



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUERTO
ETEN, 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

Autor:

Bach. Huamanchumo Azcárate Manuel Roel

Asesor:

Mg. Cubas Carranza Janet Isabel

Línea de Investigación:

Auditoria

Pimentel – Perú

2018

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA
RECAUDACION TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PUERTO ETEN, 2017.

Aprobación de la tesis

Mg. Cubas Carranza Janet Isabel
Asesora

Mg.
Presidente del jurado de tesis

Mg.
Secretario del jurado de tesis

Mg.
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A Dios, divino creador y salvador quien me guía siempre en cada paso que doy y a quien le debo todo lo que tengo y todo lo que soy.

A mis padres por darme la vida, por su apoyo en cada etapa de mi desarrollo y por ayudarme siempre a conseguir mis objetivos.

A mi hermana Lucila, que de ella aprendí que hay que tener un poco de carácter y también actitud positiva frente a cualquier obstáculo, que se suscite en el camino.

A los docentes de la Universidad Señor de Sipan, porque ellos me formaron profesionalmente.

A mi Distrito de Puerto Eten, el lugar que me vio convertir de niño a hombre a lo largo de estos 22 años, a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, y a la población en general.

Manuel Roel Huamanchumo Azcárate

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos a todas aquellas personas que hicieron posible la culminación del presente estudio, brindándome sus conocimientos en el desarrollo de este trabajo.

En primer lugar a los trabajadores del Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, por formar parte de esta investigación, quienes me brindaron su tiempo y confianza; además a mi asesor, la Dra. Janet Isabel Cubas Carranza quien con su sabiduría, constancia y dedicación me orientó en el enriquecimiento y culminación de esta investigación; por último y más importante, a mi razón de ser, mis padres, quienes siempre me han brindado su apoyo desde que inicie este reto, y gracias a la ayuda económica y moral, pude lograr este tan soñado objetivo, el ser Licenciado en Contabilidad.

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUERTO ETEN, 2017.

Resumen

De la investigación efectuada se determinó que como hecho relevante y conveniente indagar referente al sistema de control interno, para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten.

Se consideró como objetivo general Diseñar un Sistema de Control Interno para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2017.

Metodológicamente, la investigación fue de tipo cuantitativo – descriptivo, empleando el diseño no experimental.

En los resultados encontrados, tenemos como principales hallazgos que el Departamento de Administración Tributaria no cuenta con un sistema de control interno, Además, se encontró que el sistema de rentas presenta deficiencias en cuanto al registro de datos, también se evidenció omisión de funciones por parte del personal, falta de capacitaciones, y escaso material de trabajo. Tampoco se realiza monitoreo de actividades efectuadas en el área, añadido a ello la inexistencia de un equipo encargado de fiscalizar la deuda tributaria y la de un área de cobranza coactiva. Referente a la discusión de resultados, realicé un flujograma matriz de actividades según la información recopilada a lo largo de la investigación, teniendo en total 12 operaciones, donde cada una de ellas complementé un seguimiento de cómo se deben desarrollar estas actividades; finalmente concluyo que El Sistema de Control Interno, cumple un rol fundamental en el proceso de recaudación, porque con ello las operaciones establecidas en el Departamento de Administración Tributaria se desarrollarán con mayor eficiencia; garantizando seguridad, confiabilidad y razonabilidad en cuanto a los resultados que se estime obtener.

Palabras Claves

Departamento de Administración Tributaria, Fiscalizar, Monitoreo, Recaudación tributaria, Sistema de Control Interno, Sistema de Rentas.

DESIGN OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM TO IMPROVE THE TAX COLLECTION IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF PUERTO ETEN, 2017.

Abstract

From the carried out investigation it was determined that as a relevant and convenient fact to inquire about the internal control system, to improve the tax collection in the District Municipality of Puerto Eten.

It was considered as a general objective to Design an Internal Control System to improve the Tax Collection in the District Municipality of Puerto Eten, 2017.

Methodologically, the research was of a quantitative - descriptive type, using non - experimental design.

In the results found, we have as main findings that the Department of Tax Administration does not have an internal control system, In addition, it was found that the rent system has deficiencies in terms of data registration, it also showed omission of functions by of personnel, lack of training, and scarce work material. There is also no monitoring of activities carried out in the area, added to this is the lack of a team responsible for overseeing the tax debt and that of a coercive collection area. Regarding the discussion of results, I made a matrix flowchart of activities according to the information gathered throughout the investigation, having a total of 12 operations, where each of them complemented a follow-up of how these activities should be developed; finally, I conclude that the Internal Control System fulfills a fundamental role in the collection process, because with this the operations established in the Tax Administration Department will be developed with greater efficiency; guaranteeing security, reliability and reasonableness in terms of the results that it is estimated to obtain.

Keywords

Department of Tax Administration, Internal Control System, inspect, Tax collection, Monitoring, Revenue System.

INDICE

Aprobación de la tesis	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
Resumen	5
Abstract	6
I. Introducción.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	29
1.3.1. El Control Interno.....	29
1.3.1.1 Importancia del Control Interno.....	31
1.3.1.2 Normativa del control Interno.....	31
1.3.1.3 Fundamentos del Control Interno en el sector público	32
1.3.1.4 Objetivos del Control Interno	33
1.3.1.5 Limitaciones del Control Interno	34
1.3.1.6 El Control Interno como proceso integral.....	34
1.3.1.7 Componentes del control Interno.....	35
1.3.2. Recaudación Tributaria	37
1.3.2.1. Características de la recaudación tributaria	39
1.3.2.2. Tributos	40
1.3.2.3. Dimensiones de Recaudación Tributaria	40
1.4. Formulación del Problema.....	43
1.4.1. Problema General.....	43
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	44
1.6. Hipótesis	45
1.6.1. Hipótesis Alternativa.....	45
1.6.2. Hipótesis Nula	45
1.7. Objetivos.....	46
1.7.1. Objetivo General	46
1.7.2. Objetivos Específicos	46
II. Material y Métodos.....	47
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	47
2.2. Población y Muestra	47
2.3. Variables, Operacionalización.....	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.4.1. Técnicas de Recolección de Datos	50
2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos	50
2.5. Procedimiento de análisis de datos	51

2.6. Aspectos éticos	51
2.7. Criterio de rigor científico	51
III. Resultados.....	52
3.1. Tablas y Figuras	52
3.2. Discusión de resultados	59
3.3. Aporte científico (propuesta si el caso lo amerita).....	63
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
VI. Referencias:.....	71
Anexos.....	78

Índice de Tablas

Tabla 1. Asignación del personal del Departamento de Administración Tributaria	48
Tabla 2. Operacionalización de las Variables.....	49
Tabla 3. Cuadro de Deuda Tributaria de los Administrados	52
Tabla 4. Cuadro de Recaudación Tributaria Total correspondiente al año 2017	53
Tabla 5. Cuadro organico de cargos del departamento de administracion tributaria.....	84
Tabla 6. Organigrama estructural de cargos de la unidad de contabilidad y tesorería	85
Tabla 7. Asistente de registro, atención y orientación.....	86
Tabla 8. Asistente de control, fiscaliz. Y cobranza	87
Tabla 9. Ejecutor coactivo.....	88
Tabla 10. Auxiliar coactivo	90

Índice de Figuras

figura 1. Proceso de recaudación tributaria – Municipalidad Distrital Puerto Eten.	Error!
Marcador no definido.	
figura 2. Proceso de sistema de control interno	64
figura 3. Procedimiento para la atención, revisión y verificación de solicitudes	65
figura 4. Procedimiento para la determinación, cumplimiento y registro de la obligación tributaria	66
figura 5. Reportes sobre cobranza ordinaria	67
figura 6. Reportes sobre la cobranza coactiva	68
figura 7. Proceso para la notificación y organización de campañas de concientización	69
figura 8. Departamento de administracion tributaria.....	84
figura 9 . Validación de Instrumentos.....	102

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Actualmente, todas las municipalidades, deben estar preparadas a los cambios que conmina la globalización, debido a los diversos acontecimientos suscitados a lo largo de los años en el sistema tributario a nivel mundial y añadido a ello los avances tecnológicos, ocasionando que estas entidades estén en constante proceso de actualización, con la finalidad de mejorar sus gestiones administrativas, para obtener resultados más eficientes y eficaces.

