasivos (contribuyentes), estas mejoras tecnológicas implementadas han permitido reducir a 40% el porcentaje de evasión en el pago del Impuesto a la Renta y a 20% el porcentaje de evasión en el pago del Impuesto al Valor Agregado, para finales del año 2011.

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento de la Administración Tributaria entre los años 2009 y 2011 ha estado sustentado en el desarrollo profesional y el potenciamiento de las habilidades de los servidores de la Administración Tributaria a través del fortalecimiento del plan de capacitación del Servicio de Rentas Internas.

Comentario

De acuerdo con el autor la presente investigación nos ayuda a comprender acerca de la importancia de la Recaudación tributaria. Por lo cual, da a entender que las Administraciones Tributarias Iberoamericanas, enfatizan sus esfuerzos en el uso de medios electrónicos y la tecnología, para la

gestión de cobro administrativo, acogiendo recomendaciones propagadas por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias en la adopción de herramientas tecnológicas.

Y en consecuencia a ello busca, el incremento de la recaudación tributaria, donde se impulsa, a la mejora de los procesos de cobro, que apoyen la efectividad de procedimientos de control tributario.

(Jaramillo & Aucanshala, 2013), en su tesis "Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos Seccionales, Aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba", los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

La planeación y el financiamiento tienen en el catastro a un instrumento. El catastro forma un inventario de datos que contiene valiosa información para un Municipio y su población, además con la actualización y modernización del catastro, por la vía de recaudación del impuesto predial se obtienen en forma equitativa recursos económicos indispensables para el desarrollo sano del Municipio.

Además es necesario que hoy en día los Municipios se preocupen por tomar conciencia en los ciudadanos mediante las facilidades en trámites y en certeza de la información, para que estos participen de manera activa en la actualización, del catastro municipal, para fomentar la desaparición de la cultura del no pago.

Alentar al ciudadano a través de pago oportuno de sus impuestos para contribuir al desarrollo del Municipio y entender que el pago que realiza es necesario para dotar al Municipio de los servicios públicos, y el no pagarlos implica problemas para prestar dichos servicios. Para tales efectos es muy importante dar facilidad tanto en la forma de pagar como para regularizar los que tengan adeudos y en el último de los casos efectuar los procedimientos coactivos de recuperación que la ley señala. Por lo anterior el catastro

presenta un instrumento compartido de alta excelencia técnica para lograr que la comunidad tenga un mayor bienestar individual y social.

Además se debe resaltar la cultura tributaria que se entiende como conjunto de información y el grado de conocimientos que un país tiene sobre los impuestos, o el cúmulo de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación. En las generaciones pasadas donde nuestros padres siendo los primeros días del año, pagaban sus impuestos de manera disciplinada para tener cubierto su compromiso con el municipio de sus propiedades patrimoniales.

Con lo cual debe buscar la aplicación de estrategias que permitan hacer conciencias a sus contribuyentes sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, pero las verdaderas acciones de fomentar cultura tributaria están dirigidas a los no contribuyentes, que van desde los niños y los jóvenes hasta los adultos que no forman parte de la base de contribuyentes efectivos, ya sea porque legalmente no tienen obligaciones impositivas directas o porque se desenvuelven en el ámbito de la informalidad.

Comentario

En esta investigación los autores concluyen que en este Municipio los contribuyentes necesitan crear conciencia en la cultura tributaria, capacitando a niños y jóvenes aunque no tengan obligaciones directas ante el estado, fomentando en ellos la importancia de poder contribuir eficientemente en el pago de los impuestos ya que son recaudos para cumplir con los servicios públicos a favor de ellos mismos.

Nivel Nacional

(Saucedo, 2014), en su tesis, "La Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desarrollo de la Recaudación Tributaria de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo", concluye que:

Se ha determinado que la gestión administrativa incide en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz debido a que los elementos del proceso administrativo influyen en el área de rentas de la Municipalidad ya que una planeación, organización, dirección y control eficiente favorecería dicha área.

1. El análisis de la gestión administrativa del área de rentas de la Municipalidad Distrital de JLO indica que existe deficiencias en aspectos como: la orientación del usuario en los objetivos que se debe cumplir en el área de renta de la Municipalidad de JLO según manifiesta el 45% de contribuyentes; además, se ha identificado que el 69% considera que los recursos recaudados de manera deficiente opinión que indica la falta de orientación al contribuyente.
2. El análisis de la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz indica que para el 35% de usuarios presenta deficiencias debido a la falta de modernización del sistema de gestión de cobranza, al igual que las actividades que realiza el área de renta para recaudar impuestos.
3. El análisis de la relación de la gestión administrativa del área de rentas de la Municipalidad Distrital de JLO en la recaudación a través del análisis estadístico de Pearson, ha permitido identificar que existe una correlación de 0.503**, 0.491** y 0.403** entre las dimensiones planeación, determinación y fiscalización tributaria, asimismo una correlación significativa de 0.360** entre la dirección y recaudación tributaria; por lo tanto se puede concluir que las dimensiones de la

gestión administrativa incide en la recaudación tributaria de la Municipalidad.

4. Se ha elaborado una propuesta con el fin de establecer estrategias que favorezcan el área de rentas y la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, estableciendo acciones para la determinación de medios de pago, la determinación de formas de pago y la formación de conciencia tributaria.

Comentario

En esta investigación la autora nos da conocer que los contribuyentes de Municipalidad Distrital de JLO no están orientados en cuanto a los objetivos que el área de rentas debe cumplir, también indica que un 35 % de usuarios presenta deficiencias debido a la falta de modernización del sistema de gestión en cobranzas, en tal sentido elabora una propuesta estableciendo estrategias para el área de Rentas y la recaudación tributaria de dicha Municipalidad.

(Tejeda, 2014), en su tesis, “Gestión Administrativa y su Mejora en La Municipalidad Distrital Bellavista Callao”, de tipo, inductivo y deductivo, descriptivo y explicativo, concluye que:

La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidas en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %.

La Toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración.

La capacitación en Gobierno Regional del Callao se ha desarrollado en forma limitada considerándose como una actividad regular.

La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocida a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

Comentario

En esta tesis el autor nos menciona sobre la carencia que existe en cuanto a la capacitación y modernización administrativa en diferentes áreas de la Municipalidad, solo son capacitados los trabajadores de confianza, esa es la razón que los pobladores no aportan y los gobiernos locales no cumplen con las metas.

(Guerrero & Silva, 2014). En su tesis "Incidencia de la Recaudación Tributaria en el Servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe - 2014", llegaron a las siguientes conclusiones:

El área de rentas de la Municipalidad de Ferreñafe es deficiente debido sobre todo a la falta de un plan integral de desarrollo, ya que no realizan un buen uso del dinero recaudado, la falta de políticas claras para ejecutar sus labores que no permiten un trabajo eficiente en la gestión de cobranzas como consecuencia un alto índice de morosidad.

La falta de evaluación del área de recaudación permite al personal administrativo cometer las mismas deficiencias dentro del área de rentas, teniendo como consecuencia bajo índice de cobranza dentro de estas deficiencias la inadecuada y desactualizada base de datos que junto a una deficiente gestión de cobranzas no le permite realizar cobros adecuados, la información con que se cuenta es totalmente desactualizada, no se ajusta a la realidad dificultando la correcta identificación de los contribuyentes y originando reclamos por deudas ya canceladas.

Encontramos deficiencias en el área de recaudación, una de las cuales es que no se realiza la segmentación de contribuyentes, esto dificulta la adecuada identificación del mismo, ya sea por el monto de la deuda o por su forma de pago, en consecuencia no existe un adecuado seguimiento de las deudas del contribuyente.

El área de recaudación no cuenta con un centro de información al contribuyente, no se informa sobre las facilidades y beneficios que le puede otorgar la Municipalidad, debido a los bajos recursos económicos de muchos contribuyentes, la deuda no puede ser cancelada totalmente y ésta al no tener la suficiente información de la forma de pago no se acerca a cancelar y los que lo hacen muchas veces no tienen conocimiento del destino de sus aportes de las obras que realizan y los beneficios que puedan obtener con el pago de sus impuestos, que esto conlleva a un desarrollo de su localidad.

Comentario

Las autoras en esta investigación mencionan que, en la Municipalidad existe la falta de un plan integral de desarrollo, debido a eso no realizan el buen uso del dinero, la falta de políticas claras es el motivo para que exista un alto índice de morosidad, no se hace seguimiento al contribuyente porque no cuentan con una base de datos actualizada, no cuenta con un área de información al contribuyente por lo tanto los contribuyentes desconocen el destino de sus aportes.

(Sánchez, 2014). En sus tesis "Propuesta de un Sistema de Recaudación Tributaria para Optimizar la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2013", concluyó con lo siguiente:

Respecto a la discusión de datos estadísticos, se concluye que la alta morosidad de contribuyentes surge en primer lugar a raíz de la desinformación sobre que tributos deben pagar y por la mala situación económica que se atraviesa; además la morosidad elevada se da por el

desconocimiento de beneficios tributarios que ofrece la Municipalidad. Como último factor para la morosidad alta se encontró que la atención que el contribuyente percibe no es buena y además los contribuyentes perciben que no hay una buena administración de los recursos en la actual gestión.

Comentario

En esta investigación el autor no da a conocer sobre la falta de organización y control que existe por parte de las autoridades para revertir la situación que atraviesa la Municipalidad de Condorcanqui con respecto al control y registro de las operaciones, el gran problema que existe en dicha Municipalidad es la falta de conciencia tributaria por parte de los contribuyente reflejando bajos niveles de recaudación, debido la falta de actualización de un padrón o archivos actualizados de contribuyentes.

(Alderete, 2013). En su tesis denominada “Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo Perú. 2013” Lima, el autor arribó en las siguientes conclusiones:

Según investigaciones realizados (ciudadanos y funcionarios), el 35% de contribuyentes activos del Distrito de El Tambo tienen la costumbre de pagar sus arbitrios en el mes de marzo, en una sola armada; y el 24% lo hacen en forma trimestral sin necesidad de recurrir a amnistías para cumplir con sus deberes ciudadanos. Por otro lado, el 41% de ciudadanos son morosos, no cumplen con estas reglas mínimas de convivencia, no hay involucramiento por el bienestar social, dado que no se sienten obligados de asumir sus deberes. Estos contribuyentes esperan el último momento para pagar sus arbitrios o simplemente difieren sus responsabilidades hasta las próximas campañas de ciento ocho amnistías y condonaciones. El contribuyente pasivo, una vez hecho efectivo el pago de arbitrios, realiza una evaluación de sus pros y contras, sobre los beneficios de amnistías y condonaciones; si les es de provecho, esperan otra y se produce un aprendizaje, con dosis de antivalores. Si les resulta insignificante el

beneficio, entonces son indiferentes a la propaganda. Son personas con baja cultura cívica y política. Tienen la posibilidad de pagar, pero no lo hacen. No porque sean pobres, puesto que el costo del arbitrio es mínimo e inclusive subsidiado, gastan más en diversión y fiestas, y obviamente cuentan con predios en la zona metropolitana. Los ciudadanos con menos recursos económicos se encuentran en la zona rural y no son obligados a pagar arbitrios. Tanto, el contribuyente activo y pasivo son exigentes en el cumplimiento de los servicios de limpieza y serenazgo, generan demandas y no compromisos ciudadanos.

En la decisión de pago de arbitrios se conjugan distintas variables y atributos de los ciudadanos, estas decisiones no son mayoritariamente fruto de la influencia de los mensajes propagandísticos, sino de la formación educativa, creencias, costumbres y actitudes. Además, si el ciudadano, es renuente a pagar los servicios de limpieza y serenazgo que brinda la Municipalidad, es porque estos servicios no son los más adecuados, no hay un servicio de calidad que motive al ciudadano a pagar sus arbitrios. Si el vecino ve que el carro recolector de basura pasa a su hora, hay mantenimiento de parques, serenazgo llega a la brevedad posible, se tiene un nivel cultural alto, hay conciencia ciudadana y se paga los impuestos. Entonces, la recaudación funciona en la medida que se genera beneficios en los ciudadanos.

Si bien es cierto que el porcentaje de morosos ha disminuido esto no significa que la propaganda ha alcanzado los objetivos deseados de reflexión y sensibilización para el pago de arbitrios, sino que existen variables socioeconómicas que han incidido en el comportamiento del contribuyente de El Tambo, para el pago de sus impuestos. Ante estas evidencias, confirmamos que estas campañas de amnistías no funcionan, no es el hecho de cobrar arbitrios y luego desentenderse o brindar un mal servicio de limpieza y serenazgo; sino, admitir que la satisfacción ciudadana es un objetivo legítimo, siempre en cuando los ciudadanos cumplan con sus

obligaciones. En conclusión, la propaganda no influye positivamente en el comportamiento del ciudadano.

Comentario:

La tesis que antecede se relaciona con nuestro proyecto, porque nos brinda un panorama claro de los factores que explican las razones por las cuales los ciudadanos son indiferentes a cumplir con sus pagos tributarios hacia la Municipalidad, ya que ésta no cumple con los servicios de calidad que le corresponde.

(Diario Gestión, 2017), el diario gestión titula en su columna de economía lo siguiente:

“SAT logra un récord histórico en su recaudación al sumar más de S/ 1,000 millones”.

Este monto permitirá dotar de más recursos a la Municipalidad Metropolitana de Lima y serán destinados a reforzar la seguridad ciudadana y la ejecución de obras públicas.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) recaudó en el año 2016 más de S/ 1,000 millones, lo que constituye un monto nunca antes logrado por este organismo público descentralizado, desde su creación en 1996.

El monto recaudado al 31 de diciembre del 2016 ascendió a S/. 1,032 millones, siendo esta cifra 4.6% más de lo registrado al cierre del año 2015.

El SAT explicó que el resultado se debe al desarrollo de estrategias de fidelización de los contribuyentes, la ampliación de canales de atención para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y la alianza estratégica con notarías y concesionarios vehiculares que facilitan el cumplimiento de las obligaciones a los contribuyentes.

“El resultado de esta recaudación permitirá dotar al municipio capitalino de mayores recursos económicos, los cuales servirán para reforzar aspectos como seguridad ciudadana, mejoramiento de servicios al ciudadano y la ejecución de obras públicas, en beneficio de los vecinos de la ciudad de Lima”, agregó en un comunicado.

Sólo en recaudación tributaria, el SAT de Lima alcanzó un monto superior a los S/. 436.6 millones, de los cuales la mayor parte corresponde al cobro de Impuesto al Patrimonio Vehicular, con una cifra superior a los S/. 245.6 millones.

Luego se encuentra la recaudación por Arbitrios (S/. 82.5 millones); Impuesto Predial (S/. 58.9 millones); y Alcabala del Cercado de Lima (S/. 25.1 millones); además los conceptos por derechos municipales, multas tributarias y otros impuestos.

A eso se suma lo recaudado por Alcabala en otros Distritos, que superó los S/. 396.1 millones y permitió alcanzar esta cifra récord en recaudación.

Plan de Incentivos MEF

Este año el SAT alcanzó una nueva meta establecida por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que impuso una valla más alta para el Plan de Incentivos Municipales en la recaudación de Impuesto Predial correspondiente al ejercicio 2016.

En este aspecto se logró percibir un total de S/. 49.1 millones en Impuesto Predial Corriente, superando la cifra exigida por el MEF, la cual ascendía a S/. 48.8 millones.

Comentario

La Municipalidad de Lima Metropolitana es uno de los municipios con mayor recaudación tributaria gracias al SAT, el SAT desarrolló estrategias de

fidelización de los contribuyentes, la ampliación de canales de atención para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y la alianza estratégica con notarías y concesionarios vehiculares que facilitan el cumplimiento de las obligaciones a los contribuyentes, permitiendo así alcanzar la meta que fue establecida por el MEF, para el Plan de Incentivos 2016.

Nivel Local

(Cárdenas, 2017), en su tesis “Propuesta de SAT para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de los Contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Cutervo-2016”, concluye de la siguiente manera:

Los servidores públicos que laboran en la oficina de rentas tienen distorsiones sobre el contenido del Decreto Legislativo 776 Ley del Sistema de Tributación Municipal y el Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N. 133-2013-EF.

Se tienen deficiencias sobre:

La rapidez de la atención de los servidores públicos de la Municipalidad a los contribuyentes.

La Relación entre el contribuyente y la Municipalidad.

Comunicación que le da la Municipalidad sobre sus derechos que tiene el contribuyente.

Reducido nivel de orientación que les brinda la Municipalidad a los contribuyentes sobre el impuesto predial.

Se cuenta con las siguientes carencias:

Facilidades que da la Municipalidad para el pago del impuesto predial.

Ambientes adecuados para atender a los contribuyentes.

Estímulo al buen pagador que da la Municipalidad a los contribuyentes.

Al seguimiento de quejas y reclamos de los contribuyentes hasta asegurarse que la misma fue solucionado.

Emisión de estados de cuenta para controlar sus deudas tributarias.

Comentario

Esta tesis es muy importante ya que el autor en la investigación que ha realizado, encuentra que en dicha Municipalidad existen deficiencias de los servidores públicos de la Municipalidad, en cuanto a la rápida atención para brindar información al contribuyente, los derechos que tienen como contribuyentes y el bajo nivel de información sobre el impuesto predial, las carencias, sobre las facilidades que brinda la Municipalidad para el pago del impuesto predial, ambientes adecuados para atender a los contribuyentes, estimular al contribuyente que paga a tiempo, seguimiento de quejas y reclamos de los contribuyentes hasta asegurarse que la misma fue solucionado y la emisión de estados de cuenta para controlar sus deudas tributarias.

Dando solución a estos problemas el autor propone la implementación de un SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial, el SAT en otras Municipalidades de nuestro país ha dado muy buenos resultados, logrando incrementar la recaudación tributaria.

2.2. Estado del arte

FICHA DEL ESTADO DEL ARTE		
1	Nombre de la línea	La Gestión Administrativa y su influencia en la Recaudación Tributaria del área de Rentas en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la

		Capilla, Cutervo – 2016.
2	Coordinadores de la línea	Lucy Delia Altamirano Tocas Rosas Ramiro Montenegro Oblitas
3	VARIABLES DE ESTUDIO	Variable Independiente: Gestión Administrativa Variable Dependiente: Recaudación Tributaria
4	Docente	Mg. Sánchez Chero Luis Alberto
5	Objetivos	General: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo 2016. Específicos: a. Analizar la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo 2016. b. Analizar la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo 2016. c. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, durante el año 2016.
6	Foco de investigación	La baja recaudación tributaria en el Distrito de Santo Domingo de la Capilla, ocasiona disminución en el nivel de fondos que manejan la Municipalidad e influye en el nivel de inversión que se puedan realizar en obras públicas y acciones orientadas a mejorar los servicios públicos, perjudicando así el crecimiento y desarrollo económico del Distrito.
		El nivel de conciencia tributaria de los ciudadanos en el país es muy pobre, hecho que ocasiona que los tres

7	Contexto	<p>niveles de gobierno; principalmente los gobiernos locales tengan serias dificultades para mejorar su niveles de recaudación tributaria que le permitan mejorar la inversión en obras públicas, ocasionando de esta manera que el crecimiento y desarrollo económico del país sea muy bajo y por ende el Perú siga siendo considerado como un país en vías de desarrollo; en tal sentido, es importante que se imparta una conciencia tributaria en los ciudadanos, con la finalidad de que estos puedan contribuir al desarrollo económico del país y particularmente en el Distrito de Santo Domingo de la Capilla.</p>
8	Análisis	<p>Los gobiernos locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley. Constituyen rentas de las Municipalidades, entre otros, los tributos creados por ley a su favor, las contribuciones, tasa, arbitrios, licencias y derechos creados por Ordenanza Municipal, conforme a ley y los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal. (Constitución Política del Perú - Artículos 74º y 196º).</p> <p>Recaudación tributaria es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal.</p> <p>La gestión recaudatoria consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios y demás de derecho público.</p> <p>En el Distrito de Santo Domingo de la Capilla, el sistema de recaudación tributaria es muy inoperante, debido principalmente a la poca capacidad de gestión administrativa de sus autoridades y la falta de compromiso de sus pobladores por carecer de una</p>

		eficiente cultura tributaria.
9	Beneficios	<p>El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes es un elemento fundamental para la recaudación de impuestos y depende principalmente de la conciencia tributaria y del grado de aceptación del sistema tributario.</p> <p>El éxito que tenga la Municipalidad de Santo Domingo de la Capilla, dependerá que podamos tener mejor educación con escuelas bien equipadas, buenas carreteras, servicios de salud adecuados, mayor seguridad, entre otras cosas.</p> <p>En este orden de ideas, un elemento clave para lograr una mayor recaudación es el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos del Distrito de Santo Domingo de la Capilla; por eso es necesario que los vecinos asuman la tributación como un compromiso que forma parte de sus deberes y derechos como ciudadanos integrantes de la comunidad.</p> <p>Asimismo, en nuestra ciudad se podrá ver orden, limpieza, con parques y jardines bien cuidados, alumbrado eléctrico y sobre todo contar con los servicios básicos como es el agua y desagüe, que pueda albergar a turistas tanto nacionales como internacionales.</p>
10	Temas y tesis de interés	<p>Ingresos Tributarios en Venezuela. Tesis de: Corredor C. y Díaz G. (2015) La recaudación local es muy débil; se impone de esta manera la necesidad de diseñar políticas municipales que coloquen al ciudadano como centro de solución a los problemas.</p> <p>Impacto sobre la eficiencia en Recaudación Tributaria en Colombia. Tesis de: Cárdenas, M. y Mercer-Blackman, V. (2015) Los impuestos municipales son los que realizan un</p>

		<p>mayor aporte al recaudo tributario agregado del país.</p> <p>Impacto negativo recaudación tributaria en Argentina. Ministerio del Interior (2014)</p> <p>Los contribuyentes se ven desalentados a cumplir con sus obligaciones tributarias porque no vinculan ingresos municipales con gastos en obras y servicios, mientras que los gobiernos locales cuentan con escasos recursos para financiarlos como consecuencia de los bajos niveles de cobrabilidad de impuestos y tasas municipales.</p>
--	--	--

Fuente: Propia de los investigadores

LINEAS DEL ESTADO DEL ARTE

OBJETIVOS

Recaudar eficientemente los tributos a su cargo, mediante un servicio integral y de alta calidad, resolviendo oportunamente las gestiones, reclamos y facilitando el pago de los impuestos municipales por parte del contribuyente. Promover y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias; para la realización de obras y calidad de vida para los vecinos del Distrito de Santo Domingo de la Capilla.