Un gran problema que existe hoy en día la mayoría de municipalidades del Perú, es la deficiente recaudación tributaria, pues en gran parte de estas no existe un control interno que se encargue de supervisar el proceso de recaudación. A ello hay que añadir el desconocimiento por parte del personal de la entidad en cuanto a la normativa aplicable a estos procesos. Por último, y no menos importante, la irresponsabilidad de la población en cuanto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Esto denota que, para enfrentar esta realidad, debe existir un cambio interno en las municipalidades en su modelo de gestión, por lo que es conveniente que se aplique el control interno como un proceso de cooperación, para perfeccionar las operaciones que realiza el personal que labora en la municipalidad.

Según el autor Solís (2013), en su PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS (ESTUDIO DE CASO: ALCALDÍA DEL MUNICIPIO JULIÁN MELLADO DEL ESTADO GUÁRICO); hace mención a las carencias que hay en el procedimiento para recaudar impuestos, así como la ausencia de documentos de gestión concerniente a las acciones ligadas a la recaudación, tampoco se cuenta con unidades encargadas de recaudar, fiscalizar, entre otras acciones (p. 74-75).

Según los investigadores Rodríguez y Vargas (2015), en su investigación aplicada en la alcaldía del estado de Carabobo (Venezuela), se identificó que un 90% de los

encuestados revelaron que, si existe un organismo responsable dentro de la entidad, encargado de llevar el proceso de recaudación de impuestos, reflejando el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes. También se contempló que un 90% de la población encuestada afirmaron que las ordenanzas municipales se encuentran debidamente actualizadas; sin embargo, los procedimientos para el proceso de recaudación de impuestos no se encuentran escritos según el 90% de los trabajadores encuestados, lo cual genera inconsistencias en cuanto al desempeño de funciones por parte del personal de la entidad, asimismo se observó que un 80% de estos manifestaron que no existe un plan de seguimiento de cobranza a la población, ni mucho menos un programa que contenga la data actualizada de los ciudadanos de la entidad. Otro problema hallado en la investigación, es la falta de un plan de capacitación, además de la ausencia de documentación el cual sustente las descripciones de cargo para el departamento de cobranza, ocasionando que los procesos de selección no se efectúen correctamente y por ende los funcionarios en muchas ocasiones no poseen el perfil requerido para asumir el cargo. Por último, el 100% de los trabajadores expresaron que en el departamento de cobranza actualmente no se realizan ningún tipo de programa de concientización del pago de tributos por parte del ciudadano (p. 9-12).

Según Pacheco y Torres (2012), en su investigación titulada SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE GESTIÓN RECAUDADORA DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, se hace referencia que la Municipalidad Metropolitana de Lima presenta un deficiente control interno, debido a que los directivos no mantienen un claro concepto concerniente a la importancia del control interno, pues el hecho de no evaluar los riesgos, ni mucho menos implementar controles eficientes, genera que no se ejecute un seguimiento a los resultados conseguidos, por lo cual dificulta tomar decisiones proactivas. La alta dirección del SAT desconoce la importancia que genera implementar un Sistema de Control Interno, además no cuenta con personal calificado para desempeñarse de manera óptima en los procesos de recaudación, y tampoco se fomenta el acatamiento de valores éticos que respalde el proceso recaudador. Otro factor que dificulta el proceso de recaudación tributaria en la entidad son los deficientes sistemas de información y comunicación (p. 226-227).

Chupica (2016), en su investigación titulada CARACTERIZACIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y SU INCIDENCIA FINANCIERA EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DEL PERÚ: CASO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL 2015; hace mención que la ausencia de conocimientos tributarios, la deplorable gestión de los gobernadores en su época de gobierno en las tres últimas décadas, adheridos a causas como el incumplimiento de acciones de cobranza y la corrupción, son las primordiales complicaciones que afligen la recaudación. Para ello la presente investigación cree conveniente efectuar rendición de cuentas periódicamente ante la población, así como establecer medios de orientación adecuados, entre otras (p. 6).

Vílchez y Rojas (2016), ESTUDIO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDIANA; nos manifiesta que en la localidad de Indiana, el pago de impuestos y tributos municipales es bajo. El 85% de la población encuestada reveló no haber tributado nunca, un 73% no está conforme con cancelar impuestos, y un 78% reitera no pagar sus impuestos anualmente, lo que indica una falta de concientización tributaria por parte del ciudadano, causando serias dificultades económicas a la Municipalidad Distrital de Indiana (p.12).

Ventura (2016), LA MOROSIDAD EN LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2016, nos revela que el impuesto predial, no es oportunamente pagado todos los años en los meses de febrero por los contribuyentes que son propietarios de predios urbanos y/o rústicos, pues dentro de esta problemática se encuentran inmersos factores internos y externos como por ejemplo: una débil estructura organizativa de la Gerencia de Administración Tributaria, falta una acción gerencial de parte del área de fiscalización tributaria al no realizar acciones de prevención en el incumplimiento del pago de tributos municipales. Aunado a lo mencionado anteriormente, la gestión de la administración tributaria de la MPMN es deficiente, al no actualizar el Catastro de predios urbanos y rústicos, pues no cuentan con datos actualizados (p. 4-5).

Torres (2016), EFECTOS DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, 2015; nos informa que La problemática principal de la investigación, fue la carencia de un buen sistema informático de administración tributaria, el mismo que no brinda una información rápida, confiable y adecuada, para que las autoridades de dicho ente edil, tomen las mejores decisiones en bien de la colectividad. También nos dice que Mucha de la información de los contribuyentes y de los predios no se ubica de manera oportuna y el manejo del Método de Cobranza Municipal (SIAFRentas - GL) del MEF, no es debidamente manipulado (p. 4).

Según la investigación realizada por los investigadores Gastulo y Portal (2011), PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYALTI – 2011; nos indica que la Municipalidad Distrital de Cayalti atraviesa varios problemas en su gestión administrativa, entre el más resaltante se muestra la deficiente recaudación tributaria. La ausencia de un plan estratégico es un factor contundente para que exista una ineficiencia en el proceso de recaudación que ejerce el personal de la entidad (p. 17).

La Municipalidad Distrital de Puerto Eten, Fundada un 19 de diciembre de 1906, cuenta con ocho áreas operativas, de las cuales se encuentra el Departamento de Administración Tributaria, materia de investigación. Esta área presenta deficiencias, la principal es que no existe un sistema de control interno que se encargue de evaluar y supervisar, si el proceso de recaudación tributaria se está efectuando de manera eficiente, confiable y veraz, motivo por el cual la presente investigación tiene por objetivo diseñar un sistema de control interno, para mejorar la recaudación tributaria en mencionada entidad.

1.2. Trabajos Previos

Referente a la indagación que estoy realizando, he revisado diferentes investigaciones concernientes al control interno en Municipalidades para mejorar la recaudación, considerando las siguientes:

Según Martínez (2016), en su tesis titulada ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU APLICACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS, DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE MATAGALPA (ALMAT), PRIMER SEMESTRE 2015, concluye que la mencionada entidad posee un diseño de control interno basado en el enfoque Coso, además los procesos de control presentes en la Dirección Proyectos de la Municipalidad son utilizados apropiadamente en el uso de los diferentes proyectos que ejecutan, pero a pesar de ello, estos muestran deficiencias referente al reconocimiento de proyectos, pues los procedimientos de evaluación ambiental se incumplen en su totalidad, porque los perjuicios que se presentan son a plazo breve y no a un prolongado plazo, por tanto no hacen un análisis objetivo a la hora de iniciar con el proyecto, es conveniente emitir información de la Municipalidad para procesos de licitación a través de una página virtual, sin embargo todavía se encuentran en proceso de instauración el cual va despacio. Otra debilidad presentada es el Control Físico, debido que al crear reciprocidad de información con empresarios vía virtual no existe garantía física de la información, por lo que hay escaso personal trabajando, de esta manera se recarga más el trabajo.

También se encontró que, en la Fase de control Financiero, los métodos de gestión directa son más retrasados cuando va de un permiso a otro por la ausencia de un sistema de información automatizado. Por otro lado, las aplicaciones de controles internos destinados a la dirección de proyectos son eficientes puesto que originan desenvolver los proyectos en período y forma según como se halla planificado y con su oportuna supervisión. Si bien la dirección de Proyectos realiza gran parte de los controles implantados en el manual de Procedimiento que tiene la entidad, necesitan un manual de control interno creado para la dirección de proyectos por lo cual propone este manual, el cual se adecue a las acciones que se desenvuelven en la dirección de Proyectos de la Municipalidad (p. 96).

Analizar el control interno, resulta muy conveniente para las entidades, pues crea mayor ventaja con respecto a quienes no realizan este análisis, mejorando sus procesos operativos en cuanto a la ejecución de proyectos, así como ayudar al personal de la entidad

ha afianza mayores capacidades, lo cual le permite resolver cualquier problema que suscite en la entidad; esta Investigación es un claro ejemplo de ello, pues al efectuar el análisis se halló que la Municipalidad de Matagalpa (ALMAT), no tiene un manual de control interno destinado para la dirección de proyectos, ocasionando falta de veracidad en la ejecución de estos, generando desconfianza en los usuarios de la información referente a la administración de dinero para la elaboración de proyectos.

Dugarte (2012), cuya investigación titulada ESTÁNDARES DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LA EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, concluyó que: la situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración pública municipal ubicados en el área metropolitana del estado Mérida, se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos bien definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional. Igualmente, se puede afirmar que, debido a la inexistencia en dichos órganos de una unidad técnica especializada con funciones de control en la ejecución de obras civiles, es síntoma de que se subestima la división del trabajo como etapa fundamental de la organización y control como funciones administrativas. Estas características influyen sustancialmente en la situación de control interno administrativo, sobre todo cuando el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, están referidas a las actividades de gestión que desempeñan con la utilización de los recursos para la satisfacción de las necesidades y servicios públicos que tienden a su realización en el marco de actos administrativos emitidos no ajustados a las normas de carácter legal y técnico. Los instrumentos técnicos que se deben aplicar y se relacionan con el control interno administrativo en la ejecución de obras civiles, están contenidos a una amplia estructura de normas que establecen la uniformidad y consistencia de las especificaciones de construcción de acuerdo con el tipo de obra civil a ejecutar. Estas normas son emitidas por la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), Subcomisión Construcción y aprobadas por el Fondo para la Normalización y Certificación de Calidad (FONDONORMA). Estas especificaciones tienen la función de prevenir y disminuir las probables controversias que se generan en la ejecución de obras estimulando una adecuada calidad de trabajo (p. 129-130).

El control interno es fundamental en la gestión administrativa de los municipios, pues estos mecanismos mejoran los procesos de gestión; por lo tanto, no deben ser obviados, sino efectuarlos, aplicando la Normativa legal que sustente el cumplimiento correcto de los procesos que se realizan en las distintas áreas de las Municipalidades.

Chávez (2015), en su tesis denominada LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PASTAZA, afirma que la ausencia de orientación tributaria en la ciudadanía de la mencionada entidad pública, incide en la cobranza de impuestos, pues la mayoría de contribuyentes se desentienden de sus deberes tributarios; la mayoría de ellos incumplen o simplemente no se ubican dentro del catastro. Además los contribuyentes del Cantón Pastaza no reciben suficiente información en relación a los impuestos municipales y su aplicación; la falta de difusión sobre impuestos municipales ocasiona que los contribuyentes no realicen el pago de los mismos oportuna y voluntariamente. Es evidente la desconfianza y el inconformismo de los contribuyentes del GAD Municipal del Cantón Pastaza identificándose la falta de capacitaciones que permitan el incremento de la confianza y la reducción de la incultura tributaria (p. 80).

La falta de orientación al administrado en cuanto a sus obligaciones tributarias con la Municipalidad, el incumplimiento o desubicación dentro del catastro, y la falta de capacitaciones al personal, son algunos de los problemas que atentan contra el gran flagelo que es la omisión de la recaudación tributaria, y para mejorar y/o subsanar este problema, es necesario la ejecución de un proceso de control interno, el cual es fundamental, porque mediante este, el personal podrá adquirir mayores capacidades para mejorar sus procesos administrativos, y así poder combatir con este obstáculo.

Según Osorto (2012), La investigación titulada PROCESO SISTEMATIZADO PARA LA RECAUDACIÓN FISCAL DEL MUNICIPIO DE ILAMA DEPARTAMENTO DE SANTA BÁRBARA, llegó a la conclusión que la alcaldía no cuenta con un sistema automatizado para un mayor control de los impuestos, también existe demora en cuanto a la tramitación referente al pago de impuestos, además de no

contar con un manual de procedimientos para inducción y capacitación de sus empleados (p. 89).

Es importante para las municipalidades contar con un sistema de rentas sofisticado, porque gracias a ello se podrán agilizar con mayor eficacia y eficiencia los registros concernientes a la cancelación de impuestos realizados por el contribuyente.

Álvarez (2014), En la investigación realizada, cuyo título es LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD DE AMBATO; concluyó que en la entidad con respecto al departamento financiero (Unidad de tributos) no se ha hecho un examen especial de gestión el cual es fundamental para confirmar la autenticidad de la información suministrada por los funcionarios municipales. También el investigador concluye que es conveniente realizar nuevas técnicas a fin de recaudar entradas externas, teniendo en consideración que estos medios (dinero) no deben estar sumisos a la voluntad del contribuyente o del recolector, de realizarlo manualmente quedará sujeto a una evaluación de valor de lo verdaderamente recaudado, de realizarse sistemáticamente existirá eficiencia de lo cobrado y el control del desenvolvimiento del funcionario encargado de recaudar. Además, el desconocimiento del reglamento Municipal por parte de los interesados causa que se incumpla rápida y oportunamente los controles internos para incrementar la captación de dinero en el Municipio. El control del desempeño debe estar dirigido a incrementar de la recaudación cuando esta experiencia municipal se establezca en un principio donde los funcionarios públicos se apropien de los recursos de la entidad que en el pasado han sido causa de asuntos de corrupción, o en el caso también de que algunos funcionarios se han ofrecido para el tráfico de influencias determinando estos, la cancelación o no de multas y deberes con la municipalidad. Por último, se ha contemplado que los procedimientos para el control interno en la cobranza de regalías poseen problemas en su ejecución a causa de que no hay un sistema computarizado lo cual incurre en el correcto funcionamiento de los procedimientos para el recaudo de regalías (p. 97-98).