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal.

La gestión administrativa en una Municipalidad es uno de los factores más importantes cuando se trata de administrarlo adecuadamente, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicha institución.

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha

tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una institución: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Por lo tanto, diremos que la gestión administrativa en una Municipalidad se encarga de realizar los procesos antes mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en la institución, con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma, para satisfacer las necesidades de los pobladores en general.

Con respecto a la **recaudación tributaria** es muy importante ya que les permite a los gobernantes obtener los fondos que destinan al desarrollo de obras públicas y al mantenimiento del Estado en general. Cuando la gente no paga los impuestos, cae la recaudación y, por consiguiente, caen los fondos que tiene un gobierno para construir hospitales, mantener escuelas, etc.

Las Municipalidades Provinciales y Distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

Los tributos se crean, modifican o derogan, o se establece una exoneración, exclusivamente por Ley o Decreto Legislativo en caso de delegación de facultades, salvo los aranceles y tasas, los cuales se regulan mediante Decreto Supremo.

Es necesario reconocer que en la actualidad la mayoría de las Municipalidades tiene un deficiente sistema de Administración Tributaria, unido a ello la falta de infraestructura y de personal idóneo. Las Municipalidades son los Órganos del Gobierno Local y emanan de la voluntad popular, representan al vecindario y promueven la adecuada prestación de los servicios públicos.

Cabe manifestar entonces que el desarrollo municipal en general ha sido y es muy incipiente en el Perú, lo cual indudablemente involucra a todos sus sistemas. Y es necesario mencionar que desde que se restablecieron las elecciones democráticas para la elección de alcaldes y regidores, el municipio se convirtió en la fuente para poder pagar los favores políticos, derivando ello en la asimilación de personal que no era el más adecuado para desempeñar funciones propias de dichas instituciones.

Hablar de Municipalidades es traer una serie de definiciones que vienen asociadas a términos tales como: corrupción, mala administración, desorden, etc., y eso no deja ser verdad cuando nos enteramos a través de los medios de comunicación sobre la detención de tal o cual alcalde de alguna Municipalidad, si nos enteramos sobre las denuncias formuladas por una comunidad o las acciones penales abiertas por el Poder Judicial en contra de alcaldes.

Es necesario reconocer que, en la actualidad, la mayoría de Municipalidades tiene un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que nunca se preocuparon e desarrollar o potenciar esta importante área, a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de sus comunidades. Ese descuido no ha permitido que se implementen sistemas tales como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de deuda, con lo cual ha empeorado la situación financiera de los Gobiernos Locales al no poder contar con los recursos por falta de pago de impuestos y tasas, por parte de los contribuyentes, los mismos que en la mayoría de los casos no recaen la responsabilidad sino, por la falta de control de la Administración Tributaria. Asimismo, a ello se suma la falta de infraestructura y de personal idóneo para el desarrollo de las funciones propias de la Administración Tributaria.

2.3. Bases teóricas científicas

2.3.1. Definición de Gestión

(Pérez, M, 2014), en su artículo el “El Sistema de Control de Gestión. Conceptos Básicos para su Diseño” plantea que la gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados.

2.3.2. Gestión Administrativa

(Gestión Administrativa, 2016), Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

2.3.3. Gestión Pública

(Andía, 2010), Afirma que la gestión pública es en esencia una gerencia del conocimiento, la cual busca superar problemas y facilitar acciones de los ciudadanos y de sus organizaciones, este proceso requiere contar con un calificado recurso humano, para anticiparse a los problemas y resolver situaciones difíciles, así como para proyectarse a un futuro posible y diseñar los caminos necesarios que permitan su integración con la sociedad.

Principales características de la Gestión Pública:

Adopción del principio del ciudadano – cliente o usuario, con derechos claramente especificados y respetados.

Definición de un nuevo perfil de administrador, ejecutivo o gerente público, guiado por la búsqueda de resultados y evaluado en consecuencia, sujeto a la rendición de cuentas y a la competencia no solo al momento de la contratación.

Establecimiento de contratos de gestión, que permiten explicitar la visión, misión, y objetivos de las entidades ejecutoras y, a su vez, sirven de base para la evaluación de estas, a través de la definición de indicadores de desempeño. (Pág. 9).

2.3.4. Concepto de Administración

La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la *planificación, organización, dirección y control* de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización. (Manrique, 2014)

2.3.5. Importancia de la administración

(Olzon, 2017), La administración tiene como importancia el estudio de las organizaciones mejor conocidas como instituciones, corporaciones cualquier otra organización de personas o elementos que presten u ofrezcan un bien o servicio. La principal característica de la administración es la creación de herramientas y técnicas que sirven para aprovechar de la mejor manera los recursos operativos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, de conocimiento, entre otros) y en base a ello, poder planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos hacia la estabilidad y el crecimiento de las organizaciones

2.3.6. Clasificación de la administración:

Según (Rojas, 2015) la administración se divide en:

La administración pública

Es una rama especial de la ciencia de la administración y como tal se halla formada por una serie de principios, pero también es un

sector integrante de la actividad gubernamental, por lo que se encuentra sometida a las exigencias de la política.

Fernando Fernández en su libro "Dirección y Organización de Empresas", pública y privada define: "La administración pública es un sistema que tiene por objeto dirigir y coordinar la actividad del Estado hacia los objetivos que se ha propuesto para beneficio del país".

La administración privada

Es una rama especial de la ciencia de la administración y actualmente constituye el eje del sistema de vida del mundo occidental amparada en el derecho de propiedad incluida en la mayoría de las cartas constitucionales de las naciones.

Fernando Fernández define que "La administración o empresa privada es el sistema que tiene por fin dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos con otros sistemas mayores, hacia objetivos comunes que creen riquezas asegurando la satisfacción de las necesidades humanas y la obtención de beneficios para la empresa e indirectamente para toda la comunidad". Es decir que el fin esencial de la empresa privada es lograr un beneficio para asegurar su permanencia y su crecimiento.

2.3.7. Administración Pública Municipal

Para (Ortíz, 2015), La administración pública municipal es la actividad que realiza el Gobierno Municipal, en la prestación de bienes y servicios públicos para satisfacer las necesidades; garantizando los derechos de la población que se encuentra establecida en un espacio geográfico determinado, en los términos que prevén las disposiciones jurídicas que regulan la administración pública municipal. Es necesario llevar a cabo una acción de reforma administrativa, para lograr mayor credibilidad en las autoridades

municipales, la participación social en la planeación y ejecución de obras, así como servicios públicos, que faciliten la identificación de problemas y cumplimiento de objetivo.

2.3.8. Función Pública:

(Andía, 2010), define la Función pública como: Toda actividad temporal o permanente remunerada o realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la administración pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.

Finalidad de la Función Pública

El fin primordial es el Servicio a la Nación, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal de manera que se logre una mejor atención a la ciudadana, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. (Pág. 11).

2.3.9. Funcionario Público

(Andía, 2010), Son aquellos que ejercen función pública en cargos que implican atribuciones para la toma de decisiones; cuentan con la confianza de la máxima autoridad institucional, existen funcionarios por elección y otros por designación. (Pág. 14).

2.3.10. Servicios Públicos

(Andía, 2010), Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación. (Pág. 14).

2.3.11. Servidor Público

(Andía, 2010), Ciudadano en ejercicio que presta servicio en entidades de la Administración Pública con nombramiento o contrato de autoridad competente, con las formalidades de Ley, en jornada legal y sujeto a retribución remunerativa permanente en periodos regulares. (Pág. 14).

2.3.12. Concepto de Recaudación

(Definición ABC, 2017), “El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo”.

2.3.13. Recaudación Tributaria

Recaudación tributaria es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal.

La gestión recaudatoria consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios y demás de derecho público. (Derecho Fiscal, 2017)

2.3.14. Tributo

Es una prestación de dinero que el Estado exige en el ejercicio de su poder de imperio sobre la base de la capacidad contributiva en virtud de una ley, y para cubrir los gastos que le demande el cumplimiento de sus fines. (Decreto Supremo N° 133-2013- EF)

2.3.15. Clases de Tributos

(Decreto Supremo N° 133-2013- EF), el término tributo comprende:

“**Impuestos**, es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado.

Contribuciones Especiales, es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.

Tasas, es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

Las tasas entre otras pueden ser:

1. **Arbitrios**, son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento e un servicio público.
2. **Derechos**, son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos.
3. **Licencias**, son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control o fiscalización.

2.3.16. Impuesto

Según (Flores, 2012) define al impuesto como el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte de Estado.

Clasificación de Impuestos

Todos los impuestos se componen de una base imponible y una estructura de alícuotas. Por estudios económicos se distinguen en:

Impuestos Directos: “cuando la norma jurídica tributaria establezca la obligación de pago del impuesto a cargo de una determinada persona, sin conceder a esta un derecho legal a resarcirse, a cargo de otra persona, que no forma parte de círculo de

obligados en la relación jurídica tributaria, de la suma pagada por la primera al ente público acreedor. En estos casos, el tributo se satisface efectivamente por la persona a la que el legislador quiere efectivamente someter a gravamen”.

Con estos impuestos se grava a la fuente productiva de riqueza por excelencia.

Impuestos Indirectos: “Cuando la norma concede al sujeto pasivo de un impuesto facultades para obtener de otra persona, que no forma parte del círculo de obligados en la relación jurídica tributaria, el reembolso de impuestos satisfecho por aquella.... En esos casos, las cuotas impositivas se obtienen de personas distintas a las que el legislador quiere gravar, posibilitando que los contribuyentes exijan a estas últimas el reintegro de las cuotas satisfechas por ellas”. (Pág. 87).

2.3.17. Impuestos Municipales

De acuerdo con (Ley de Tributación Municipal, 1994), en Artículo 5 menciona que: “Los impuestos municipales son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente.

La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales”.

Artículo 6: “Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes:

- a) Impuesto Predial.
- b) Impuesto a la Alcabala.
- c) Impuesto al Patrimonio Vehicular.
- d) Impuesto a las Apuestas.

- e) Impuesto a los Juegos.
- f) Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos.

2.3.18. Ingresos Municipales

(Ley de Tributación Municipal, 1994), establece que “las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes:

- a. Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones de dicha ley.
- b. Las contribuciones y tasas que determinan los concejos municipales, en el marco de los límites establecidos por esa ley.
- c. Los impuestos nacionales creados a favor de las Municipalidades y recaudados por el gobierno central, conforme a las normas establecidas en la propia ley de tributación municipal.
- d. Las contempladas en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal”.

2.4. Definición de términos básicos

Administración: (Soria, 2011), Conjunto de acciones desarrolladas para la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad, a nivel técnico e institucional.

Administración Municipal: Sistema integrado por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios para la Municipalidad. Corresponde a cada Municipalidad, organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto. (Soria, 2011)

Administración Pública: Es aquella organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones (Soria, 2011)

Arbitrio: Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. (Decreto Supremo N° 133-2013- EF).

Arbitrios Municipales: Son tasas (pagos) que ayudan a desarrollar económicamente a la Municipalidad, y así poder brindar un buen servicio a la población. Ayllon, R. (2015).

Base de Datos: Conjunto de datos organizados entre los cuales existe una correlación y que están almacenados con criterios independientes de los programas que los utilizan. La filosofía de las bases de datos es la de almacenar grandes cantidades de datos de una manera no redundante y que permita las posibles consultas de acuerdo a los derechos de acceso. (Soria, 2011).

Canon: Es el beneficio que reciben gobiernos locales y regionales por la explotación económica de algún recurso natural que se ubica en su territorio. Se constituye por un porcentaje de los ingresos que percibe el Gobierno Nacional. El Ministerio de Economía y Finanzas transfiere los recursos provenientes del Canon a los Gobiernos Locales y Regionales en 12 cuotas mensuales consecutivas. La transferencia total del Canon a los gobiernos regionales y locales se hace efectiva al año siguiente de la recaudación del Impuesto a la Renta. (Soria, 2011).

Capacitación de personal: Proceso sistemático de perfeccionamiento o adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes para una mayor calificación y mejor ejercicio de la función pública. (Soria, 2011).

Código Tributario. (Flores, 2012), Es el conjunto de normas relativas a determinada materia reunidas sistemática y ordenadamente. (Pág. 20).

Contribución: Es el pago obligatorio exigido del individuo por el estado para cubrir los gastos hechos en interés común, sin tener en cuenta las ventajas particulares otorgadas a los contribuyentes. (Decreto Supremo N° 133-2013-EF).

Contribuyente: Agente que realiza o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria. (Soria, 2011).

Control: El control es una de las principales actividades administrativas dentro de las organizaciones. (Soria, 2011).

Derecho: Tasa que debe pagar obligatoriamente el administrado o usuario a una entidad por concepto de tramitación de un procedimiento administrativo. (Soria, 2011)

Derecho Administrativo: Es el conjunto de normas jurídicas que tienen por objeto la creación, organización, funcionamiento y supresión de los servicios públicos; en relación a los órganos de la administración. Tiene por objeto además, la regulación de la actividad jurídica de la administración del Estado y la determinación de las atribuciones y deberes del Estado para con sus habitantes. (Soria, 2011)

Deudor tributario: Persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente o responsable. (Soria, 2011)

Ejecución de Ingreso: Es la comparación de los ingresos presupuestados con la cantidad de ingresos reconocidos cuando se trata de entidades públicas los ingresos sirven para la ejecución de gastos públicos de su competencia también sirve aclarar que los ingresos se clasifican como ingresos corrientes (ordinarios o habituales) y se caracterizan por ser predecibles los que no tengan esta naturaleza tendrán carácter de

extraordinarios y los otros ingresos considerados como ingresos de capital (financiamiento de Obras).

Ejecución de Gasto: La ejecución del gasto comprende las etapas del compromiso, devengado y pago. (Soria, 2011)

Funcionario Público: Persona reconocida por norma expresa que desarrolla funciones de preeminencia política. Representa al Estado o a un sector de la población, desarrolla políticas del Estado y/o dirige organismos o entidades públicas. (Soria, 2011)

Gestión: Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, los cuales son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Soria, 2011)

Gestión Pública: Conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas. Debe ser llevada a cabo por los servidores y funcionarios públicos, lo que significa que deben contar con las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones. (Soria, 2011)

Impuesto: Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte de Estado. (Flores, 2012)

Impuesto Predial: Es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser

separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio. (Soria, 2011)

Ingresos municipales: Son aquellos que se generan por la gestión de los servicios públicos, sociales y la promoción del desarrollo. (Soria, 2011)

Manual de Organización y Funciones (MOF): Es un instrumento normativo de gestión institucional, que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos. Proporciona información de las funciones básicas y específicas de cada uno de los puestos, líneas jerárquicas, niveles de responsabilidad, de coordinación, entre otros. (Soria, 2011)

Memoria de Gestión: Documento integral de información clasificada que comprende un resumen del balance o evaluación de resultados de la gestión, considerando como referencia los planes institucionales. (Soria, 2011)

Municipalidad: Es el órgano de gobierno local que se ejercen en las circunscripciones provinciales y Distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que le asigna la Constitución Política, la Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley de Bases de la Descentralización. (Soria, 2011)

Obligación: Se denomina a la acreencia impaga de naturaleza tributaria o no tributaria, debidamente actualizada, o a la ejecución incumplida de una prestación de hacer o no hacer a favor de una entidad de la administración pública nacional, proveniente de relaciones de relaciones jurídicas de derecho público. (Soria, 2011)

Obligación Tributaria: Es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. (Soria, 2011)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una organización de cooperación internacional, compuesta por 34 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales (Wikipedia)

Plan Anual de Contrataciones (PAC): Es el instrumento que permite prever los bienes, servicios y obras que se requieren durante el ejercicio presupuestal, así como el necesario para financiarlos. (Soria, 2011)

Predio: Unidad inmobiliaria independiente. Pueden ser lotes, terrenos, parcelas, viviendas, departamentos, locales, oficinas, tiendas o cualquier tipo de unidad inmobiliaria identificable. (Soria, 2011)

Presupuesto: El presupuesto constituye el instrumento de gestión del Estado, que permite a las entidades lograr sus objetivos y metas contenidas en su Plan Operativo Institucional (POI). Asimismo, es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos a atender durante el *año fiscal*, por cada una de las entidades que forman parte del *sector público* y *refleja los ingresos que financian dichos gastos*. (Soria, 2011)

Presupuesto Institucional de Apertura (PIA): Presupuesto inicial aprobado por el titular del pliego de acuerdo a los montos establecidos para la entidad por la Ley Anual de Presupuesto del sector público. (Soria, 2011)

Presupuesto Institucional Modificado (PIM): Presupuesto actualizado del pliego. Comprende el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) así como las modificaciones presupuestarias (tanto en el Nivel Institucional como en el Funcional Programático) efectuadas durante el ejercicio presupuestario. (Soria, 2011)

Recaudación: Proceso propio de la ejecución de ingresos mediante el cual el Estado percibe recursos públicos por concepto de impuestos, sin generar

ningún tipo de contraprestación por parte de éste. (Soria, 2011)

Recaudación Tributaria: Recaudación tributaria es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal. (Derecho Fiscal, 2017)

Renta: Incremento neto de riqueza. Todo ingreso que una persona física o jurídica percibe y que puede consumir sin disminuir su patrimonio. Diferencia entre los ingresos y los gastos necesarios para su obtención. (Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

Servicios públicos: Conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación. (Soria, 2011).

Servidor público: Ciudadano en ejercicio que presta servicio en entidades de la administración pública con nombramiento o contrato de autoridad competente, con las formalidades de la ley, en jornada legal y sujeto a retribución remunerativa permanente en períodos regulares. (Soria, 2011).

Tasas: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. (Soria, 2011).

Tasas municipales. - Son los tributos creados por los concejos municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva de un servicio público de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades. Ayllon, R. (2015).

Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA): Documento de gestión que uniforma, reduce, simplifica y unifica la información relativa al trámite solicitado por el usuario conforme al procedimiento administrativo establecido por cada una de las Municipalidades. (Soria, 2011).

Tributo: Prestación generalmente pecuniaria que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines. (Soria, 2011).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrollará según su alcance es:

Descriptivo: porque se describirá la situación real de la gestión administrativa y de la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla de la Provincia de Cutervo.