El control interno, es un procedimiento enfocado a supervisar, evaluar y verificar que las operaciones en las entidades se efectúen de acuerdo a las disposiciones legales

pertinentes, en este sentido ayuda en gran medida a que los funcionarios de las municipalidades opten por implantar medidas que mejoren la recaudación tributaria, para de esta manera obtener mayores ingresos, los cuales servirá para ofrecer mejores servicios a la población.

Cañas (2010), en su investigación reconocida como **DIAGNÓSTICO PARA UN MANUAL TRIBUTARIO MUNICIPAL**, concluye que el distrito Metropolitano de Quito en su estructura orgánica de las Direcciones Financieras es un prototipo dinámico que accede fraccionar a la parte financiera en dos orientaciones con el motivo de que haya una orientación que adquiera como capacidad fundamental, la recaudación de impuestos que componen la primordial fuente de entradas de dinero en este gobierno. También nos dice que el sistema tributario de la entidad es demasiado amplio demostrando que los esquemas son inadecuados. El estudio elaborado manifiesta que hay una gran diversidad de tributos, cuyo uso en vez de reducir y ayudar a los contribuyentes a que efectúen el pago, los confunde generando la evasión del pago de impuestos. Por último, la recaudación y utilización de los impuestos en las Municipalidades, constituyen una enorme carga administrativa y operativa que no se ve recompensada en su recaudación (p. 92-93).

Es fundamental la existencia de un manual de procedimientos, los cuales tengan claramente definidos los tipos de impuestos que se deben recaudar, y a la vez informar a la población sobre esto, para evitar confusiones, que posteriormente generen el incumplimiento de los pagos de tributos por parte de los contribuyentes.

Valerio (2014), en su tesis titulada **PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN MATÍAS, DEPARTAMENTO DE EL PARAÍSO**; llega a las siguientes conclusiones: Primero se determinó que la Municipalidad de San Matías, El Paraíso, necesita mejorar el proceso administrativo de recaudación de impuestos que se ejecuta actualmente, para maximizar los ingresos que por concepto de pago de impuestos deben ingresar a la tesorería municipal y estos a la vez ser devueltos en obras de beneficio para la población. Segundo, la Alcaldía Municipal de San Matías, El Paraíso, no cuenta con un proceso administrativo de recaudación de impuestos por escrito, el que existe es mental e improvisada y no se aplica en su totalidad. Los contribuyentes en su mayoría solo

pagan los impuestos al momento de efectuar un trámite legal, ya que en la Alcaldía no extiende éste si el contribuyente se encuentra en la lista de evasores de pago de impuestos. Por tercera y última conclusión tenemos que el proceso administrativo de recaudación de impuestos que se practica en la Alcaldía de San Matías, se identifica por tener fortalezas y debilidades; poseen principios administrativos pero prescinden de un manual de procedimientos y un plan estratégico de recaudación de impuestos con metas claramente definidas y alcanzables; no cuenta con una estructura organizacional que determine la jerarquía para llevar a cabo la recaudación de impuestos, por ende el control de las operaciones y la dirección en cuanto a recaudación y recuperación de la mora son deficientes (p. 121).

Debe existir un manual de procedimientos para la recaudación de impuestos, con objetivos y metas claramente establecidos, los cuales sean posibles de lograr para las municipalidades. Considero que adoptar un sistema de control interno es fundamental para optimizar el proceso de recaudación.

Rodríguez (2016), la investigación sobre ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE, 2016; concluyó que: el impacto de las estrategias administrativas en la cobranza de tributos en la mencionada entidad fue favorable, como se puede visualizar que de las siete estrategias que se emplearon hasta el primer semestre del año 2016, se logró recolectar el 88%, mientras que la oficina de administración tributaria (OAT) dispuso reunir el 50%. Las estrategias administrativas primordiales que emplea la OAT durante el año 2016, son siete, las cuales son: Notificación tributaria, fiscalización, restauración del padrón de contribuyentes, capacitación en tributos municipales, plan para concientizar a la población tributariamente, campaña de beneficios arancelarios y tributarios. Además, se analiza la recaudación tributaria de la Municipalidad, en el cual se observa que el impuesto de alcabala alcanza una variación favorable de S/. 408,776.32 que representa el 60% de entradas por cobranza, de igual forma el impuesto a los predios logra una positiva variación de S/. 227,352.95 que simboliza el 13%, y finalmente se considera que el rubro de limpieza pública, alcanza una variación desfavorable de cobranza por el monto de S/. 1, 844.51 constituyendo un nivel descendiente de - 3%. Por lo tanto, se plantea desarrollar un plan de trabajo que permita

perfeccionar la ejecución de las estrategias administrativas para impedir prescripciones por parte de los contribuyentes y mejorar la recaudación de arbitrios de limpieza pública (p. 43).

El investigador Yucra (2015), hace referencia a su tesis denominada LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA 2015; llegando a la conclusión de que el registro de contribuyente se basa en agregar a la data de la administración tributaria, los datos de los contribuyentes y sus propiedades de acuerdo con los pagos de tributos que se realicen mediante las declaraciones juradas; así como las medidas tributarias que implante el gobierno central para cada tiempo impositivo. Información que se utiliza para calcular la base imponible y sobre este el impuesto correspondiente. El impuesto a los predios es una obligación del ciudadano con la municipalidad donde radica, ya que esta es la autorizada para recaudar, Administrar y fiscalizar el mencionado impuesto. El asunto de la recaudación tributaria esta mayormente visto como una labor desagradable, pues los pobladores obvian frecuentemente la cancelación de este impuesto, razón por la que ha generado un monto altísimo en morosidad en la municipalidad de Cayma y en respuesta a esto la administración tributaria otorga campañas de Amnistías que no hace más que aumentar y fomentar la inconciencia tributaria, sumado a esto no se actualizado las formas de pago mediante la red bancaria, internet, etc.

También tenemos que la fiscalización del Impuesto predial trata de comprobar si el ciudadano cumplió con informar sobre todas las particularidades de su propiedad, en cuanto a su utilidad, dimensión, instrumentos de construcción empleados, y todo dato que incida o debilite la veracidad en el cálculo del valor a amortizar. El cual permitirá identificar a los contribuyentes omisos y subvaluadores, buscando aumentar la cartera de deuda del impuesto a los predios, posibilitando una mayor y mejor recaudación. Aun no se ha diseñado un servicio de atención el cual este orientado a informar de manera correcta al contribuyente sobre cómo se debe asignar la información en sus declaraciones juradas, siendo esto vital porque influye directamente en la recaudación del Impuesto, sumado a esto no existe herramientas útiles y fáciles que se proporcionen en cuanto a la declaración. No se ha optado a una tipología de servicios mediante la clasificación y agrupación de características (p. 89-90).

Para registrar la información que nos brinda el contribuyente sobre las características de su inmueble, es necesario contar con un sistema debidamente actualizado, de esta forma se podrá determinar el impuesto predial correctamente.

Uzuriaga (2016), La tesis titulada EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE HUÁNUCO; concluye que: los hallazgos encontrados en la tesis, indican que en algunas municipalidades distritales el ambiente de control es deficiente y por tanto no estaría permitiendo alcanzar las metas trazadas. En ese sentido, en estas condiciones el control interno limita la revisión de desempeño de aspectos serios, perdiendo su verdadera funcionalidad. Las municipalidades observadas muestran bajos niveles para evaluar riesgos, esto incluye el proceso de planeamiento, identificación, valoración, manejo y el monitoreo. Existe, por tanto, un escenario que pone en peligro el uso óptimo de los recursos financieros orientados a la obtención de los objetivos y metas de las municipalidades. Es decir, la municipalidad no permite identificar oportunamente errores en cada área. La mayoría de las entidades distritales estudiadas en la provincia de Huánuco, carecen de normas y programaciones por áreas. Esta situación, denota que no dan prioridad a la elaboración de normas, manuales y procedimientos de control interno. Por otro lado, las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco, en su gran mayoría no han implementado el sistema de control interno, normado por la Ley N° 28716, a pesar que su exigencia empezó a finales del año 2008. Asimismo, se ha observado que los municipios distritales de ámbito rural, sobre todo, no cuentan con órgano de control institucional (OCI) que evalué la implementación de lo mencionado. Finalmente, con respecto a las políticas y directivas que tengan como fin la prevención, monitoreo y acciones contra las prácticas indebidas, la mayoría de municipalidades distritales no lo tienen implementado. Esto expone a la administración municipal a un alto riesgo de actos indebidos y fraudes que puede generar un perjuicio económico a la entidad (p. 76-77).

Las entidades públicas están en la obligación de implementar un sistema de control interno el cual ejecute sus cinco componentes básicos, además deben dar prioridad a la aplicación de Normas de Control Gubernamental, las cuales son presentadas por la

Contraloría, con la finalidad de ejercer un control eficiente en los procesos administrativos de la entidad.

Vásquez (2015), en su tesis titulado IMPLEMENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAO – LA LIBERTAD AÑO 2014, concluye que, con aplicar la presente propuesta basada en la implantación del Órgano de Control Interno, se podrá iniciar y mejorar la eficacia, eficiencia, economía y transparencia en las actividades de la Municipalidad Distrital de Chao, así como la calidad que ofrece en cuanto a sus servicios públicos. Además, accederá tener un instrumento que permita resguardar el patrimonio institucional, de perjuicios por malgastar, arbitrariedades, mala administración, faltas, estafas o anormalidades y avalar una buena gestión de la Municipalidad (p. 156).

Todas las entidades presentan deficiencias sin embargo, aquellas entidades que no cuentan con un Órgano de Control Interno, son las que más problemas tienen. Es fundamental que exista un Órgano de Control Interno, pues este va incidir positivamente en la gestión administrativa de las municipalidades, reduciendo en gran medida los riesgos que pudiera presentar la entidad.

Cárdenas y Córdova (2015), en su tesis titulada ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE – 2014, concluyen que la correcta ejecución de estrategias de comunicación ha incidido notablemente en la cobranza del impuesto predial de la mencionada entidad, generando un aumento en mencionado impuesto. Además, se examinó las diferentes estrategias de comunicación como medios audiovisuales, incentivos tributarios, perifoneo y campañas, los cuales fueron aplicados por la Municipalidad Distrital de Moche, donde la campaña resulto ser la estrategia más eficiente. Por otro lado, se confirmó que en el año 2014 el incremento de impuesto predial en la mencionada entidad es de 56%; Finalmente, para mejorar el incremento del impuesto predial, es necesario que la Municipalidad brinde una capacitación a su personal administrativo (p. 52).

Las estrategias de comunicación es un buen medio para llegar a los contribuyentes, pues informarles acerca de los impuestos que deben cancelar, crea mayor conciencia en el administrado, conllevando a mejorar la recaudación.

Oliver (2011), en su estudio llamado LAS DEUDAS DE TRIBUTOS Y SUS EFECTOS EN LA LIQUIDEZ DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAIJAN, PERIODO 2010 – 2011; determinó la existencia de un porcentaje alto de evasión tributaria, hallándose dos mil ochocientos veinticinco contribuyentes no registrados en la Municipalidad, los cuales no se interesan por contribuir con el pago de sus impuestos, ni mucho menos por regularizar su situación y sin embargo gozan de los servicios que ofrece la entidad, con ello la Municipalidad pierde considerables sumas de efectivo afectando económica y financieramente a la entidad. También se concluyó que entre los años 2010 y 2011, las deudas por cobrar de impuesto predial y limpieza pública alcanzan montos por más de 2 millones de soles, lo cual repercute negativamente en la liquidez de la entidad, debido a que no contará con suficientes recursos para sufragar sus obligaciones a corto plazo, como el pago a personal, mantenimiento de infraestructuras en la Municipalidad, el pago a proveedores, etc. (p. 54).

La evasión tributaria genera retraso para el país. Tanto el impuesto predial como el arbitrio de limpieza pública son dos de los impuestos que sirven como fuente principal para que las Municipalidades obtengan mayor liquidez logrando de esta manera cubrir las obligaciones que tienen, y brindar mayores y mejores servicios a la comunidad.

Choqueña (2015), en su Tesis cuyo título fue LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ITE, AÑO 2013; concluye que el desempeño de los funcionarios en la administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Ite, es deficiente, debido a que el proceso de recaudación y fiscalización tributaria es inadecuado; pues los servicios de orientación, asesoramiento, atención de problemas de asuntos tributarios, la tramitación de solicitudes, así como notificaciones al contribuyente sobre impuestos pendientes de pago, son de baja calidad, lo que ocasiona que la impresión del ciudadano referente a la atención de la administración tributaria de la entidad sea

negativa. Finalmente, ante ello se obtuvo que en la Municipalidad Distrital de Ite en el año 2013, el nivel de recaudación tributaria fue bajo (p. 76).

El servicio de atención y asesoramiento que brinde el personal administrativo de las Municipalidades hacia los administrados, es importante porque mediante una explicación clara y amena, los contribuyentes van a estar verdaderamente concientizados y comprometidos con el pago de sus impuestos. Cabe resaltar, que para la existencia de una eficiente atención, el personal de la entidad debe ser capacitado constantemente.

Torres y Torres (2015), en su investigación Titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2015; llegan a la conclusión que el desconocimiento del contribuyente en cuanto al destino de los fondos recaudados, así como la presunción de la existencia de desfalco en la entidad, son las causas más comunes que conllevan a que los ciudadanos no realicen el pago de sus impuestos oportunamente. El 70% de contribuyentes no subsanan sus impuestos, debido a la falta de un plan estratégico en el cual estén propuestas las metas a lograr, obstaculizando que lo proyectado que tienen para recaudar no se efectúe de manera eficiente. Añadido a ello se infiere que la Municipalidad Distrital de Pimentel no posee un sistema de cobranza, tampoco se brindan capacitaciones al personal de la entidad, ni mucho menos se incentiva a los escasos contribuyentes que efectúan sus pagos de manera puntual (p. 103).