Correlacional: El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional porque permitió medir el grado de incidencia y/o relación que existe entre las variables de estudio, las cuales son: Gestión Administrativa y Recaudación Tributaria.

3.1.2. Diseño de la investigación

Consideramos que es un diseño de investigación no experimental, porque las variables objeto de estudio no se manipularon, en cambio fueron materia de observación y análisis en base a información recolectada. A través de la observación se definen las variables independiente y dependiente, las cuales nos guiaron al resultado de la investigación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población en estudio estuvo constituida por 22 personas, entre ellos directivos y trabajadores de las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

3.2.2. Muestra

Debido a que el tamaño de la población es relativamente pequeño, se consideró el tamaño de la muestra igual a la de la población.

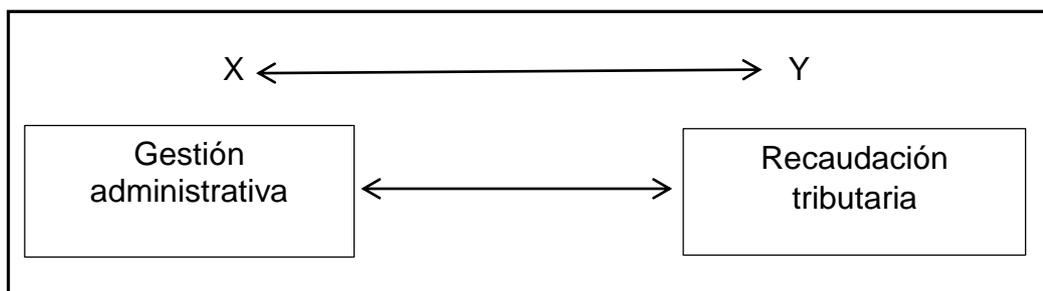
3.3. Hipótesis

H1: La gestión administrativa si influye en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo - 2016.

H0: La gestión administrativa no influye en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, Cutervo - 2016.

3.3.1. Diseño de contrastación de hipótesis

La investigación se desarrolló dentro del enfoque cuantitativo y el diseño es No experimental Transeccional Correlacional/causal, por tanto, las hipótesis de investigación son de tipo relacional causal bivariada, cuyo esquema es el siguiente:



La hipótesis general de investigación se planteó en hipótesis estadística bivariada de la siguiente manera:

$H_0: \rho = 0$ (No existe correlación: la gestión administrativa no está asociada a la recaudación tributaria)

$H_1: \rho \neq 0$ (Existe correlación: la gestión administrativa está asociada a la recaudación tributaria)

3.4. Variables

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable Dependiente: Recaudación Tributaria

3.5. Operacionalización

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Gestión administrativa.	Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de los responsables institucionales. • Elaboración de diagnóstico de la realidad local. • Elaboración de diagnóstico de la situación institucional. • Definición de objetivos y metas. • Articulación de objetivos institucionales. • Programas de desarrollo. • Proyectos estratégicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Análisis documentario - Guía de observación - Ficha bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario - Archivo documentario- - Visita a la Municipalidad - Libros seleccionados
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de organización interna. • Organización del trabajo. 		
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo de Conducción. • Clima interno en el Concejo Municipal. • Participación Ciudadana. 		
		Control	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de control y vigilancia de los servicios prestados a los ciudadanos. • Sistema de control interno sobre el uso de los recursos financieros • Sistema de control de resultados de políticas y objetivos estratégicos. 		

			<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de control del cumplimiento de las operaciones o metas. 		
Recaudación tributaria	Es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos.	Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto predial de predios rústicos y urbanos. • Impuesto de alcabala. • Impuesto al patrimonio vehicular. • Impuesto a los espectáculos públicos. • Impuestos a los juegos. • Contribución especial de obras públicas. 	- Encuesta	- Cuestionario
		Tasas	<ul style="list-style-type: none"> • Arbitrio de limpieza pública. • Arbitrio de parques y jardines. • Arbitrio de serenazgo. • Concepto de tramitación de procedimientos administrativos. • Aprovechamiento particular de bienes de propiedad de la Municipalidad. • Trámites ante la Municipalidad, TUPA. • Uso de complejos deportivos de propiedad de la Municipalidad. • Apertura de establecimiento. • Estacionamiento de Vehículos 	- Análisis documentario	- Archivo documentario-
		Contribuciones Especiales	<ul style="list-style-type: none"> • Canon minero 	- Guía de observación	- Visita a la Municipalidad
				- Ficha bibliográfica	- Libros seleccionados

3.6. Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Abordaje metodológico

El método de investigación que se aplicó en el presente trabajo de investigación es el método científico bajo un enfoque cuantitativo, ya que se determinó la influencia en la Gestión Administrativa y la Recaudación Tributaria de la Municipalidad objeto de estudio.

Método Científico

Se aplicó porque va a permitir obtener información relevante sobre el comportamiento de las variables objeto de estudio, información real que sirvió para explicar cuál es la relación de influencia de las variables planteadas en este proyecto de investigación.

Método Cuantitativo

Este método se aplicó porque permitió cuantificar la información obtenida del proceso de recolección de datos aplicado a la muestra de este proyecto de investigación.

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se aplicaron en esta investigación fueron la observación, análisis documental y encuesta, las cuales se aplicaron a la muestra de la población de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación.

La Encuesta:

Es una técnica de campo que se utilizó en la presente investigación para obtener información sobre la realidad de la

gestión administrativa y área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, cuyo instrumento de recolección es el cuestionario.

La tabulación se realizó mediante el programa de Excel, para analizar los cuadros y gráficos de la encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

Análisis Documental:

Esta técnica de investigación permitió obtener y examinar información de diversas fuentes bibliográficas relacionadas con el problema de estudio, tales como: libros, revistas científicas, registros, archivos y documentación directamente vinculada con las variables determinadas en el título del proyecto de investigación.

El análisis documental es la operación por la cual se extrae de un documento un conjunto de palabras que constituyen su representación condensada.

Asimismo, se empleó el **método analítico**, para analizar la situación problemática de la recaudación tributaria en el área de rentas que enfrenta la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

Guía de Observación:

Este instrumento se utilizó para observar hechos, acciones de las personas vinculadas a la Municipalidad, cuando estas realicen sus funciones laborales; esto contribuyó a recabar información relevante para este trabajo de investigación.

Ficha Bibliográfica:

Este instrumento se utilizó para la recopilación y presentación de los datos que identifican a las fuentes bibliográficas citadas en esta investigación; tales como libros, revistas, artículos científicos, páginas electrónicas y cualquier otra fuente de información empleada que contenga información trascendente para el desarrollo de este proyecto de investigación.

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearon en esta investigación fueron:

Cuestionario:

Este instrumento de recolección de datos tiene como objetivo recolectar información acerca de las variables en estudio, la gestión administrativa y recaudación tributaria.

Para evaluar la gestión administrativa se aplicó 15 preguntas y para la recaudación tributaria, 11 preguntas; las cuales son de tipo cerrada, con escalamiento de Likert, y también dicotómicas.

Dicho cuestionario ha validado por expertos y se evaluó su grado de fiabilidad, mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Archivo documentario:

Dicho instrumento se trabajó con el fin de recabar información sobre la gestión administrativa y la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad.

Visita a la Municipalidad:

Esto se realizó con el propósito de conocer el estado situacional de la administración, del personal y la forma de cómo se recauda e invierten los recursos recaudados.

Libros seleccionados:

Este instrumento se utilizó para ampliar conocimientos acerca de la investigación que se realizó a la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos se realizaron visitas previas a la Municipalidad, con el propósito de coordinar con los trabajadores sobre su disponibilidad para brindar la información necesaria para la realización de este proyecto de investigación, se le hizo llegar previamente el cuestionario con las preguntas a realizar y se manifestó la necesidad de revisar documentación administrativa y tributaria, a fin de obtener la información necesaria que sirvió como cimiento de este trabajo de investigación.

Terminada la etapa de recolección de datos en campo, se procedió a clasificar, analizar e interpretar los datos recogidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Para procesar, analizar e interpretar datos y resultados, se utilizó el software de Microsoft Excel y Statistical Pack Forthe Social Sciences (SPSS).

Microsoft Excel, es una aplicación para manejar hojas de cálculo. Este programa es desarrollado y distribuido por Microsoft, y es utilizado normalmente en tareas financieras y contables.

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado.

Para el presente trabajo de investigación se realizó los siguientes análisis de tipo cuantitativo:

3.8.1. Análisis descriptivo

Distribución de frecuencias: tablas y gráficos.

Medidas de tendencia central: promedio, moda y mediana.

Medidas de variabilidad: Varianza, desviación estándar y coeficiente de variabilidad.

3.8.2. Análisis paramétrico (prueba de hipótesis)

Correlación de Pearson.

Análisis bivariado: Regresión lineal (Método de Stepwise)

ANOVA (Análisis de varianza)

3.9. Principios éticos

Principio de Socialidad:

El principio de socialidad está integrado en el de subsidiariedad que prescribe la obligación del cuidado de los más necesitados.

Socialidad y subsidiariedad derivan del deber de respeto recíproco interpersonal fundado en el reconocimiento de la dignidad de los demás en cuanto personas: la persona es la fuente y el fin de la sociedad, en cuanto se realiza participando en la realización del bien de los semejantes.

Como investigadoras cumpliremos con este principio bioético, sembrando relaciones respetuosas y confiables con los sujetos de la investigación.

3.10. Criterios de rigor científico

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta hechos reales, siendo así fue redactado sin tener que suponer ni especular aspectos relacionados con el tema de investigación.

En consecuencia la información vertida en este trabajo es directa de la fuente y no ha sido copiada ni plagiada de otros trabajos de investigación, con excepción de haber tomado en cuenta como referencia datos de tesis ya existentes y/o libros de autores relacionados con este trabajo de investigación, los cuales han sido citados siguiendo las normas correspondientes.

Dentro de los criterios éticos que se seguirán resaltan el criterio de confidencialidad, siguiendo este criterio se garantizó la protección de la información brindada por la Municipalidad para realizar el análisis de los mismos; la observación también se llevó a cabo de la manera más eficiente posible, internándome en el campo laboral e interactuando con el personal de la Municipalidad, a su vez se garantizó la privacidad de toda la información recolectada producto de la técnica de observación.

Como criterios de rigor científico se consideraron los siguientes:

La Validez

Se define en función de la capacidad de un procedimiento de tener como efecto una respuesta correcta, es decir, el grado en que los resultados de una referida investigación son interpretados correctamente.

Si las variables que lo identifican reciben las denominaciones correctas, se puede señalar una validez concerniente a la exactitud. Si los datos corresponden exactamente a lo que pretenden representar se denomina validez interna. Kirk y Miller (1986), afirman que hay varios tipos de validez según sea el momento en el proceso de investigación.

Validez instrumental

Llamada también validez pragmática o de criterios, se manifiesta cuando un procedimiento puede demostrar que las observaciones efectuadas contrastadas con otras generadas en un procedimiento alternativo pueden considerarse válidas.

Validez Interna

Es el grado en que los cambios observados se pueden atribuir a la manipulación experimental. Estudia hasta qué punto una causa puede ser atribuida a un efecto.

Validez Externa

La observación persigue esencialmente validez externa, en el sentido de alcanzar capacidad de aplicación de los resultados obtenidos a las situaciones conductas que se querían conocer y sobre las que se quiere incidir. Entendemos que estas situaciones son diferentes de las de registro y que implican tanto un cierto número y tipo de sujetos como unas determinadas condiciones ambientales. En definitiva: la demanda de la validez externa apunta a que los resultados obtenidos en las condiciones de registro de la investigación inicial, hecha con una muestra y en una constelación de factores ambientales, sean también válidos en otras condiciones, con otras muestras y otros ambientes.

Fiabilidad o consistencia

La fiabilidad se refiere a la posibilidad de replicar estudios, esto es, que un investigador emplee los mismos métodos o estrategias de recolección de datos que otro, y obtenga resultados similares. Este criterio asegura que los resultados representan algo verdadero e inequívoco, y que las respuestas que dan los participantes son independientes de las circunstancias de la investigación. En un estudio cualitativo la fiabilidad es un asunto complejo tanto por la naturaleza de los datos, del propio proceso de investigación y de la presentación de los resultados. Por tanto, se puede recurrir a un investigador externo que dé su opinión sobre todo el proceso seguido, a fin de indicar si este se ha conducido correctamente o no, y si las estrategias utilizadas para la reconstrucción de las categorías analíticas son las apropiadas; por eso se sugiere en los estudios que se llevan a cabo por varios investigadores realicen registros sistematizados y acudan a la discusión del proceso con otros investigadores que estén interesados en líneas de trabajo similares. Se afirma que si los resultados se repiten la

fiabilidad se puede asegurar, por eso es que en la investigación cualitativa es recomendable trabajar con diferentes métodos de recolección de la información.

Credibilidad o valor de la verdad

El criterio de credibilidad o valor de la verdad, también denominado como autenticidad, es un requisito importante debido a que permite evidenciar los fenómenos y las experiencias humanas, tal y como son percibidos por los sujetos. Se refiere a la aproximación que los resultados de una investigación deben tener en relación con el fenómeno observado, así el investigador evita realizar conjeturas a priori sobre la realidad estudiada. Este criterio se logra cuando los hallazgos son reconocidos como “reales” o “verdaderos” por las personas que participaron en el estudio, por aquellas que han servido como informantes clave, y por otros profesionales sensibles a la temática estudiada. Además, está determinado por la relevancia que tenga el estudio y los aportes que sus resultados generen en la consecución o comprobación de nuevas teorías.

Relevancia

La relevancia permite evaluar el logro de los objetivos planteados en el proyecto y da cuenta de si finalmente se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno o hubo alguna repercusión positiva en el contexto estudiando, por ejemplo, un cambio en la actividad desarrollada o en las actuaciones de los sujetos participantes. Este criterio también se refiere a la contribución con nuevos hallazgos y a la configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales. Se podría afirmar que la relevancia ayuda a verificar si dentro de la investigación hubo correspondencia entre la justificación y los resultados que fueron obtenidos en el proceso investigativo.

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos

Los resultados que se presentan en las siguientes tablas y gráficos son producto del desarrollo de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

4.1.1. Análisis de la gestión administrativa

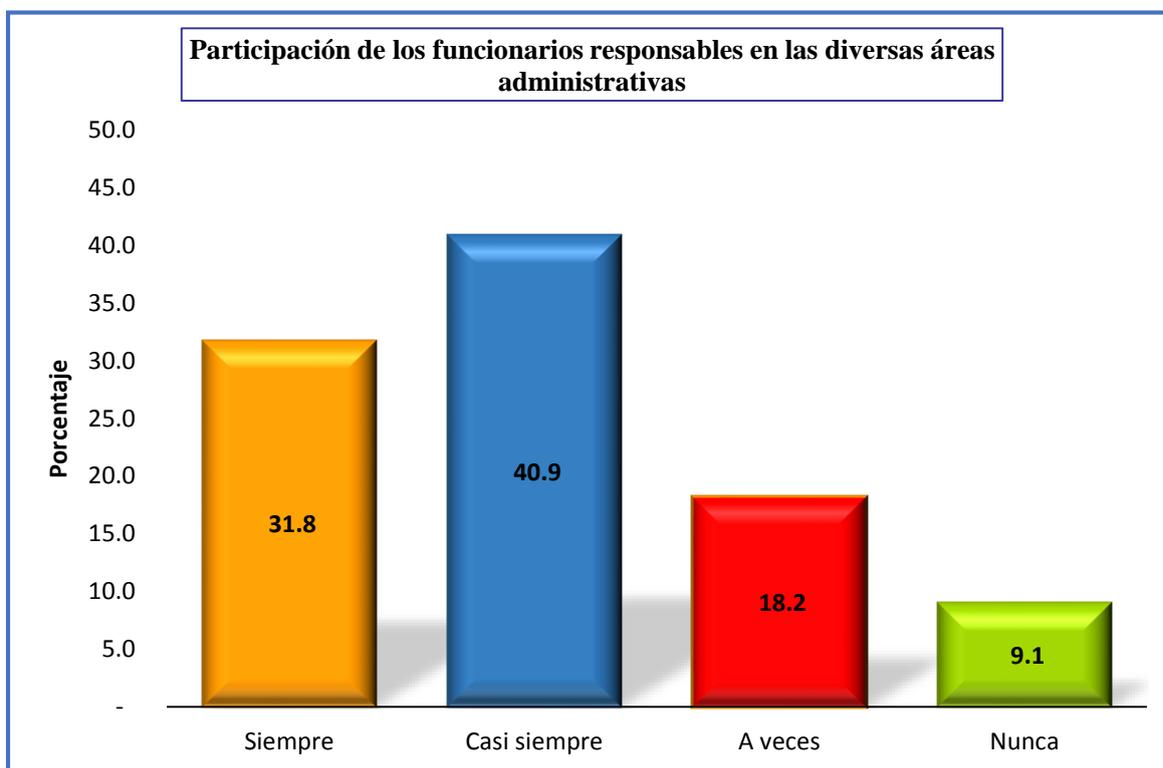
1. ¿Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas?

Tabla N° 1

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	7	31,8
	Casi siempre	9	40,9
	A veces	4	18,2
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
 Diciembre, 2016

Figura N° 1



Fuente: tabla N° 1

En la figura N° 1 se observa que un 31.8% de los encuestados afirma siempre existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas, 40,9% casi siempre, 18.2% a veces y un 9,1% afirma que nunca existe dicha participación. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indicó que casi siempre existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas.

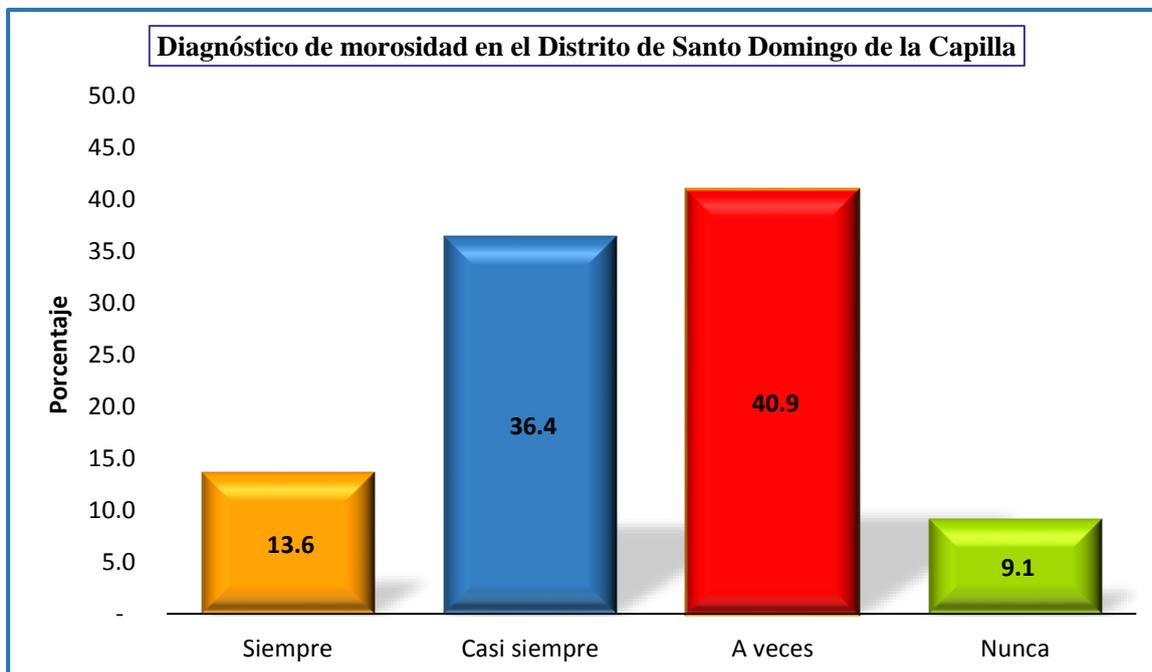
2. ¿Se elabora un diagnóstico de morosidad en el Distrito de Santo Domingo de la Capilla?

Tabla N° 2

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	3	13,6
	Casi siempre	8	36,4
	A veces	9	40,9
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 2



Fuente: tabla N° 2

De acuerdo a lo observado en la figura N° 2 se ha comprobado que del 100% de los encuestados, un 13.6% indica que siempre se elabora un diagnóstico de la realidad local, un 36,36% afirma que casi siempre, un 40,9% a veces y un 9,1% indica que nunca se elabora dicho diagnóstico. Por lo que la mayoría indicó que a veces se elabora un diagnóstico de morosidad en el Distrito de Santo Domingo de la Capilla.