Dar a conocer a los administrados, las actividades que se ejecutan con el uso de los recursos dinerarios recaudados, ayuda a mejorar la percepción negativa que el ciudadano puede tener sobre los funcionarios administrativos que laboran en las Municipalidades. Es fundamental la existencia de un plan estratégico bien elaborado, además de capacitaciones al personal. Mediante estas medidas se pueden obtener las capacidades suficientes para informar y asesorar adecuadamente a los administrados.

Lisboa y Saboya (2016), en su tesis titulado EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ- 2015; concluyeron que el personal de la Municipalidad tiene su estructura organizacional

desactualizada. También se determina que en la Municipalidad no hay un correcto procedimiento para seleccionar al personal en las diferentes áreas que existe en la entidad. Por otro lado, el personal de abastecimiento no cuenta con todos los documentos de gestión, pues solo posee el MOF, el POI y el organigrama funcional, sin embargo, estos no se encuentran actualizados ni mucho menos cuentan con la normativa vigente. Esto se debe a que la municipalidad no capacita constantemente al personal. Por último, la falta de actividades de control, ocasiona que no exista una información confiable en cuanto a la presentación de las existencias (p. 64).

La presencia del control interno en las municipalidades es esencial, porque este mecanismo se encarga de efectuar un seguimiento a los procesos administrativos, además verifica el cumplimiento de las normativas legales vigentes, creando confiabilidad en la información presentada por la entidad.

Huamanchumo (2016), en su investigación titulada FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL, Y SU REPERCUSION EN EL DESARROLLO DEL DISTRITO DE SANTA ROSA 2015; llego a la conclusión que una de las causas primordiales en la morosidad del impuesto investigado en el Distrito de Santa Rosa es el factor económico y social, la misma que muestra que el 16% de la población no paga sus impuestos por falta de recursos económicos, así como el 49% de los contribuyentes no tienen conocimiento sobre el desembolso del impuesto a los predios. También el 70% de los ciudadanos del Distrito de Santa Rosa, no cumplen con la cancelación de este impuesto, pues la falta de pago de este impuesto limita el desarrollo del Distrito; por otro lado, mediante los instrumentos de recolección de datos (encuestas) se determinó también que el 68% de la población posee conocimiento sobre el destino de sus pagos, sin embargo, no cumplen con sus obligaciones debido a la ineficiente gestión que se ha ido cometiendo con el transcurrir de los años (p. 91-92).

La desconfianza que el contribuyente le tiene al personal de la entidad, causa en la mayoría de casos el incumplimiento de las obligaciones tributarias, motivo por el cual considero que el personal encargado de los procesos administrativos y/o tributarios debe informar apropiadamente al administrado cuales son los impuestos que deberá subsanar, asimismo dar a conocer que problemas internos presenta la entidad (municipalidad) y en

que será invertido el dinero que se recauda. De esta forma el contribuyente tomará conciencia sobre el pago de sus impuestos, y de la misma manera se creará un ambiente más agradable entre ambos.

Flores y Sánchez (2016), en su tesis titulada ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS LEGALES UTILIZADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RENTAS Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA – 2014; concluyeron que en la Municipalidad Distrital de la Victoria no se emplean correctamente las normativas legales de recaudación tributaria; el personal del departamento de rentas de la Municipalidad no ejerce sus funciones responsablemente en lo que respecta al uso adecuado del sistema financiero, plazos y actualización en el padrón de contribuyentes. Por otra parte, en cuanto a la ejecución de medidas legales coactivas no se realizan los debidos procedimientos y acciones estipulados en la normativa aplicable, limitando el accionar de los operadores coactivos en la función restrictiva, concerniente a la ejecución de embargo. Tampoco se cuenta con personal capacitado en cuanto a la ejecución de actividades relacionadas a la fiscalización Municipal, añadido a ello la desactualización en cuanto a la gestión del catastro Municipal. Para finalizar se determinó que los índices de recaudación en los últimos años bajaron de nivel, pues la tendencia de morosidad por parte de los contribuyentes ha ido en aumento de manera significativa como resultado de un ineficiente sistema de recaudación, otorgamiento excesivo de beneficios y amnistías tributarias anuales, los que se ven como un estímulo al contribuyente moroso (p. 86-87).

Una medida importante para mejorar la recaudación tributaria en las Municipalidades es aplicar correctamente las normas legales que las sustentan, acompañado de una eficiente capacitación al personal de la entidad y de orientar al administrado a pagar sus compromisos tributarios; de esta forma disminuirán los índices de morosidad.

Vallejos (2010), en su investigación titulada INFLUENCIA DE LA RECAUDACION TRIBUTARIA Y SU IMPACTO EN LA APLICACIÓN DEL GASTO E INVERSION EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUERTO ETEN, PERIODO 2010; concluyó que en la determinación del cálculo del impuesto predial se realiza tomando como referencia el importe de la declaración jurada anterior, en la cual el

contribuyente pagó, sin considerar las mejoras que podrían haber existido en el predio, es decir previamente no se realizó una inspección ocular a la propiedad para así poder determinar el impuesto predial correctamente. En cuanto a las políticas de cobranza por arbitrios de limpieza pública no son adecuadas, pues no existe un control eficiente de la misma, además los arbitrios por parques y jardines junto con el servicio de serenazgo son brindados por la municipalidad de forma gratuita. Otro punto importante que se determinó en la investigación, fue que el personal del área de rentas no es experto en la materia, pero dan su mejor sacrificio, la actitud que tienen ha ayudado a crear una base de datos en Excel de todos los contribuyentes con su situación tributaria. Se halló también que el sistema integrado de administración financiera (SIAF), el cual será de aplicación para el área de catastro y rentas, está en proceso de implementación. Por último, las autoridades de la entidad, no proveen los medios eficientes para ofrecer mejor orientación al contribuyente.

Es importante que el personal de la Municipalidad verifique cada cierto tiempo las viviendas de los administrados, para ver si existen mejoras o no en ella, porque de no realizarse esta actividad, se determinaría el impuesto predial incorrectamente, causando omisión de impuestos por parte de los mismos, y por ende la entidad obtendría menores ingresos. Además, para mejorar aún más la recaudación pienso que se deben implementar políticas de cobranza eficientes acompañadas de un sistema sofisticado en la cual se registre de manera virtual todos los pagos de tributos que se efectúen.

Saucedo (2014), en su investigación titulada LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INDICENCIA EN EL DESARROLLO DE LA RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ DE CHICLAYO; llegó a la conclusión que de existir un eficiente proceso administrativo, beneficiaría al área de rentas en gran medida, por lo cual se determina que la gestión administrativa posee gran incidencia en la recaudación de impuestos. También presenta deficiencias en cuanto a la orientación al personal con respecto a las metas que se deben alcanzar en la unidad de rentas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, además se ha identificado que el 69% de contribuyentes cree que los impuestos recaudados son usados de forma ineficiente, mostrando claramente la falta de comunicación al contribuyente (p. 83).

La planeación, organización, dirección y control; más conocido como el proceso administrativo, resulta eficiente su aplicación para resolver problemas administrativos que se presenten en las entidades, ejecutar este proceso en el área de rentas de una Municipalidad, es una buena medida para mejorar la recaudación tributaria. Por otra parte, considero que los trabajadores de la entidad, deben conocer las metas que se deben lograr en cuanto a la recaudación de impuestos, así como de informar al administrado sobre la utilización de los impuestos recaudados.

Zarpan (2013), en su tesis titulado EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA -2012; concluye que la mencionada Municipalidad presenta riesgos potenciales, como no realizar todas sus adquisiciones conforme a los requerimientos de almacén, la inexistencia de evaluar y cotizar a la hora de obtener los bienes en el modo de menor valor, tampoco existe restricciones al personal que labora en la entidad cuando ingresan al almacén, otro punto muy importante que se halló fue que no se evidencian actividades de control, añadido a ello la falta de capacitación al personal de la entidad en cuanto al desempeño de sus funciones. Finalmente, Se encontró que no se implantan actividades de control que contribuyan a aminorar el riesgo, debido a que no se emplean los controles internos constituidos en las normas de control (p. 120-121).

Es importante ejecutar el control interno en las entidades, debido a que este proceso contribuye a mejorar la gestión administrativa del personal en las diversas áreas de la entidad, optimizando sus operaciones y cumpliendo con las disposiciones legales establecidas.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

Considero como una de las bases teóricas, el desarrollo legislativo vigente en el Perú, y es por lo que describo y analizo las diferentes leyes que contribuyen a fundamentar adecuadamente la presente investigación.

1.3.1. El Control Interno

Ley 27785 (2002), en su artículo 6° nos dice que el control gubernamental es la supervisión, verificación y confirmación de las demostraciones y consecuencias de la administración pública, en la perspectiva del nivel de competencia, sencillez y economía en la utilización y dirección de los activos y recursos del estado, añadido a ello el cumplimiento de planes de acción, normas legales y lineamientos de política.

El control gubernamental juega un papel importante en las entidades, debido a que gracias a este, la entidad se ve obligada a cumplir con la normativa aplicable, generando resultados eficientes y profunda transparencia en la administración del dinero del estado.

Ley 27785 (2002), define al control interno en su artículo 7° como el control interno incorpora las actividades de control previo, simultáneo y posterior realizada por la entidad sujeta al control, con la razón de que la administración de sus activos, recursos y operaciones se realice de forma eficaz, eficiente y transparente.

Resolución N° 273 (2014). Aprueba las Normas Generales de Control Gubernamental en la Ley N° 27785. Contraloría General de la República. Diario Oficial El Peruano. Define los tipos de controles previo, simultaneo y posterior como: De lo cual hace mención que los servicios de control previo son aquellos realizados únicamente por el Contralor antes de la ejecución de una demostración u operación de un ente, según las disposiciones de la ley o norma expresa, con un objetivo final específico para emitir un resultado que se ajuste al tema del aviso previo hecho por la entidad que solicita el servicio. Por otro lado, la presente resolución nos dice que los servicios de control simultaneo son aquellos que se realizan a la acción o acciones de un procedimiento continuo, en comparación con la administración de una entidad destinada al control legislativo, con el motivo de alarmar a esta de las realidades que ponen en impacto

arriesgar el resultado o el logro de sus objetivos. Finalmente tenemos los servicios de control posterior los cuales son aquellas que se efectúan con el objetivo final de evaluar las demostraciones y resultados producidos por las organizaciones en la administración de beneficios, activos y operaciones institucionales.

Considero que el servicio de control previo es importante porque en él se evaluará si las actividades u operaciones que ejecutará la entidad son convenientes o no, y también determinará si se ajustan a las normas legales. Asimismo, el control simultáneo sirve para hacer un seguimiento a las actividades que se realizan en la entidad, en concordancia con las Normas Generales de Control Gubernamental y por último el control posterior se encarga de verificar que las acciones y resultados obtenidos mediante la ejecución de actividades efectuadas por el personal de la entidad, se hallan dado de acuerdo a las Normas establecidas.

Según los modelos contemporáneos Coopers & Lybrand (1997), basándose en el enfoque COSO conceptualiza al control interno como: Un procedimiento ejecutado por el órgano rector, la organización y los demás colaboradores de la entidad, destinado a proporcionar una seguridad razonable para lograr objetivos en las clasificaciones que se acompañan: - Eficacia y competencia de las operaciones; - Confiabilidad en datos relacionados con dinero; - Cumplimiento de las leyes y controles materiales.

El control interno es un proceso en el cual todo el personal que forme parte de una entidad, considerando desde el más alto rango hasta el menor, deben estar comprometidos con su ejecución, porque este mecanismo ayudará a optimizar la gestión en las diversas áreas de la entidad.

1.3.1.1 Importancia del Control Interno

La Contraloría General de la República (2014), nos dice que El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios:

La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.

El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.

El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.

El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

1.3.1.2 Normativa del control Interno

La Contraloría General de la República (2014), nos revela que la función del control gubernamental se define en la Constitución Política del Perú y luego es regulada, de forma explícita, por el Sistema Nacional de Control (SNC) a través de la Contraloría General de la República (CGR) que tiene, entre sus funciones, la de supervisar la legalidad de las operaciones y de los actos de las instituciones sujetas a control. Asimismo, la CGR dicta la normativa técnica de control estableciendo los lineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos, a fin de dar cumplimiento a su rol rector. El enfoque de Control Interno gubernamental en el Perú, así como sus conceptos, principios, técnicas y metodologías, se han definido en los últimos años a través de diferentes normas y lineamientos de distinta jerarquía.

1.3.1.3 Fundamentos del Control Interno en el sector público

Según La Contraloría General de la República (2014), hace mención que: Los fundamentos del Control Interno están referidos a los pilares que favorecen la efectividad del mismo. Estos pilares son el autocontrol, la autorregulación y la autogestión. A continuación, presentaremos cada uno.

a) Autocontrol

Es la capacidad de todo servidor público (independientemente de su nivel jerárquico) de evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correcciones, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz. El Control Interno se fundamenta en el autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el servidor público, procurando el logro de los propósitos de la entidad. Para cumplir con este fundamento se requiere: a. Compromiso, competencia y responsabilidad por parte de los funcionarios con el ejercicio de su labor. b. Responsabilidad de los funcionarios para asumir sus propias decisiones y autorregular su conducta.

b) Autorregulación

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para reglamentar, con base en la Constitución y en la ley, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones. Mediante la autorregulación, la entidad adopta los principios, normas y procedimientos necesarios para la operación del Sistema de Control Interno. Favorece el autocontrol al normalizar los patrones de comportamiento requeridos para el cumplimiento de los objetivos y hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional ante la comunidad y los diferentes grupos de interés.

c) Autogestión

Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la Constitución y las normas legales. El Control Interno se fundamenta en la autogestión al promover en la entidad pública la autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejoramiento y hacerlas

efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida.