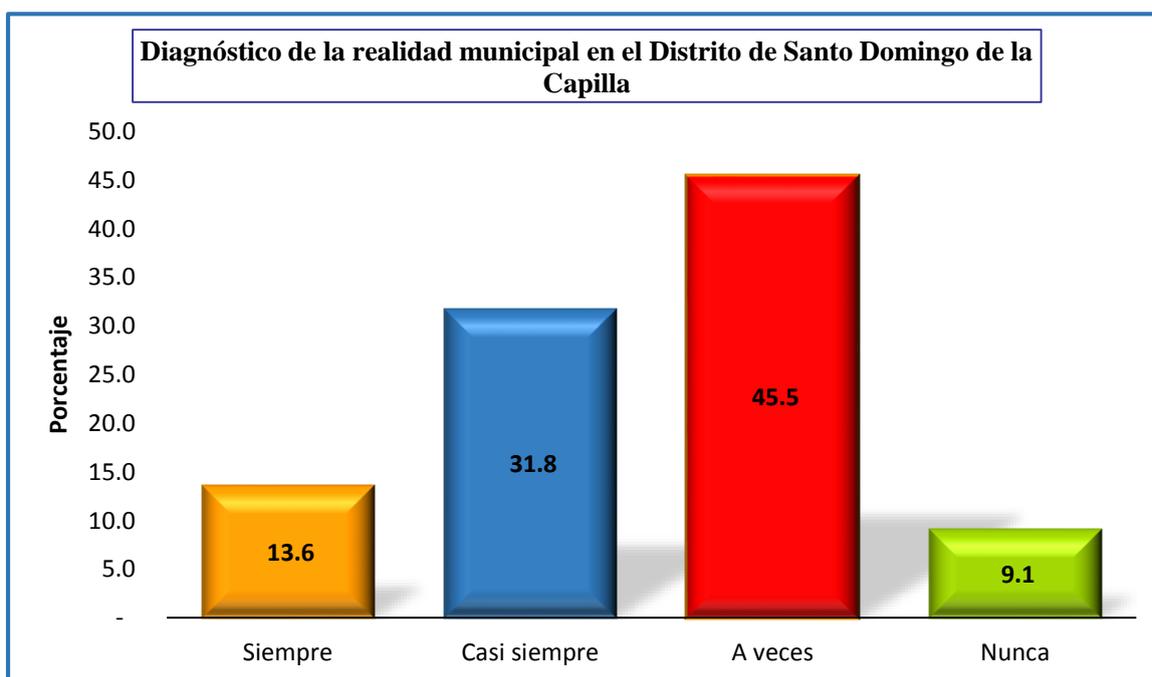
3. ¿Se elabora un diagnóstico de la realidad municipal en el Distrito de Santo Domingo de la Capilla?

Tabla N° 3

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	3	13,6
	Casi siempre	7	31,8
	A veces	10	45,5
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 3



Fuente: tabla N° 3

En la tabla N° 3 se aprecia que un 45,5% de los encuestados sostiene que a veces se elabora un diagnóstico de la realidad municipal, así como un 31,8% afirma que casi siempre. Mientras que, un 9,1% sostiene que nunca. Por lo tanto la mayoría afirmó que a veces se elabora un diagnóstico de la realidad municipal.

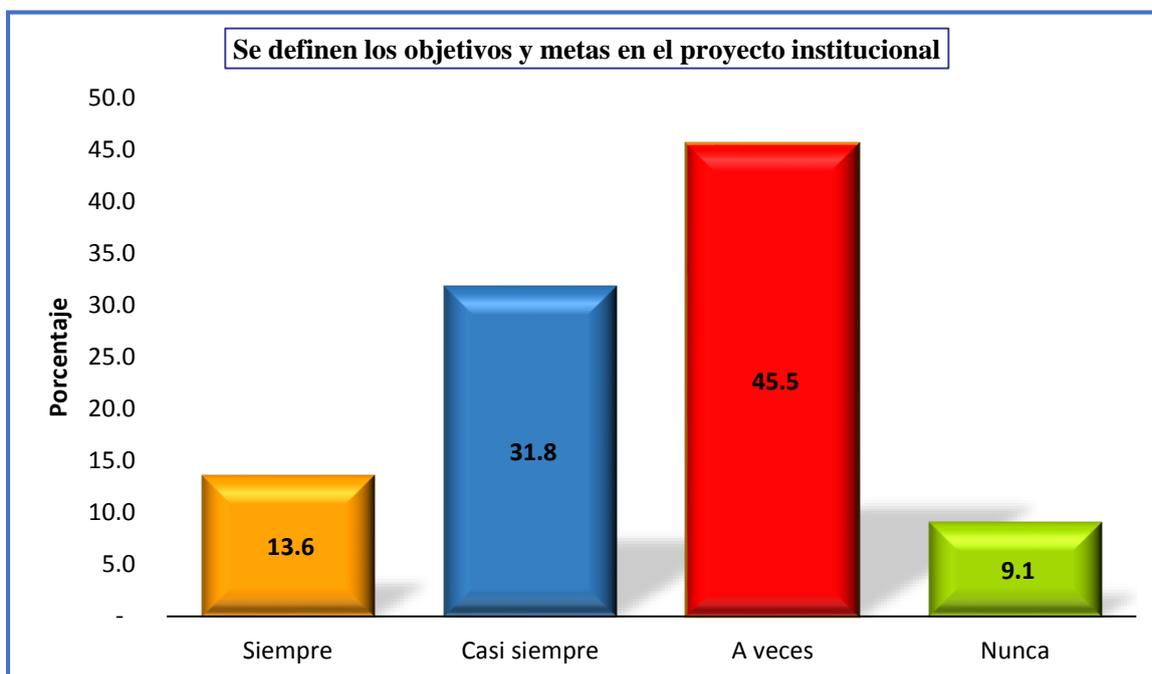
4. ¿Se definen los objetivos y metas en el proyecto institucional?

Tabla N° 4

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	3	13,6
	Casi siempre	7	31,8
	A veces	10	45,5
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 4



Fuente: tabla N° 4

Según lo observado en la tabla y figura N° 4 se ha comprobado que del 100% de los encuestados, un 50% confirma que a veces se definen los objetivos y metas en el proyecto institucional. En cambio, un 18,2% confirma que casi siempre se definen dichos objetivos y metas. Por ende la mayoría de los encuestados confirmó que a veces se definen los objetivos y metas en el proyecto institucional.

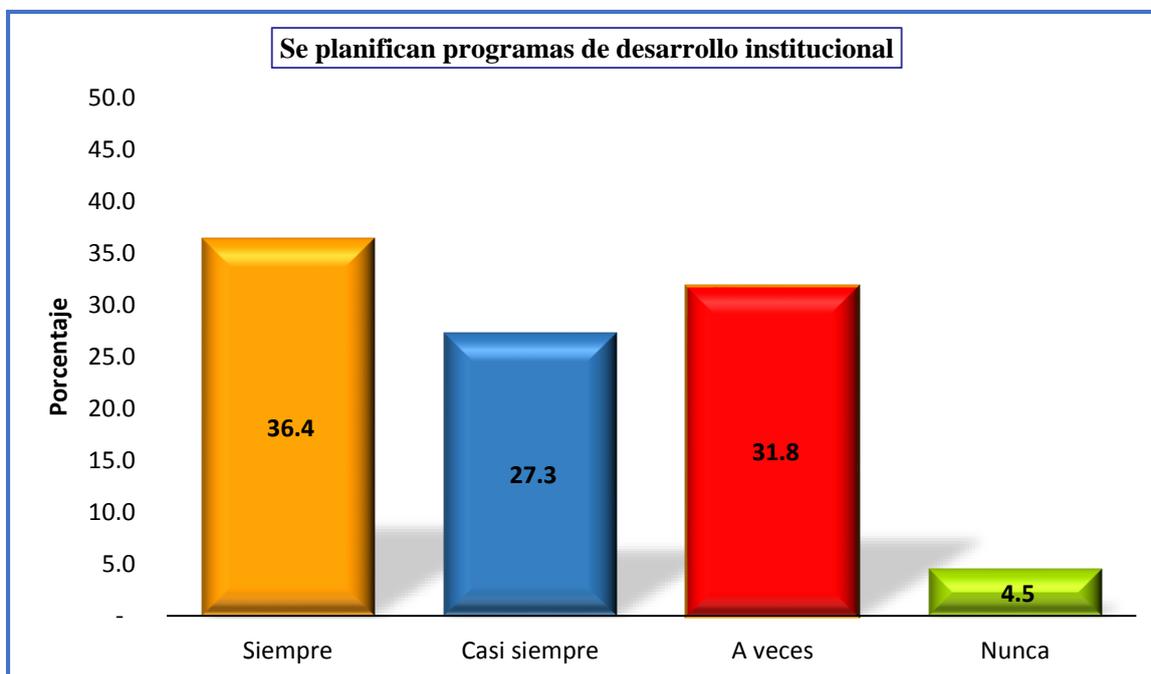
5. ¿Se planifican programas de desarrollo institucional?

Tabla N° 5

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	8	36,4
	Casi siempre	6	27,3
	A veces	7	31,8
	Nunca	1	4,5
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 5



Fuente: tabla N° 4

En la tabla N° 5 se observa que un 36,4% del total de los encuestados, manifiesta que siempre se planifican programas de desarrollo institucional, otro 31,8% manifiesta que a veces. Mientras que, un 4,5% manifiesta que nunca se planifican los referidos programas. Por lo tanto la mayoría definió que siempre se planifican programas de desarrollo institucional. Ver figura N° 5.

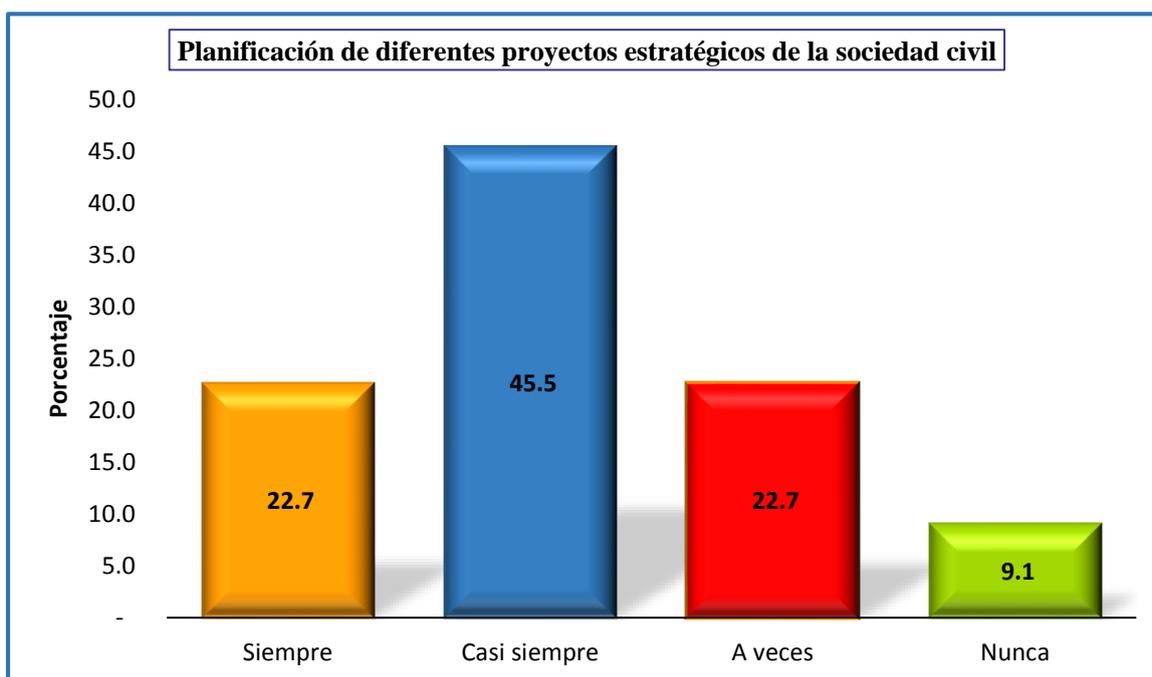
6. ¿Se planifican los diferentes proyectos estratégicos de la sociedad civil?

Tabla N° 6

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	5	22,7
	Casi siempre	10	45,5
	A veces	5	22,7
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 6



Fuente: tabla N° 6

De acuerdo a lo observado en la tabla y figura N° 6 se ha comprobado que del total de los encuestados, un 45,5% asegura que casi siempre se planifican los diferentes proyectos estratégicos de la sociedad civil. En cambio, un 9,1% asegura que nunca. Por lo que la mayoría estableció que casi siempre se planifican los diferentes proyectos estratégicos de la sociedad civil.

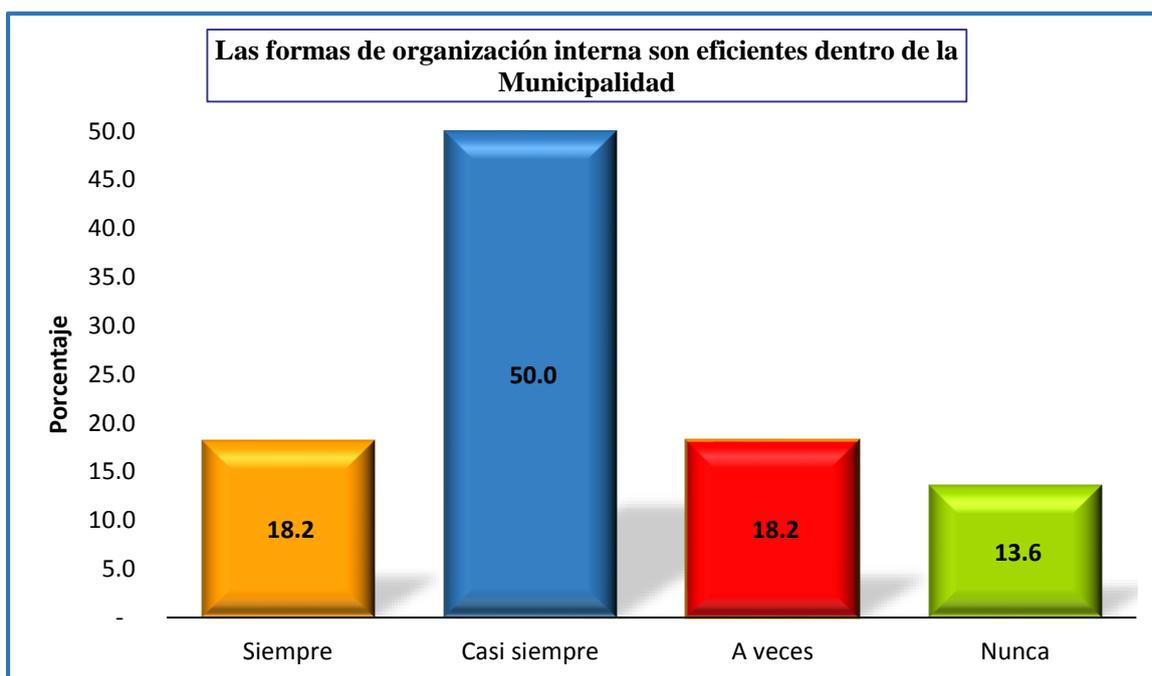
7. ¿Las formas de organización interna son eficientes dentro de la Municipalidad?

Tabla N° 7

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	4	18,2
	Casi siempre	11	50,0
	A veces	4	18,2
	Nunca	3	13,6
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 7



Fuente: tabla N° 7

En la tabla N° 7 observamos que un 50% de las personas encuestadas admite que las formas de organización interna dentro de la Municipalidad casi siempre son eficientes. En cambio, un 13,6% admite que las referidas formas nunca lo son. Por lo tanto la mayoría aseguró que las formas de organización funcional dentro de la Municipalidad casi siempre son eficientes. Ver figura N° 7.

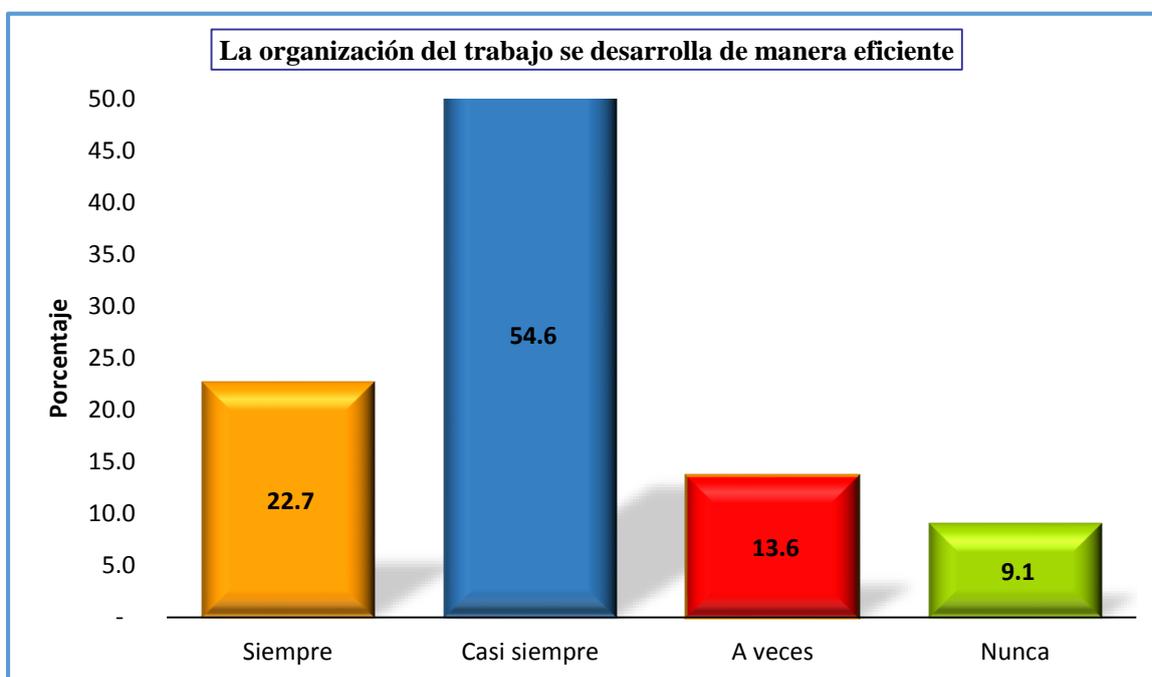
8. ¿La organización del trabajo se desarrolla de manera eficiente?

Tabla N° 8

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	5	22,7
	Casi siempre	12	54,6
	A veces	3	13,6
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 8



Fuente: tabla N° 8

Como se aprecia en la tabla y figura N° 8 se ha comprobado que del 100% de los encuestados, un 54,5% indica que la organización del trabajo casi siempre se desarrolla de manera eficiente. Así mismo un 22,7%, indica que siempre. Mientras que un 9,1% indica que la mencionada organización nunca es eficiente. Por lo que la mayoría afirmó que la organización del trabajo casi siempre se desarrolla de manera eficiente.

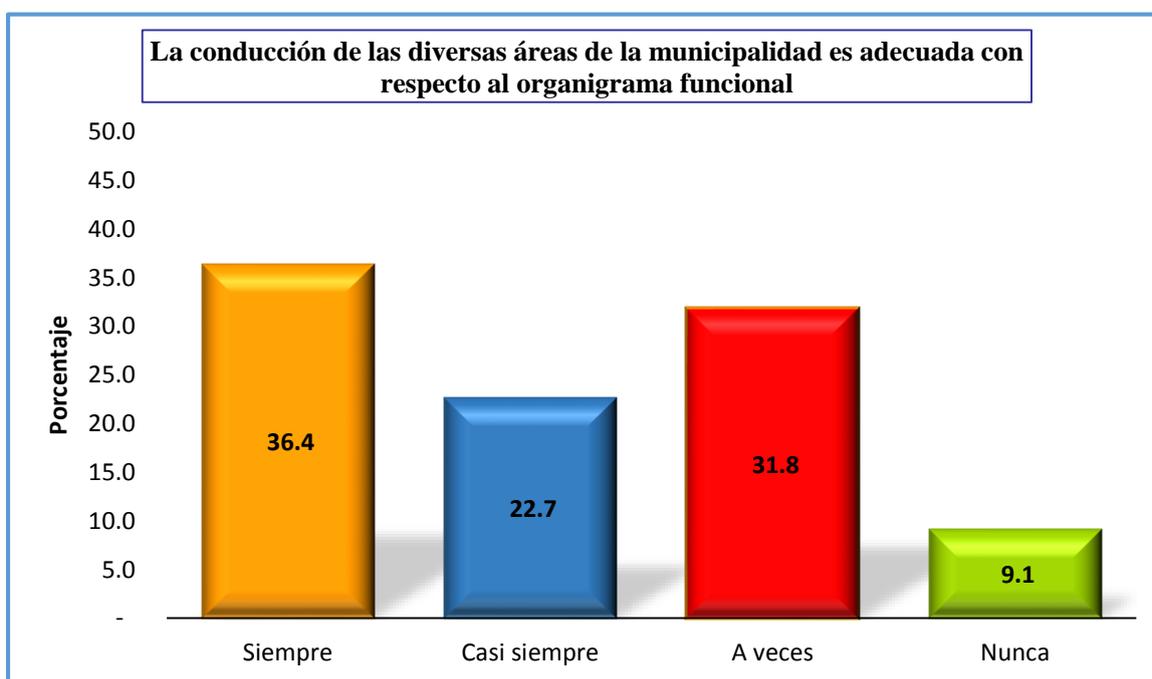
9. ¿La conducción de las diversas áreas de la Municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?

Tabla N° 9

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	8	36,4
	Casi siempre	5	22,7
	A veces	7	31,8
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 9



Fuente: tabla N° 9

En la tabla N° 9 se observa que un 36,4% de los encuestados señala que la conducción de las diversas áreas de la Municipalidad siempre es adecuada con respecto al organigrama funcional. En cambio, un 9,1% señala que la nunca es adecuada. Por ende la mayoría de los encuestados aseguró que la conducción de las diversas áreas de la Municipalidad siempre es adecuada con respecto al organigrama funcional. Ver figura N° 9.

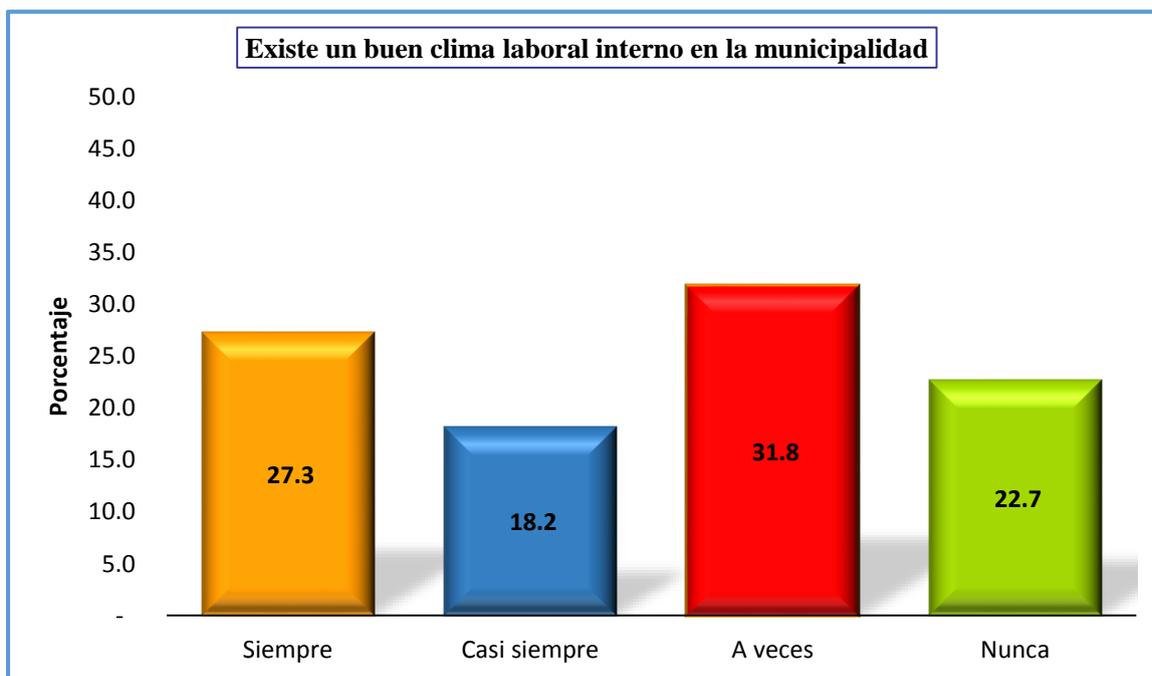
10. ¿Existe un buen clima laboral interno en la Municipalidad?

Figura N° 10

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	6	27,3
	Casi siempre	4	18,2
	A veces	7	31,8
	Nunca	5	22,7
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 10



Fuente: tabla N° 10

Observamos en la tabla y figura N° 10 que del 100% de los encuestados, un 31,8% corrobora que a veces existe un buen clima laboral interno en la Municipalidad. Así como un 27,3%, indica que siempre. En cambio un 18,2% menciona que casi siempre existe un buen clima laboral. Por lo tanto la mayoría estableció que a veces existe un buen clima laboral interno en la Municipalidad.

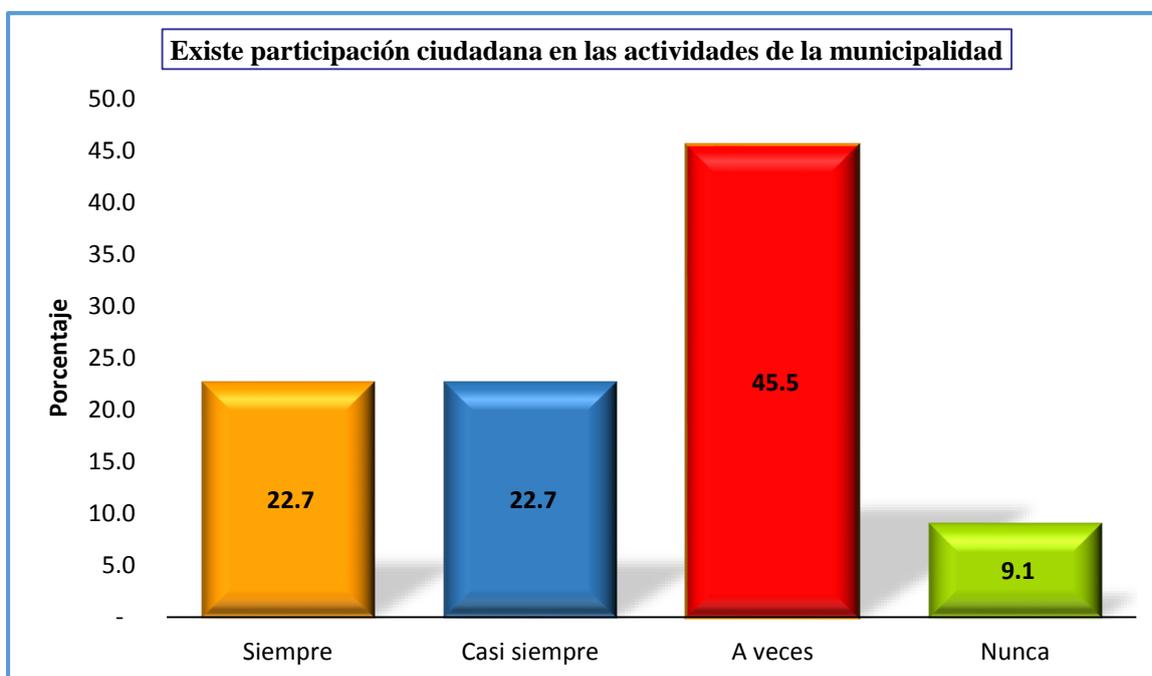
11. ¿Existe participación ciudadana en las actividades de la Municipalidad?

Tabla N° 11

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	5	22,7
	Casi siempre	5	22,7
	A veces	10	45,5
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 10



Fuente: tabla N° 11

En la tabla N° 11 se aprecia que el 45,5% de los encuestados afirma que a veces existe participación ciudadana en las actividades de la Municipalidad. Mientras, que un 9,1% afirma que nunca existe dicha participación. Por lo que la mayoría de encuestados afirmó que a veces existe participación ciudadana en las actividades de la Municipalidad. Ver figura N° 11.

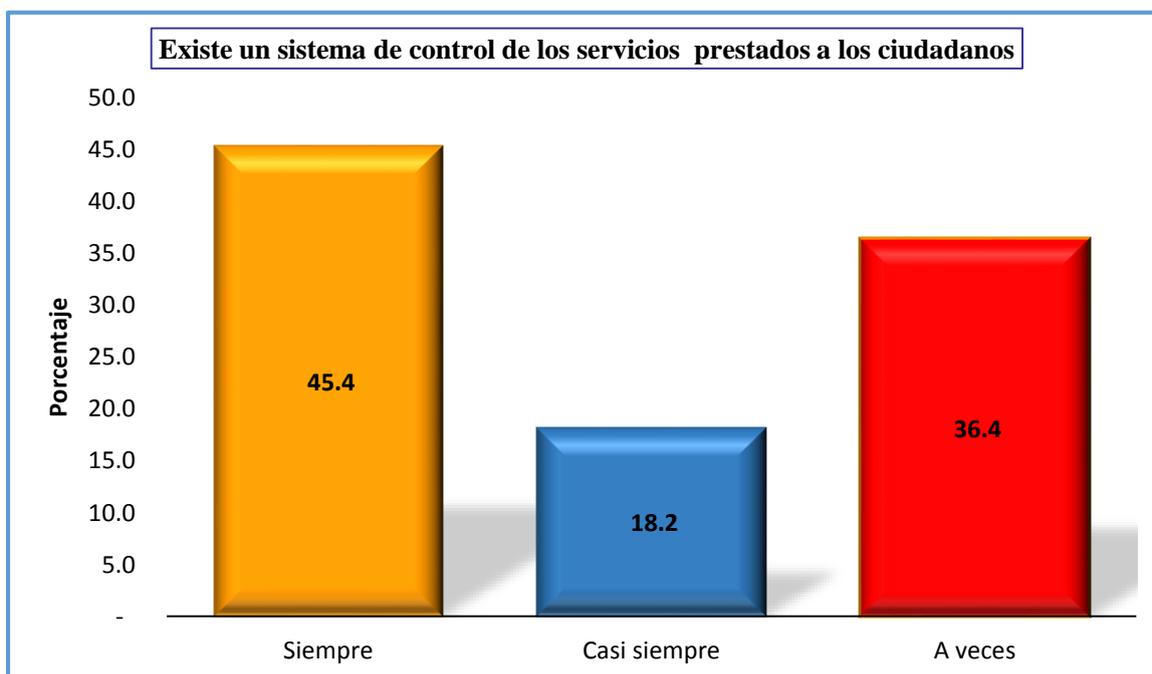
12. ¿Existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos?

Tabla N° 12

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	10	45,4
	Casi siempre	4	18,2
	A veces	8	36,4
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 12



Fuente: tabla N° 12

De acuerdo a lo observado en la tabla y figura N° 12 se ha comprobado que del total de los encuestados, un 45,4% asegura que siempre existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos, un 36,4% dice que a veces existe participación ciudadana, en cambio, un 18,2% asegura que casi siempre. Por lo tanto la mayoría confirmó que siempre existe mencionado sistema de control.

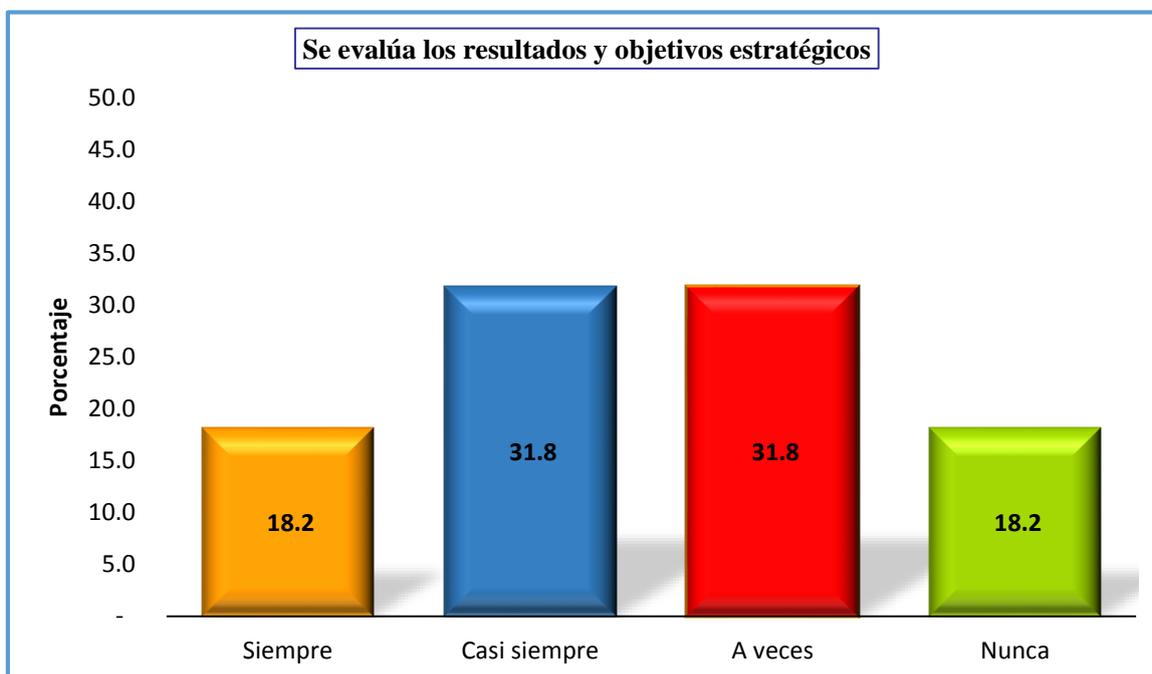
13. ¿Se evalúa los resultados y objetivos estratégicos?

Tabla N° 13

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	4	18,2
	Casi siempre	7	31,8
	A veces	7	31,8
	Nunca	4	18,2
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 13



Fuente: tabla N° 13

En la tabla N° 13 se puede observar que un 31,8% de los encuestados sostiene que casi siempre y a veces se evalúa los resultados y objetivos estratégicos. Mientras, que un 18,2% afirma que siempre y nunca se evalúan los resultados y objetivos estratégicos. Por ende la mayoría indicó que a veces se evalúa los resultados y objetivos estratégicos. Ver figura N° 13.

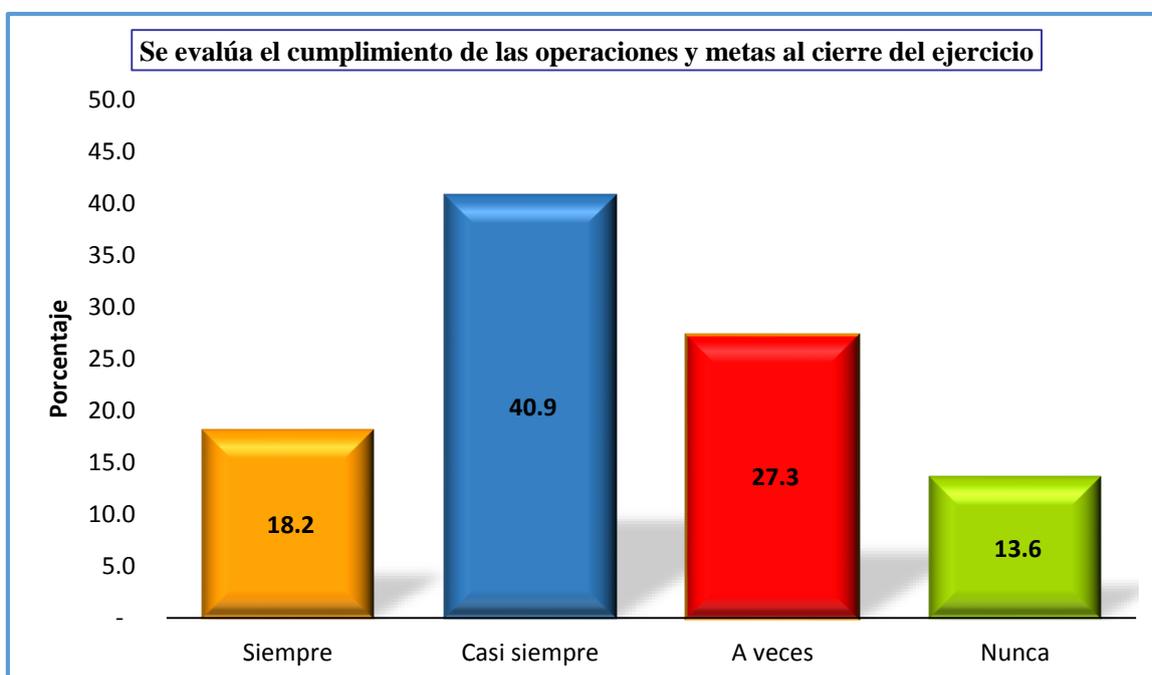
14. ¿Se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicio?

Tabla N° 14

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	4	18,2
	Casi siempre	9	40,9
	A veces	6	27,3
	Nunca	3	13,6
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 14



Fuente: tabla N° 14

Según lo observado en la tabla y figura N° 14 se ha comprobado que del 100% de los encuestados, un 40,9% refiere que casi siempre se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicio. Así mismo, un 27,3%, refiere que a veces, un 18,2% refiere que siempre, en cambio, un 13,6% asegura que nunca se evalúa dicho cumplimiento. Por lo que la mayoría de los encuestados estableció que casi siempre se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicio.

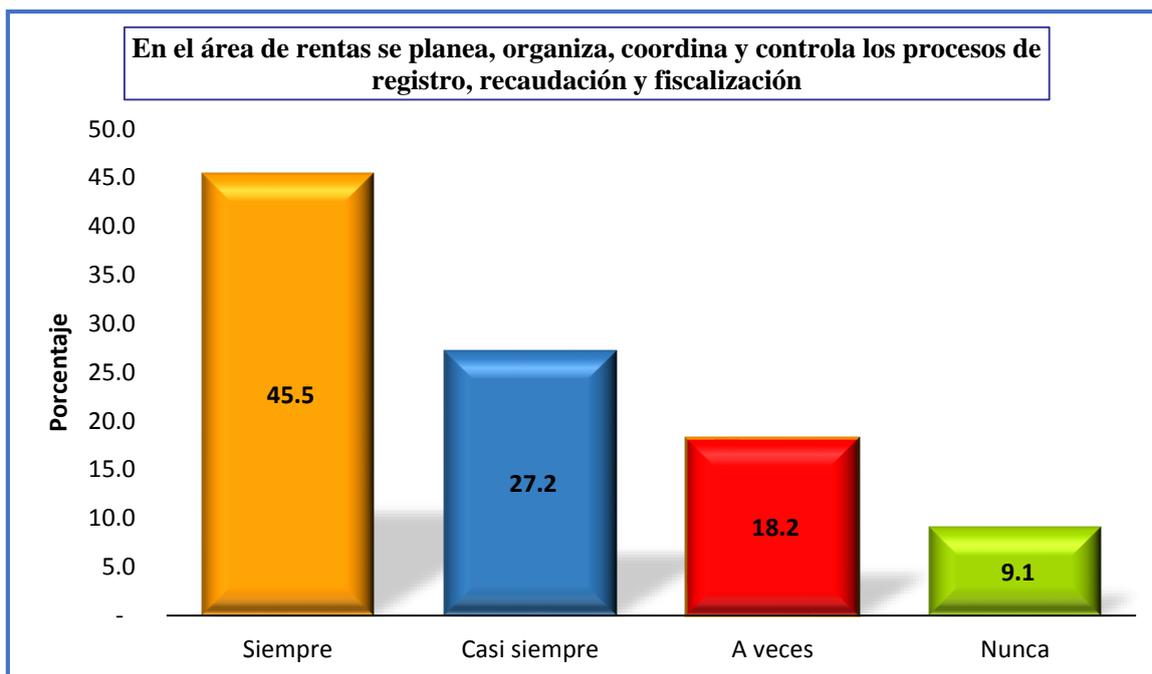
15. ¿En el área de rentas se planea, organiza, coordina y controla los procesos de registro, recaudación y fiscalización?

Tabla N° 15

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	10	45,5
	Casi siempre	6	27,2
	A veces	4	18,2
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 15



Fuente: tabla N° 15

En la tabla N° 15 se aprecia que el 45,5% de los encuestados asegura que en el área de rentas, siempre se planea, organiza, coordina y controla los procesos de registro, recaudación y fiscalización. A diferencia del 9,1% asegura que nunca. Por lo tanto la mayoría afirmó que en tal área siempre se realizan dichos procesos. Ver figura N° 15.

4.1.2. Análisis de la Recaudación Tributaria

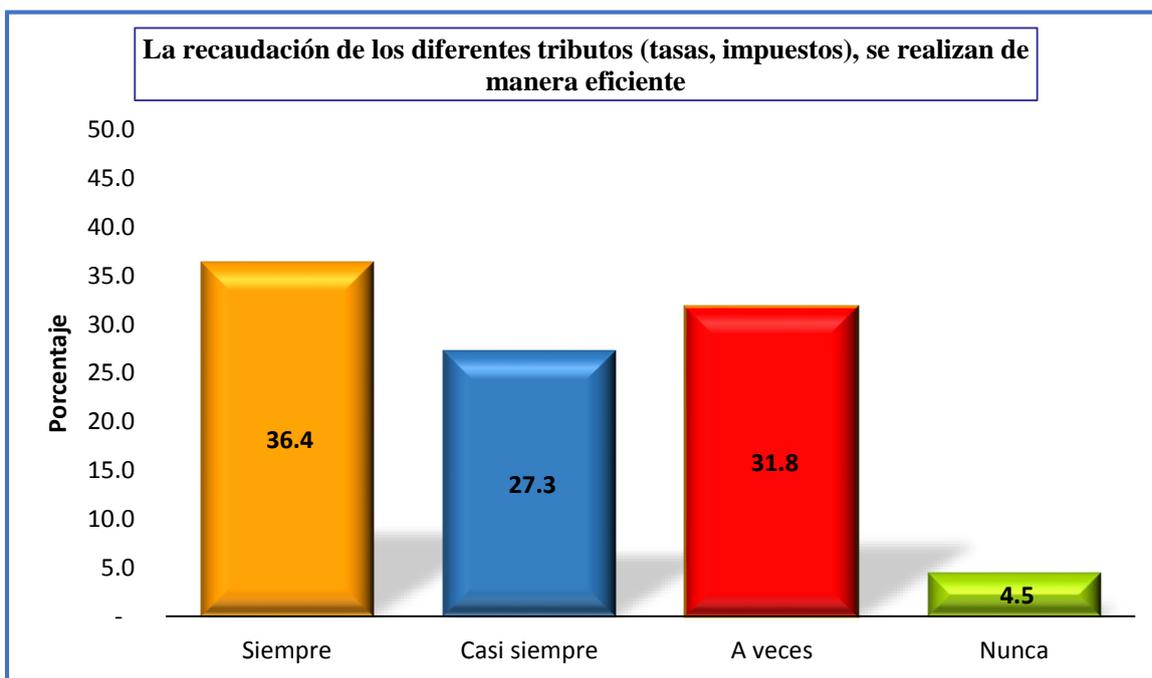
16. ¿La recaudación de los diferentes tributos (tasas, impuestos), se realizan de manera eficiente?

Tabla N° 16

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	8	36,4
	Casi siempre	6	27,3
	A veces	7	31,8
	Nunca	1	4,5
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 16



Fuente: tabla N° 16

De acuerdo a lo observado en la tabla y figura N° 16, del 100% de los encuestados, el 36,4% manifiesta que la recaudación de los diferentes tributos, siempre se realizan de manera eficiente. Mientras un 31,8% manifiesta que a veces. En cambio, un 4,5% afirma que nunca. Por lo que la mayoría aseguró que la recaudación de los diferentes tributos, siempre se realizan de manera eficiente.

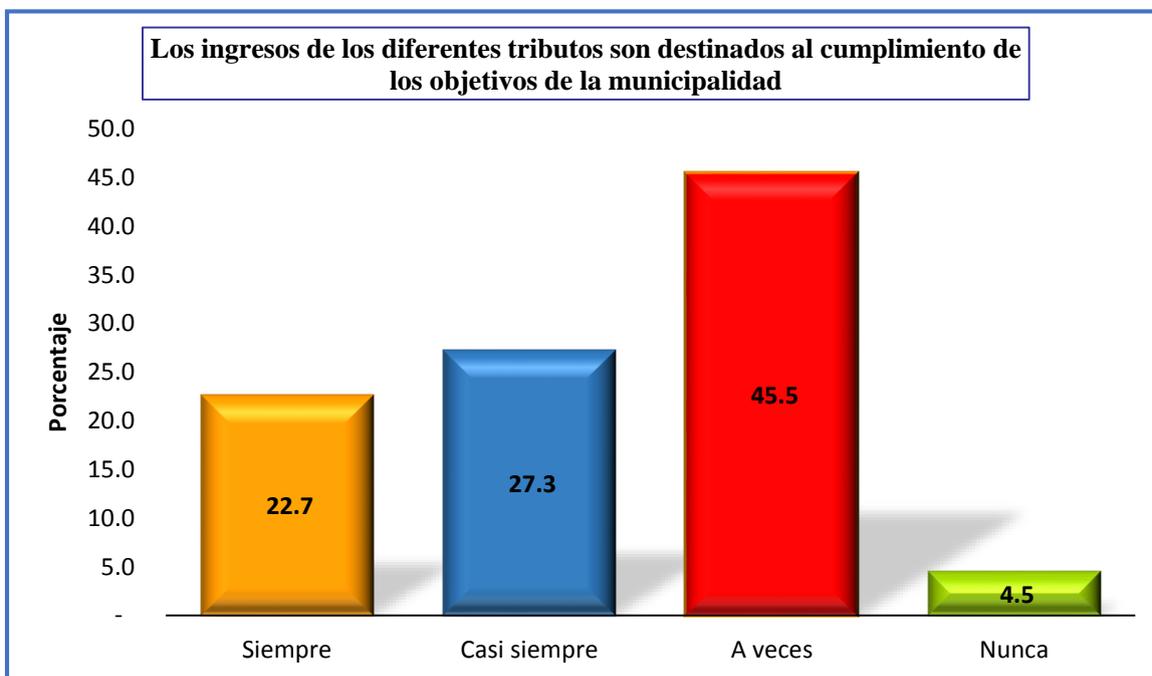
17. ¿Los ingresos de los diferentes tributos son destinados al cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad?

Tabla N° 17

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	5	22,7
	Casi siempre	6	27,3
	A veces	10	45,5
	Nunca	1	4,5
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 17



Fuente: tabla N° 17

En la tabla N° 17 observamos que el 45,5% del total de los encuestados, indica que los ingresos de los diferentes tributos a veces son destinados al cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad. A diferencia, de un 4,5% indica que nunca. Por ende la mayoría aseguró que los mencionados ingresos a veces son destinados al cumplimiento de los objetivos. Ver figura N° 17.

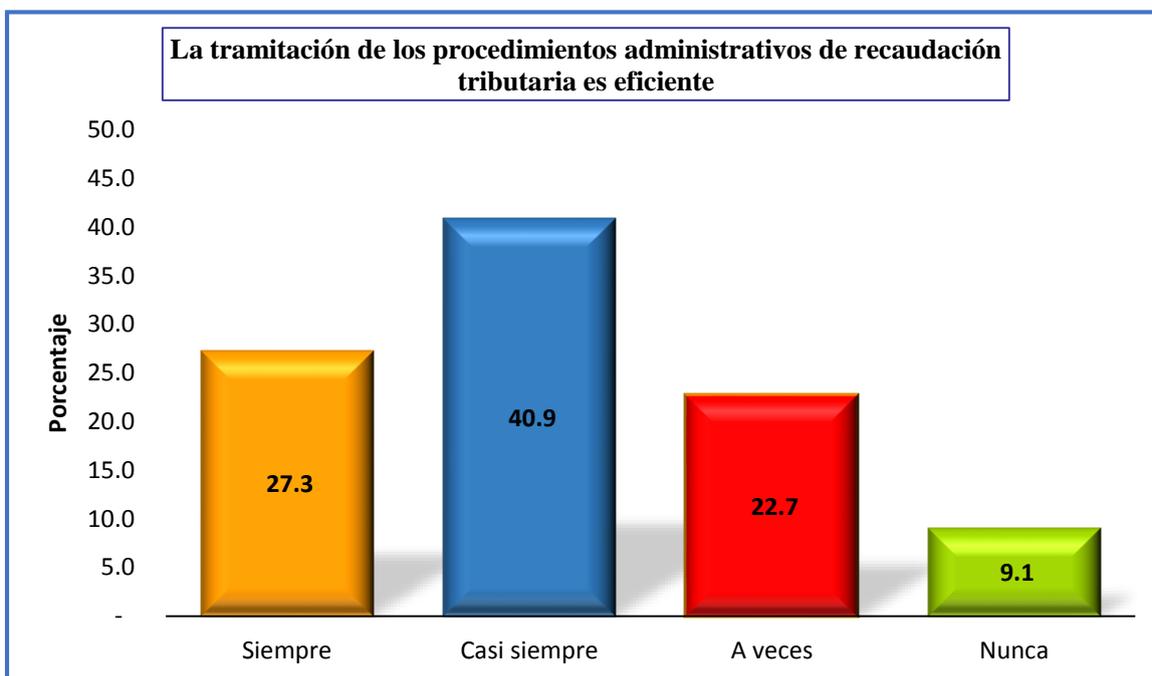
18. ¿La tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria es eficiente?

Tabla N° 18

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	6	27,3
	Casi siempre	9	40,9
	A veces	5	22,7
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 18



Fuente: tabla N° 18

Como se observa en la tabla y figura N° 18, del total de los encuestados, el 40,9% asegura que la tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria casi siempre es eficiente. Así mismo un 27,7% manifiesta que a veces. En cambio, un 9,1% asegura que nunca es eficiente. Por lo que la mayoría confirmó que mencionada tramitación casi siempre es eficiente.

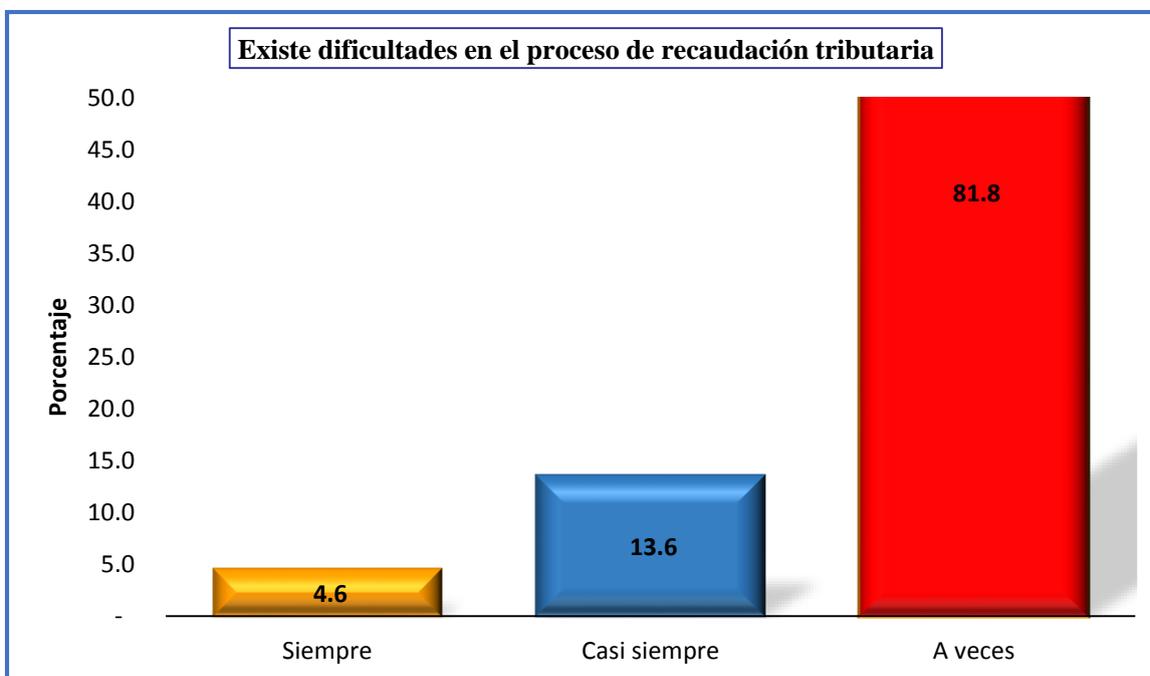
19. ¿Existe dificultades en el proceso de recaudación tributaria?

Tabla N° 19

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	1	4,6
	Casi siempre	3	13,6
	A veces	18	81,8
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 19



Fuente: tabla N° 19

En la tabla N° 19 se aprecia que un 81,8% de los encuestados señala que a veces existen dificultades en el proceso de recaudación tributaria. A diferencia de, un 4,5% afirma que siempre existen dificultades en referido proceso. Por lo tanto la mayoría de los encuestados estableció que a veces existen dificultades en el proceso de recaudación tributaria. Ver figura N° 19.

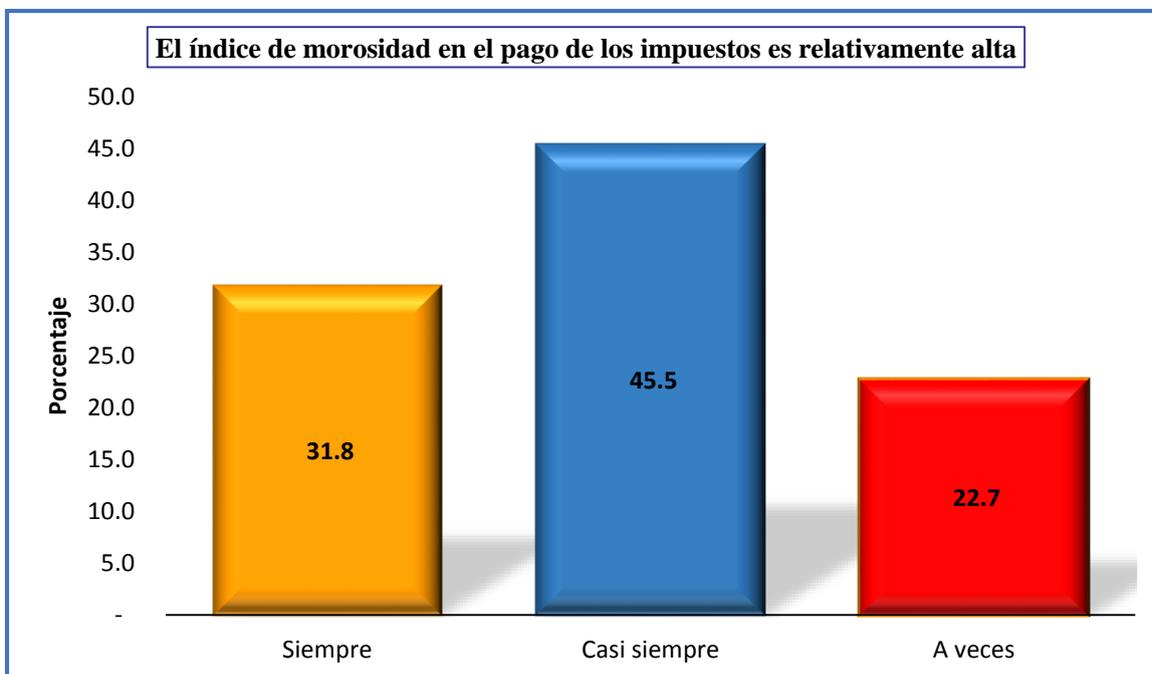
20. ¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es relativamente alta?

Tabla N° 20

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	7	31,8
	Casi siempre	10	45,5
	A veces	5	22,7
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 20



Fuente: tabla N° 20

De acuerdo a lo observado en la tabla y figura N° 20, del 100% de los encuestados, un 45,5% admite que el índice de morosidad en el pago de los impuestos casi siempre es relativamente alta. En cambio, un 22,7% admite que a veces es relativamente alta. Por lo que la mayoría de los encuestados confirmó que el índice de morosidad en el pago de los impuestos casi siempre es relativamente alta.

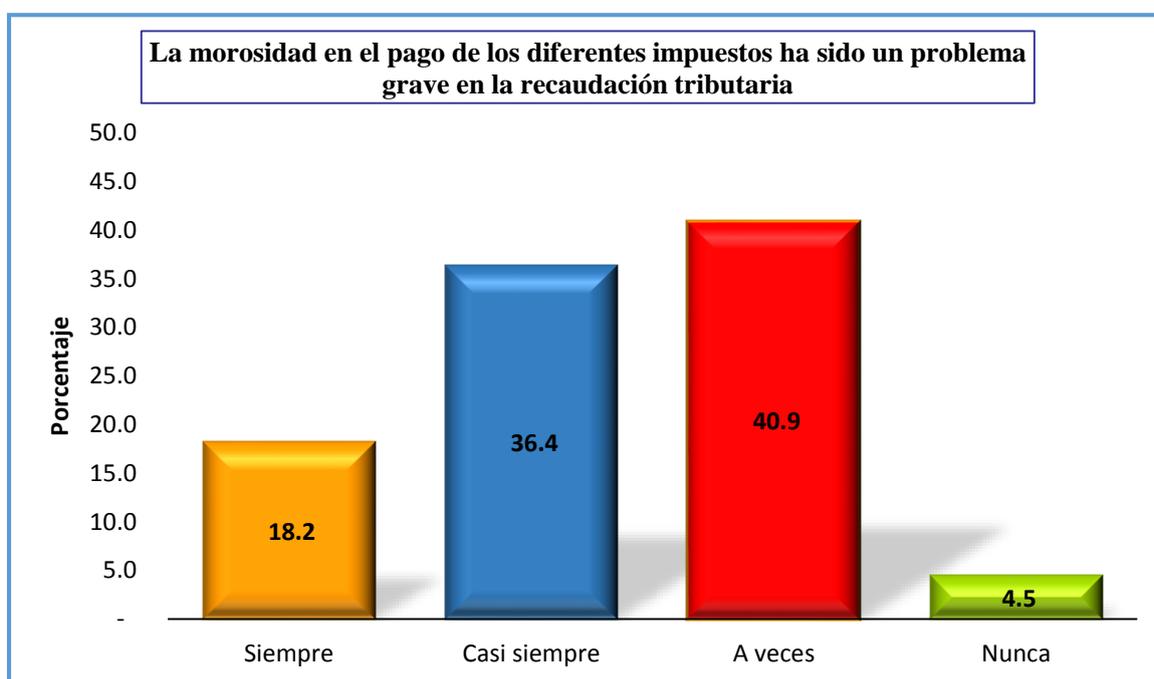
21. ¿La morosidad en el pago de los diferentes impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?

Tabla N° 21

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	4	18,2
	Casi siempre	8	36,4
	A veces	9	40,9
	Nunca	1	4,5
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 21



Fuente: tabla N° 21

Observamos que en la tabla N° 21, un 40,9% de los encuestados indica que la morosidad en el pago de los diferentes impuestos a veces ha sido un problema grave en la recaudación tributaria. Así como también un 36,4% indica que casi siempre. En cambio el 4,5% asegura que nunca. Por lo tanto la mayoría de los encuestados confirmó que a veces ha sido un problema grave. Ver figura N° 21.

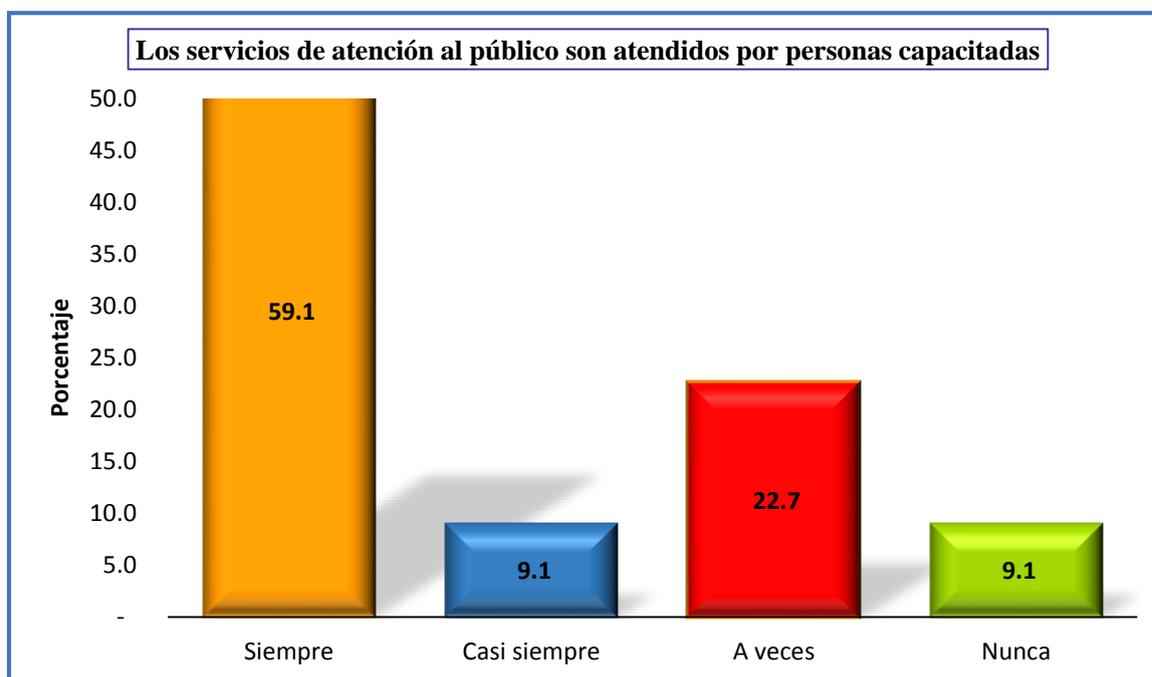
22. ¿Los servicios de atención al público son atendidos por personas capacitadas?

Tabla N° 22

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	13	59,1
	Casi siempre	2	9,1
	A veces	5	22,7
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 22



Fuente: tabla N° 22

Según se aprecia en la tabla y figura N° 22, del total de los encuestados, el 59,1% refiere que los servicios de atención al público siempre son atendidos por personas capacitadas. A diferencia de, un 22,7% refiere que a veces son atendidos por dichas personas. Por lo que la mayoría de las personas encuestadas refirió que siempre son atendidos por personas capacitadas.

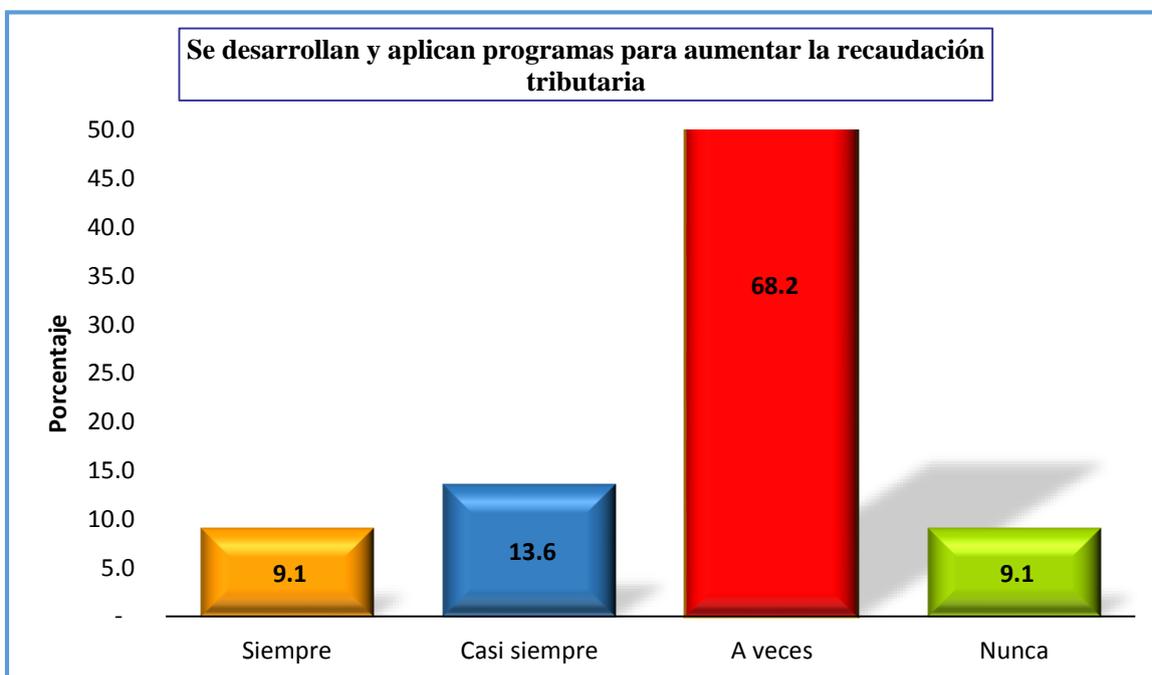
23. ¿Se desarrollan y aplican programas para aumentar la recaudación tributaria?

Tabla N° 23

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	2	9,1
	Casi siempre	3	13,6
	A veces	15	68,2
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 23



Fuente: tabla N° 23

En la tabla N° 23 se comprueba que el 68,2% de los encuestados, manifiesta que a veces se desarrollan y aplican programas para aumentar la recaudación tributaria. Mientras, un 9,1% manifiesta que nunca se desarrollan y aplican tales programas. Por ende la mayoría de los encuestados estableció que a veces se desarrollan y aplican programas para aumentar la recaudación tributaria. Ver figura N° 23.

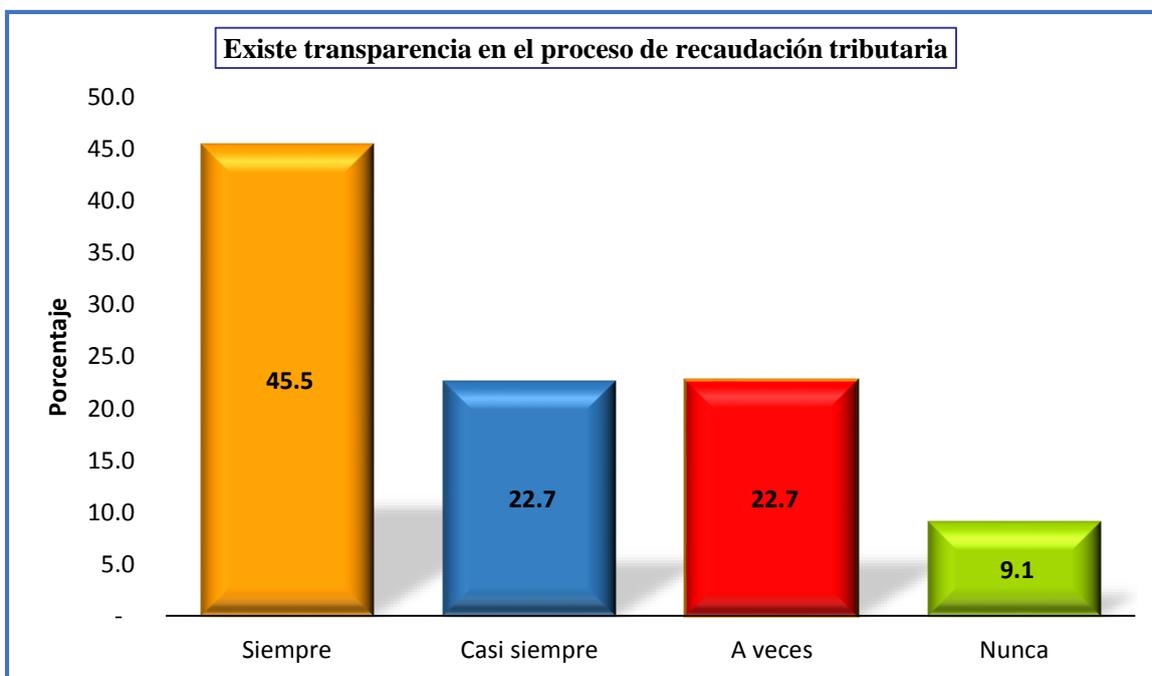
24. ¿Existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria?

Tabla N° 24

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	10	45,5
	Casi siempre	5	22,7
	A veces	5	22,7
	Nunca	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 24



Fuente: tabla N° 24

De acuerdo a la tabla y figura N° 24, del 100% de los encuestados, el 45,5% señala que siempre existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria. Mientras que, el 9,1% señala que nunca existe transparencia en mencionado proceso. Por lo que la mayoría refirió que siempre existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria.

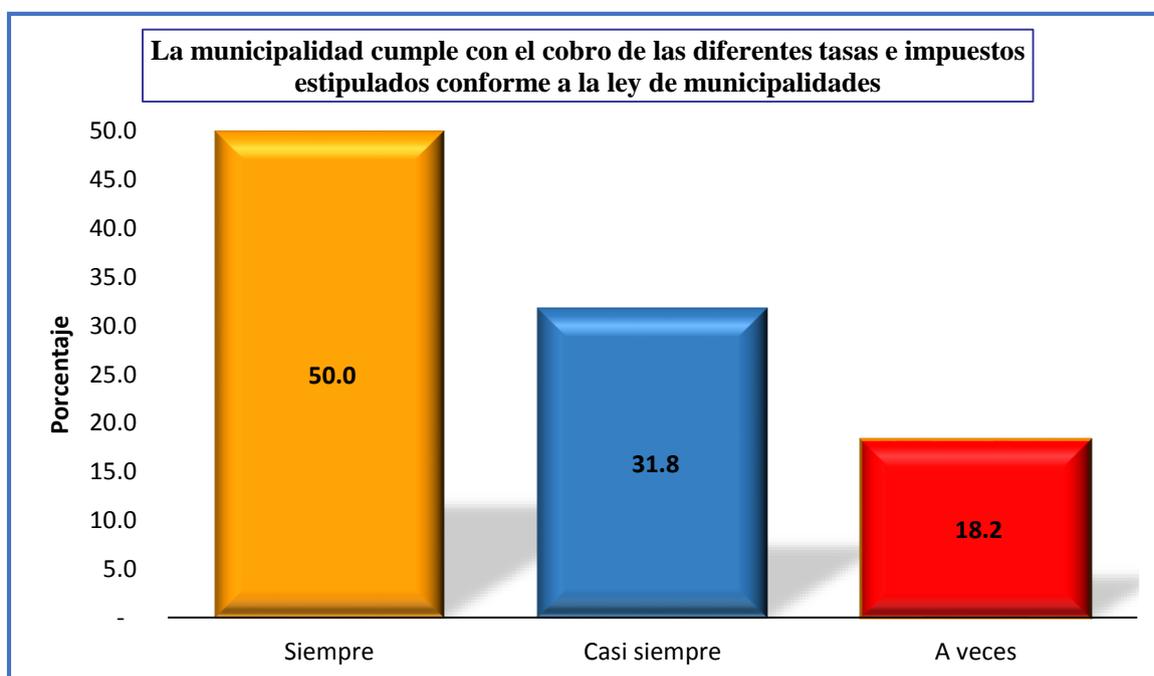
25. ¿La Municipalidad cumple con el cobro de las diferentes tasas e impuestos estipulados conforme a la ley de Municipalidades?

Tabla N° 25

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	11	50,0
	Casi siempre	7	31,8
	A veces	7	18,2
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 25



Fuente: tabla N° 25

En la tabla y figura N° 25 se observa que un 50% de los encuestados asegura que la Municipalidad siempre cumple con el cobro de las diferentes tasas e impuestos estipulados conforme a la ley de Municipalidades. En cambio un 18,2% asegura que a veces cumple con dichos cobros. Por lo tanto la mayoría de los encuestados indicó que Municipalidad siempre cumple con el cobro de las diferentes tasas e impuestos estipulados conforme a la ley de Municipalidades.

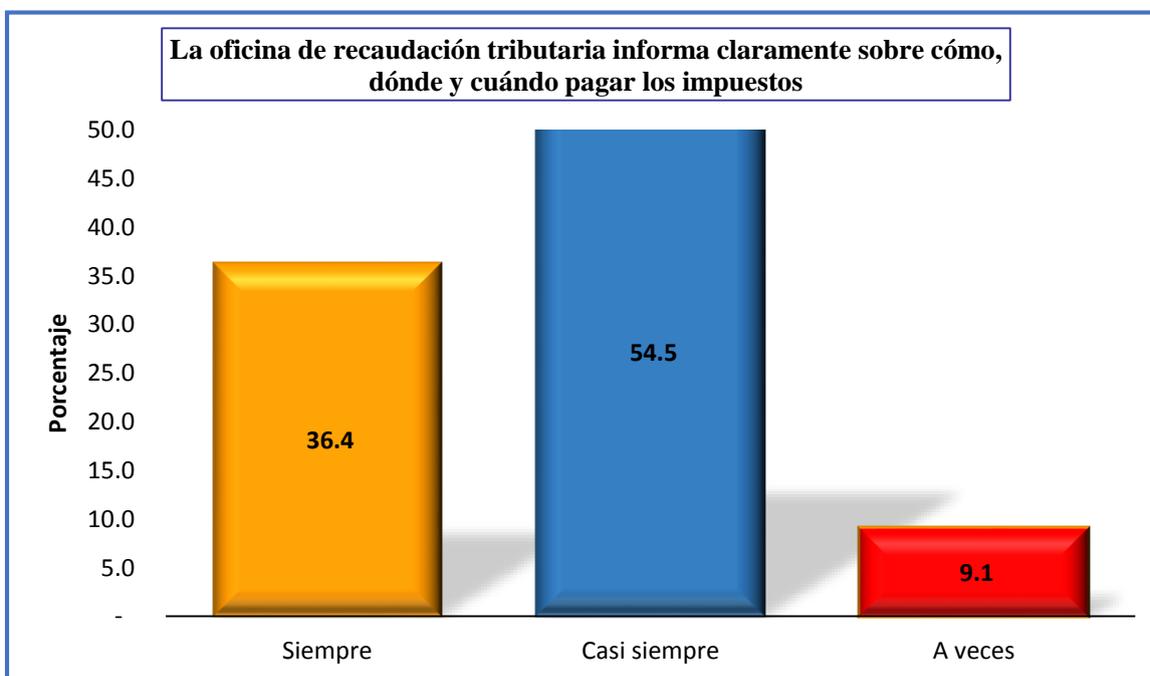
26. ¿La oficina de recaudación tributaria informa claramente sobre cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos?

Tabla N° 26

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Siempre	8	36,4
	Casi siempre	12	54,5
	A veces	2	9,1
Total		22	100,0

Fuente: Encuesta (elaboración propia)
Diciembre, 2016

Figura N° 26



Fuente: tabla N° 26

Como se aprecia en la tabla N° 26 se comprueba que el 54,5% de los encuestados, afirma que casi siempre la oficina de recaudación tributaria informa claramente sobre cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos. Mientras, un 9,1% manifiesta que dicha oficina a veces informa claramente sobre el pago de impuestos. Por lo que la mayoría aseguró que casi siempre la oficina de recaudación tributaria informa claramente sobre cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos. Ver figura N° 26

a. Análisis de contrastación de hipótesis

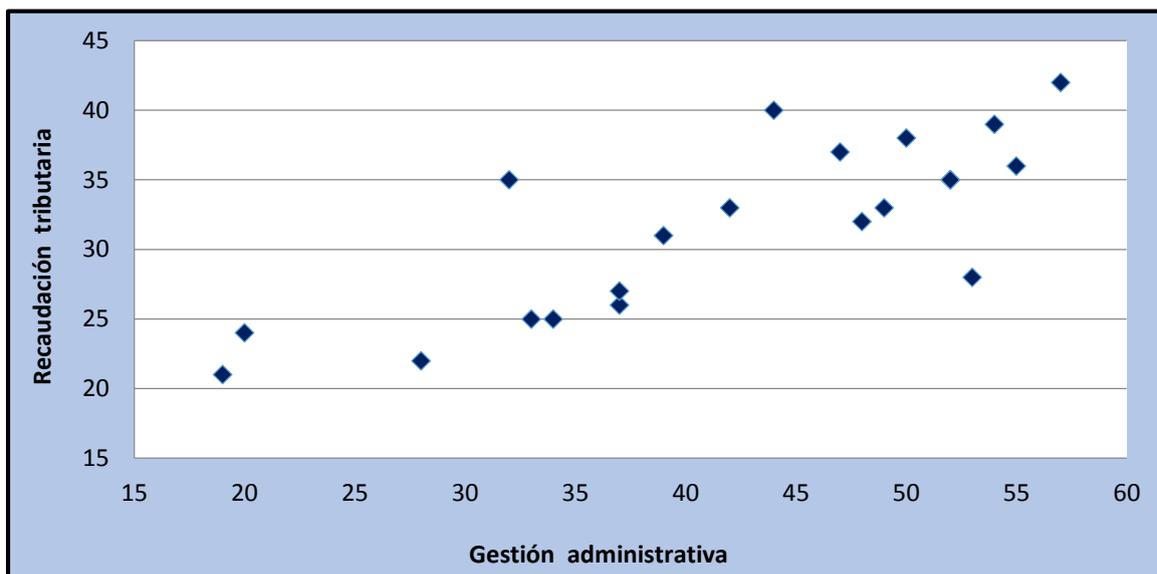
Con la finalidad de probar la hipótesis de investigación: si existe una eficiente gestión administrativa entonces se mejorará la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, se realizó la prueba de correlación de Pearson, que evalúa la interdependencia o relación de variables que han sido medidas cuantitativamente. También se presenta el análisis de regresión lineal que nos permite estimar el grado de dependencia entre las variables en estudio.

Para realizar este análisis paramétrico se utilizó el software SPSS vs. 22. El análisis realizado se presenta a continuación.

Con la finalidad de observar el modelo que más se ajusta a la relación y dependencia entre las variables gestión administrativa y recaudación tributaria, se presenta el gráfico de dispersión de puntos (figura N° 27), el cual nos confirma de que existen evidencias de que entre estas dos variables, existe una correlación o asociación significativa, es decir a medida que los valores de la gestión administrativa aumentan, los valores de la recaudación tributaria también aumentan.

Figura N° 27

Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y recaudación tributaria.



Fuente: Encuesta (elaboración de los autores)

La tabla N° 27 nos presenta la correlación (grado de asociación) existente entre las dos variables en estudio, gestión administrativa y recaudación tributaria, medida a través del coeficiente de correlación de Pearson, siendo este valor 0,785 bastante significativo en el nivel de 0,01. Como se observa el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que establece la no existencia de relación entre variables.

Cabe señalar que el valor del coeficiente de correlación se encuentra entre el rango $\pm 0,7 \pm 0,9$; que establece una correlación bastante significativa.

Tabla N° 27

Correlación entre la gestión administrativa y recaudación tributaria

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Recaudación tributaria
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,785**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Recaudación tributaria	Correlación de Pearson	,785**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla N° 28 nos brinda la información correspondiente al coeficiente de correlación R y a su cuadrado (R^2), que es el coeficiente de determinación, el cual nos indica que un 61,6 % de la variación de los puntajes de recaudación tributaria, está explicada por la variación del puntaje de la gestión administrativa.

Tabla N° 28

Resumen del modelo entre la gestión administrativa y recaudación tributaria.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,785^a	,616	,596	3,870

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa

En la tabla N° 29, se presenta el análisis de varianza, el cual nos informa sobre si existe o no relación significativa entre las dos variables en estudio. El nivel crítico (Sig.) indica que, si suponemos que el valor poblacional de R es cero, es improbable (probabilidad = 0,05) que R, en esta muestra, tome el valor 0,785. Lo que implica que R es mayor que cero y que, en consecuencia, ambas variables están linealmente relacionadas. Cabe señalar que con los análisis anteriormente expuestos, dicha relación está categorizada como bastante significativa.

Tabla N° 29

Análisis de varianza entre la gestión administrativa y recaudación tributaria

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	479,895	1	479,895	32,040	,000^b
	Residuo	299,559	20	14,978		
	Total	779,455	21			

a. Variable dependiente: Recaudación tributaria

b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa

En la tabla N° 30 se muestran los coeficientes del modelo de regresión lineal (ecuación de regresión), es decir de la recta de regresión (Coeficientes no estandarizados).

El coeficiente $B_1 = 0,424$ nos indica que por cada punto que se incremente la variable gestión administrativa, la variable recaudación tributaria tendrá un aumento medio de 0,424 puntos.

La ecuación de regresión queda planteada de la siguiente manera: Pronóstico de la recaudación tributaria $(Y) = 13,937 + 0,424 * \text{gestión administrativa } (X)$. Esta ecuación nos permite estimar (predecir) el puntaje que tendrá la recaudación tributaria, dado un determinado valor en la gestión administrativa.

El estadístico t y su nivel crítico (Sig.) nos permite contrastar la hipótesis nula de que el coeficiente de regresión vale cero en la población (No existe regresión). Como el valor del nivel crítico (Sig. = 0,000) del coeficiente no estandarizado B_1 para la variable gestión administrativa es menor al nivel de significación 0,05 y 0,01; entonces se rechaza la hipótesis nula que plantea que la variable recaudación tributaria es independiente de la gestión administrativa, y se afirma que el coeficiente de regresión B_1 es diferente de cero. Por lo tanto, se concluye que la recaudación tributaria está influenciada determinantemente por la gestión administrativa de los funcionarios de la Municipalidad de Santo Domingo de la Capilla.

Tabla N° 30

Coefficientes del modelo entre la gestión administrativa y recaudación tributaria.

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	13,937	3,218		4,330	,000
Gestión administrativa	,424	,075	,785	5,660	,000

a. Variable dependiente: Recaudación tributaria

CAPITULO V

PROPUESTA DE INVESTIGACION

CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACION

Al analizar la gestión administrativa se observó que un 40,9% del total de los encuestados indicó que a veces se elabora un diagnóstico de morosidad en el Distrito de Santo Domingo de la Capilla, debido a que los trabajadores no mantienen actualizada la base de datos sobre el actual estado situacional de los contribuyentes morosos, lo que origina que no se pueda lograr una buena gestión; ocasionando que los ciudadanos no cumplan con el pago de sus tributos, trayendo como consecuencia una baja recaudación, lo que no permite el cumplimiento de metas proyectadas, esto se corrobora con lo encontrado en el trabajo de investigación de Huamanchumo, L. (2014). “El sistema de Recaudación Tributaria y su incidencia en el desarrollo del Área de Rentas de la Municipalidad provincial de Chiclayo 2014”. En la que menciona que en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo percibe el mayor ingreso en el rubro de Recursos Directamente Recaudados por los impuestos prediales y en el rubro Otros Tributos Municipales.

Así mismo señala que la política de cobranza que se utiliza para los arbitrios no es la recomendable ya que no existe un control adecuado de la misma y el personal que se encuentra en la actualidad en el área de rentas no es expedito en la materia, pero pone su mayor esfuerzo, ya que han creado en el programa Excel, una base de datos, de todos los contribuyentes con todos los registros que se llevaban manualmente en cuadernos.

En lo que respecta a la elaboración del diagnóstico de la realidad municipal, se observó que, del total de los encuestados, un 45.5% sostiene que a veces se elabora dicho diagnóstico. Esto se debe a que no hay un control del trabajo desempeñado de cada trabajador en esta Municipalidad, pues deben definirse cuidadosamente los perfiles profesionales requeridos, promoviendo la contratación de los profesionales mejor capacitados y que sean conscientes de la importancia de la función para la cual están siendo contratados, con la finalidad de lograr éxito del trabajo que desempeñen. Rodríguez, C (2014), en su artículo “la gestión en las organizaciones”, donde menciona que la gestión viene del latín Gestio - Gestionis que significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados, el

cual es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad.

En cuanto a los objetivos y metas del proyecto institucional un 50% de los encuestados indicó que a veces se definen. Esto se debe a que no existen esfuerzos individuales, a la falta de coordinación adecuada para las tareas de cada órgano dentro de la entidad para el logro de los objetivos propuestos con resultados concretos y porque en algunas situaciones no alcanza el presupuesto para cumplir con lo planeado, esto se corrobora con lo encontrado en el trabajo de investigación de (Pérez, 2014). En donde menciona que el “sistema de control de gestión - conceptos básicos para su diseño” plantea a la gestión, que es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados.

Al analizar el clima laboral interno de la Municipalidad, se observó que el 31,8% del total de los encuestados indicó que a veces existe un buen clima laboral interno en la Municipalidad. Esto se debe a que carece de un ambiente adecuado para la realización de sus funciones, la falta de implementación de políticas adecuadas de Recursos Humanos y mayores oportunidades para que los trabajadores realicen su trabajo de manera apropiada. Asimismo, se entiende que si no existe un buen clima laboral dentro de una organización, los empleados se ven afectados en relación a su desempeño empresarial y la efectividad de las aportaciones que haga cada empleado por la cual depende en gran parte de la calidad de la administración de los mismos y de la capacidad y disposición de la dirección para crear un ambiente que promueva el uso efectivo de los Recursos Humanos de la organización.

Con respecto a la participación ciudadana, el 45,5% del total de los encuestados afirmó que a veces existe participación ciudadana en las actividades de la Municipalidad. Lo que indica que la participación es un deber y un derecho y como tal exige responsabilidades, puesto que los pobladores de este Distrito no

quieren asumir responsabilidades, pues carecen de motivación, para lograr objetivos trazados. Asimismo, la participación se entiende como intervenir e identificar problemáticas y necesidades de la población, volver a la persona sujeto y protagonista de sí mismo como ser social, es allí donde la persona adquiere confianza en sí misma y puede incrementarla con la toma de decisiones ante una gestión colectiva e individual.

Al analizar la recaudación tributaria, con respecto al desarrollo y aplicación de programas para aumentar la recaudación tributaria, un 68,2% de los encuestados manifestó que a veces se desarrollan y aplican dichos programas, debido a que los funcionarios tiene un escaso conocimiento acerca de programas tributarios, haciendo muy débil la gestión de la entidad, sin importar los recursos que tenga o no, y sin ningún beneficio a mediano y largo plazo, es decir que mucho de sus productos logrados se irán remplazando por otros que aparentan ser mejores.

Pues la problemática en las distintas municipales es de diversa índole, aunque la que tiene la mayor incidencia es la falta de programas tributarios adecuados que provengan de la política tributaria Municipal y se concreten en acciones tributarias municipales, permitiendo incrementar la recaudación de tributos que corresponden al ente municipal. Es por ello que, de no solucionarse ese problema va a devenir en la falta de cumplimiento de las metas y objetivos de la Municipalidad.

Así lo señala Riofrio, I. y Oliva, M. (2014). En su trabajo de investigación “Incidencia de la recaudación tributaria en la gestión administrativa – contable de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2014”. Donde señalan que la gestión administrativa – contable de la Municipalidad Provincial de Lambayeque es deficiente debido sobre todo a la falta de programas tributarios, la falta de políticas claras para ejecutar sus labores que no permiten un trabajo eficiente en la gestión de cobranzas teniendo como consecuencia un alto índice de morosidad. De este modo para que los ingresos municipales se vean fortalecidos, es necesario desarrollar programas de mejora en la recaudación de los ingresos propios, es

decir, desarrollar programas para fortalecer los demás conceptos que integran el rubro de los impuestos y aquellos ingresos que se generan por el cobro de derechos.

En base al proceso de recaudación tributaria, un 81,8% de los encuestados señaló que a veces existen dificultades en dicho proceso, debido a la falta de evaluación del área de recaudación tributaria, lo que permite al personal administrativo cometer deficiencias dentro de la gestión municipal teniendo como consecuencia bajo índice de cobranza, dentro de estas deficiencias la inadecuada y desactualizada base de datos que junto a una deficiente gestión de cobranzas no le permite realizar cobros adecuados; la información con que se cuenta es totalmente desactualizada, no se ajusta a la realidad dificultando la correcta identificación de los contribuyentes y originando reclamos por deudas ya canceladas, estas incidencias dentro del área dan como resultado un alto índice de morosidad.

Es necesario reconocer que en la actualidad, la mayoría de Municipalidades tiene un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que nunca se preocuparon e desarrollar o potenciar esta importante área, a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de sus comunidades.

Con relación al índice de morosidad en el pago de los impuestos, el 45,5% de los encuestados, admite que casi siempre es relativamente alta, Debido a la falta de cultura tributaria en los ciudadanos, ocasionando que la población no cumpla con el pago de sus impuestos, establecidos de acuerdo a Ley, así mismo, la falta de políticas tributarias, que permitan a las Municipalidades hacer que los contribuyentes cumplan en tiempo y forma con sus obligaciones.

La existencia de una insuficiente recaudación tributaria, por los elevados índices de informalidad y evasión tributaria debido a una inadecuada política tributaria y una relación débil entre los ciudadanos y el Estado que refleja una inadecuada cultura tributaria.

Según Quispe, D. (2014). En su trabajo de investigación “La Política Tributaria y su influencia en la cultura tributaria de los comerciantes del Mercadillo Bolognesi de la Ciudad de Tacna, año 2014”. Señala que, la Política Tributaria tiene una influencia poco adecuada en la Cultura Tributaria de los comerciantes del mercadillo Bolognesi de la ciudad de Tacna, debido a una inadecuada Política Tributaria, carencia de medidas para enfrentar la Evasión Tributaria y deficiente programa de Educación Tributaria, pues la SUNAT no divulga, educa ni promociona la Cultura Tributaria como debe ser.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

El presente trabajo de investigación ha perseguido tres objetivos fundamentales:

- a) Analizar la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.;
- b) Analizar la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.; y,
- c) Determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, durante el año 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos producto del análisis estadístico descriptivo e inferencial (prueba de hipótesis) de la gestión administrativa y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, se ha llegado a las conclusiones que se indican a continuación.

1. En base a la información obtenida en las encuestas y al procesamiento estadístico realizado, se encontró que un 54,55% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, afirmaron que la gestión administrativa era buena, un 36,36% afirmó que era regular.
2. En cuanto a los resultados obtenidos en el análisis descriptivo se encontró que un 40,91% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, afirmó que la recaudación tributaria era regular y un 59.09% afirmó que era buena.

3. Con respecto al grado de asociación de la gestión administrativa y la recaudación tributaria, la prueba de la correlación de Pearson evidenció una correlación significativa a un nivel de significación de 0,01.

4. En cuanto al grado de influencia de la gestión administrativa sobre la recaudación tributaria, el análisis de regresión lineal, concluyó que la recaudación tributaria está influenciada determinantemente por la gestión administrativa de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

6.2. Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones sugeridas con respecto a la gestión administrativa y la recaudación tributaria, se señalan las siguientes:

1. El personal de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, debe ser capacitado en forma permanente y enmarcada en un proyecto de fortalecimiento institucional, así mismo delinear sus políticas de normas, planes, programas y estrategias con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de esta institución.
2. La Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, debe crear un sistema informativo capaz de llegar a la población con la información detallada de cómo se invierten los impuestos y tasas que cancelan y por lo consiguiente informar de la importancia de estar al día con el pago de sus obligaciones tributarias y de esta manera mejorar la recaudación de impuestos.
3. La Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, debe elaborar un plan de trabajo de manera articulada con las diferentes áreas, es decir construir un cronograma en el cual se detalles las actividades a realizar, así como los objetivos y metas por alcanzar.
4. La Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, debe generar conciencia tributaria orientada a promover de manera sostenida el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de la población de dicho Distrito.

BIBLIOGRAFIA

Alderete, E. (2013). "Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo". PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL PERU.

Andía, W. (2010). Manual de Gestión Pública. Editorial El Saber. Primera Edición. Lima-Perú.

Cárdenas, V. (2017). "Propuesta de SAT para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de los Contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2016". Universidad César Vallejo.

Decreto Supremo N° 133-2013- EF. (s.f.). Obtenido de <http://www.munirimac.gob.pe/portal/wp-content/uploads/2017/03/DS-133-2013-EF-Codigo-Tributario.pdf>

Definición ABC. (2017). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php>

Derecho Fiscal. (2017). Obtenido de <http://derechomx.blogspot.pe/2012/04/recaudacion-tributaria.html>

Diario Gestión. (02 de Enero de 2017). Obtenido de <http://gestion.pe/economia/sat-logran-record-historico-su-recaudacion-al-sumar-mas-s-1000-millones-2178645>

Flores, J. (2012). Manual de Tributación. Editorial Santo Domingo. Primera Edición. Lima-Perú.

Gestión Administrativa. (2016). Obtenido de <https://sites.google.com/site/hostoriadeag/home/gestion-administrativa>

Guerrero, A., & Silva, F. (2014). "Incidencia de la Recaudación Tributaria en el Servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Ferreñafe - 2014". UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

Guisado, J. (2015). "Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial y sus efectos en la Gestión de la Gerencia de Administración

Tributaria de la Municipalidades Distritales del Perú 2015". Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Jaramillo, B., & Aucanshala, L. (2013). "Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos seccionales, aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba".

Ley de Tributación Municipal. (01 de Enero de 1994). Decreto Legislativo N° 776. Congreso de la República del Perú. Lima, Perú.

Manrique, M. (04 de Octubre de 2014). Fundamentos de la Administración. Obtenido de <https://ucemfundamentosdelaadministracion.wordpress.com/2014/10/04/1-1-definicion-de-la-administracion-segun-enfoques/>

OCDE. (21 de 01 de 2014). ORGANIZACION PARA LA COOPERACION Y DESARROLLO ECONOMICO. Obtenido de <http://www.oecd.org/newsroom/los-ingresos-tributarios-aumentan-en-america-latina-pero-aun-son-bajos-y-varian-entre-los-paises.htm>

Olzon, V. (03 de Mayo de 2017). Administración. Obtenido de <http://adminiv.blogspot.pe/2017/05/administracion.html>

Ortíz, J. (2015). Administración municipal. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/330436878/Administracion-Municipal>

Pérez, M. (2014). "El Sistema de Control de Gestión. Conceptos Básicos para su Diseño". Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/sistema-control-gestion-conceptos-basicos-diseno/>

Rojas, Y. (08 de Mayo de 2015). SISTEMAS ADMINISTRATIVOS. Obtenido de <https://siayrrium.wordpress.com/2015/05/08/tipos-de-administracion/>

Sánchez, G. (2014). "Propuesta de un Sistema de Recaudación Tributaria para Optimizar la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui - 2013". UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

Saucedo, Z. (2014). "La Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desarrollo de la Recaudación Tributaria de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo". UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.

Soria, B. (2011). Diccionario Municipal Peruano. Ediciones Nova Print S.A.C. Segunda Edición. Lima-Perú.

Tejeda, L. (2014). "Gestión Administrativa y su Mejora en La Municipalidad Distrital Bellavista Callao". UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.

Zapata, D. (2013). "Análisis del Impacto del Sistema de Recaudación Tributario Ecuatoriano: Periodo Voluntario, a partir del Enfoque del Cuadro de Mando Integral durante el Periodo 2009 - 2011". Universidad de Postgrado del Estado - Ecuador.

ANEXOS

ANEXO N° 01



N°

ENCUESTA

Dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

OBJETIVO: Recolectar información acerca de la gestión administrativa y de la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla.

INSTRUCCIONES: Marca con un "X" la opción que considere necesaria en cada una de las preguntas formuladas.

I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. ¿Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

2. ¿Se elabora un diagnóstico de morosidad en el Distrito de Santo Domingo de la Capilla?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

3. ¿Se elabora un diagnóstico de la realidad municipal en el Distrito de Santo Domingo de la Capilla?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

4. ¿Se definen los objetivos y metas en el proyecto institucional?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

5. ¿Se planifican programas de desarrollo institucional?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

6. ¿Se planifican los diferentes proyectos estratégicos de la sociedad civil?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

7. ¿Las formas de organización interna son eficientes dentro de la Municipalidad?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

8. ¿La organización del trabajo se desarrolla de manera eficiente?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

9. ¿La conducción de las diversas áreas de la Municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

10. ¿Existe un buen clima laboral interno en la Municipalidad?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

11. ¿Existe participación ciudadana en las actividades de la Municipalidad?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

12. ¿Existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

13. ¿Se evalúa los resultados y objetivos estratégicos?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

14. ¿Se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicio?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

15. ¿En el área de rentas se planea, organiza, coordina y controla los procesos de registro, recaudación y fiscalización?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

II. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

16. ¿La recaudación de los diferentes tributos (tasas, impuestos), se realizan de manera eficiente?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

17. ¿Los ingresos de los diferentes tributos son destinados al cumplimiento de los objetivos de la Municipalidad?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

18. ¿La tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria es eficiente?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

19. ¿Existe dificultades en el proceso de recaudación tributaria?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

20. ¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es relativamente alta?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

21. ¿La morosidad en el pago de los diferentes impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

22. ¿Los servicios de atención al público son atendidos por personas capacitadas?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

23. ¿Se desarrollan y aplican programas para aumentar la recaudación tributaria?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

24. ¿Existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

25. ¿La Municipalidad cumple con el cobro de las diferentes tasas e impuestos estipulados conforme a la ley de Municipalidades?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

26. ¿La oficina de recaudación tributaria informa claramente sobre cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

ANEXO 2
Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4
6	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	4	4	2	1	2	4	3
7	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4
8	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4
9	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	2	4	3	3
10	3	2	2	2	2	4	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	4	3	2	2	2	3	3
11	3	2	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4
12	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3
13	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	1	1	3	3
14	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4
15	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4
16	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3
17	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3
18	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3
19	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3
21	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2	2	1	4	2	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	3

ANEXO 3

Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos para la gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	22	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	22	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	15

Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos para la recaudación tributaria

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,863	11

ANEXO 4

Evidencias fotográficas de la recolección de información

PRESENTACION ANTE EL ALCALDE



ENCUESTANDO AL SECRETARIO DE LA MUNICIPALIDAD



RECOPILANDO INFORMACION



ANEXO 5



Historia

La Municipalidad del Distrito de Santo Domingo de la Capilla fue creado el 12 de enero de 1956 mediante Ley N° 12549 durante el gobierno del Presidente de Manuel A. Odría, perteneciendo a la provincia de Cutervo y separándose del Distrito de Callayuc.

El Distrito de Santo Domingo de la Capilla cuenta con una extensión territorial calculada en 103.74 km², cuenta con una población de 6,436 habitantes siendo la Capital del Distrito el pueblo de la capilla ubicado a 1900 metros sobre el nivel del mar.

La capilla después de Sókota es el más cercano a la ciudad de Cutervo. También mantiene relaciones comerciales con la ciudad de Jaén, a través del puerto recodo.

Tiene servicios básicos de agua, desagüe y alumbrado eléctrico, cuenta con una posta sanitaria, y centros educativos de los tres niveles.

JUAN CARRANZA LINARES, asume el cargo por primera vez con el nombre de alcalde, el 11 de abril de 1954 y como concejales: Mario Pérez Rojas, Eduardo

Tantalean Sánchez, Exaltación Carranza, Jacinto Castro Muñoz y Simeón Romero.

Según consta en el acta, luego fue elegido como alcalde el Sr. Castinaldo Pérez Rojas desde el 13 de noviembre de 1955, hasta el 13 de junio de 1956, como consejeros fueron. Jacinto Castro, Félix Heredia, Mario Pérez Rojas, Antonio Tantalean Edmundo Carranza, y como secretario Balvino Díaz Pérez, estando como autoridades ellos.

Santo Domingo de la Capilla, es un Distrito de gran potencial humano y agrícola, además de contar con las mejores condiciones climáticas, suelos, y altitudes para producir cafés, de alta calidad, sin embargo, está considerado como un Distrito de extrema pobreza, donde el estado asiste con programas sociales, haciendo que los agricultores alivien su pobreza momentáneamente, mas no genera un desarrollo económico familiar sostenible.

Debido a esto la Municipalidad con su alcalde y cuerpo de regidores en el año 2011, han tenido a bien, dar la iniciativa de combatir la pobreza, instalando el área de desarrollo económico local con un equipo técnico capacitado, con vocación de servicio social para desarrollar el programa municipal de capacitación técnica de café y reforestación mi tierra y mi familia.

El Distrito de Santo Domingo de la Capilla es conocido como el Distrito capital de la naranja dulce, porque el 90% de la población se dedican a la agricultura (cultivo de naranja)

Limites

Por el Norte con el Distrito de Callayuc santa cruz de Cutervo, por el este con el Distrito de San Andrés de Cuervo, por el sur con el Distrito de Cutervo, por el oeste con del Distrito de Callayuc.

Misión

“La razón de ser de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo de la Capilla, es desarrollar capacidades institucionales y ciudadanas; trabajar cotidianamente por proveer servicios de calidad y oportunidad a la población local, para optimizar su calidad de vida.”

Visión

Santo Domingo de la Capilla, es un Distrito ordenado, seguro, productivo, innovador sostenible con oportunidad para todos y todas; se caracteriza por ser pacífico, turístico y comercial, con ciudadanos, ciudadanas e instituciones que defienden y promueven su rica historia, sus recursos naturales y su cultura, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de su población.