1.3.1.4 Objetivos del Control Interno

La Contraloría General de la República (2014), nos dice que Los objetivos del Control Interno para el Sector Público son los siguientes:

a) Gestión Pública

Busca promover la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones y calidad en los servicios. Este objetivo está relacionado con los controles internos que adopta la entidad pública para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía. La efectividad tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programadas. La eficiencia se refiere a la relación existente entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos, la economía se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren recursos físicos, financieros y humanos, en cantidad y calidad apropiada y al menor costo posible. Estos controles comprenden los procesos de planeación, organización, dirección y control de las operaciones de la entidad, así como los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas. Este control interno en el sector público debe permitir promover mejoras en las actividades que desarrollan las entidades públicas y proporcionar mayor satisfacción en el público, menos defectos y desperdicios, mayor productividad y menores costos en los servicios.

b) Lucha Anticorrupción

Busca proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, dispendio, uso indebido, acto irregular o ilegal. Este objetivo está relacionado con las medidas adoptadas por la entidad pública para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o apropiaciones indebidas, que podrían resultar en pérdidas significativas para la entidad, incluyendo los casos de dispendio, irregularidad o uso ilegal de recursos.

c) Legalidad

Busca cumplir las leyes, reglamentos y normas gubernamentales. Este objetivo está relacionado con el hecho que la entidad pública, mediante el dictado de políticas y procedimientos específicos, asegura que el uso de los recursos públicos sea consistente con

las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos y concordante con las normas relacionadas con la gestión gubernamental; así como con el cumplimiento de sus competencias y funciones.

d) Rendición de Cuentas y Acceso a la Información Pública

Busca elaborar información válida y confiable, presentada con oportunidad. Este objetivo está relacionado con las políticas, métodos y procedimientos dispuestos por la entidad pública para asegurar que su información elaborada sea válida y confiable y revelada razonablemente en los informes. Una información es válida y confiable porque se refiere a operaciones o actividades que ocurrieron realmente y porque cumple con las condiciones necesarias para ser considerada como tal. Una información confiable es aquella que brinda confianza a quien la utiliza.

1.3.1.5 Limitaciones del Control Interno

Para la Contraloría General de la República (2014), el Control Interno puede proporcionar información administrativa sobre las operaciones de la entidad y apoyar a la toma de decisiones de una manera informada, ayudando con el logro de sus objetivos. Sin embargo, frecuentemente, se tiene expectativas mayores de lo que puede brindar. Un sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable -no absoluta- del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno. Algunas de estas limitaciones son: a. Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos. b. Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones. c. Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno. d. El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

1.3.1.6 El Control Interno como proceso integral

Contraloría General de la República (2014), Si bien a partir de la definición general, y para fines prácticos de supervisión y evaluación el significado de Control Interno se ha descompuesto en acciones, actividades, planes, etc. por cada tipo de objetivo, es necesario recordar que el Control Interno no debe ser un hecho o circunstancia aislada, sino una serie

de acciones que están relacionadas intrínsecamente con las actividades de la entidad. Estas acciones se dan en todas las operaciones de la entidad continuamente y son inherentes a la manera en la que la gerencia administra la entidad. El Control Interno, por lo tanto, no debe ser visto como un hecho adicionado a las actividades de la entidad o como una obligación. El Control Interno debe ser incorporado a las actividades de la entidad y es más efectivo cuando se construye dentro de la estructura organizativa de la entidad y es parte integral de la esencia de la organización. El Control Interno debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión. Al diseñar el Control Interno desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad.

1.3.1.7 Componentes del control Interno

Según el autor Fonseca (2007), nos revela que Dentro del control interno se sitúan cinco componentes, los cuales están conformados por:

a) Ambiente de control interno

De acuerdo al autor alude que se refiere al establecimiento de un entorno que estimula e influye en las tareas del colaborador, el cual resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales, constituyendo el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa.

Tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las actividades u operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos, así como tiene relación con el comportamiento institucional, mediante políticas generales y la aprobación de un código de ética.

Para determinar las actividades dentro del área, el componente que permite mejorar los niveles estratégicos, tácticos y operativos, efectúa procedimientos que conlleven a conocer la situación actual del área para posteriormente poder mejorarlas.

b) Evaluación de riesgo

Es una actividad que debe practicar la alta dirección en cada entidad gubernamental a la que pertenece. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo del riesgo relacionado con la elaboración de estados financieros que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en las entidades. El riesgo incluye eventos o circunstancias

que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la administración en los estados financieros.

Para la evaluación detallada de los procesos administrativos en las diferentes áreas, se tiene en cuenta analizar e identificar los puntos críticos y los posibles riesgos para posteriormente efectuar el levantamiento de observaciones en forma estructurada.

c) Actividades de control gerencial

Manifiesta las acciones que realiza la administración de la entidad para cumplir con las funciones asignadas. Son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, para lo cual se valen de políticas y procedimientos. Las actividades de control pueden clasificarse en: control de operación, controles de información y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

Dentro de las actividades realizadas en la entidad se establece el cumplimiento de metas mediante revisiones de desempeño efectuado por el personal, así mismo el jefe encargado del área autoriza y evalúa el nivel de desenvolvimiento de los funcionarios que tiene a su cargo.

d) Sistema de información y comunicación

Está constituido por los métodos y registros establecidos para procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras de una entidad. La calidad de la información que brinde el sistema incide en la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad.

En el sector público los sistemas de información están sujetos a estructuras de base de datos que permiten reportar emisiones y comunicados de información de todos los usuarios en las áreas correspondientes.

e) Actividades de monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover su reforzamiento.

El monitoreo se lleva a cabo durante la realización de actividades diarias en los distintos niveles de la entidad de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control), o mediante la combinación de ambas modalidades (p. 301).

1.3.2. Recaudación Tributaria

Ley de Tributación Municipal (1993), en su título II capítulo I artículo 5° señala que: “los tributos locales son los gastos indicados en este Título favoreciendo a los Gobiernos Locales, cuya consistencia no inicia un pensamiento inmediato del Municipio al ciudadano”.

Los tributos municipales son impuestos, en el cual los administrados están en la obligación de cumplirlos, para el bienestar de ellos mismos.

Ley de Tributación Municipal (1993), en su título II capítulo I artículo 8° hace mención a lo siguiente: El impuesto a la propiedad carga la estimación de las propiedades urbanas y rústicas. Se nombra predios a los terrenos, estructuras y oficinas fijas e inmutables que constituyen partes esenciales de ella, que no pueden aislarse sin ajustarse, desmoronarse o diezmar el edificio. La acumulación, organización y control del impuesto le compete al Municipio del Distrito donde se ubique la propiedad.

El impuesto predial es un tributo subsanado por el administrado; este se determina según como se encuentre el predio, para ello el personal de la Municipalidad donde se encuentre ubicado el terreno, realizará una inspección ocular del mismo, con la finalidad de determinar el impuesto predial correctamente.

Ley de Tributación Municipal (1993), en su Título II, capítulo II artículo 21° señala que: El Impuesto de Alcabala exige intercambios de propiedades urbanas y rurales por compra a título oneroso o de cortesía, según sea su marco o metodología, incorporando acuerdos con reserva de posesión.

El administrado que adquiera o compre un inmueble está obligado al pago de impuesto de alcabala, sin embargo, cabe resaltar que existe inafectación en cuanto al pago de este impuesto, lo cual se encuentra establecido en la ley citada.

La Ley de Tributación Municipal (1993), en su título II capítulo V artículo 48° nos dice que: El Impuesto a los Juegos impone el reconocimiento de acciones identificados con

entretenimientos, por ejemplo, loterías, bingos y sorteos, y también obtener premios en recreaciones de posibilidad.

La persona encargada de efectuar actividades concernientes a juegos, también se encuentra obligada a tributar, solo en el caso de actividades culturales, no se paga este impuesto.

Ley de Tributación Municipal (1993), en su título III artículo 60° marco normativo para las contribuciones y tasas Municipales sostiene lo siguiente: Conforme a lo establecido por el inciso 3 del artículo 192° y por el artículo 74° de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades crean, modifican y suprimen contribuciones o tasas, y otorgan exoneraciones, dentro de los límites que fije la ley. En aplicación de lo dispuesto por la Constitución, se establece Las siguientes normas generales: a) La creación y modificación de tasas y contribuciones se aprueban por Edicto, con los límites dispuestos por el presente Título. b) Para la supresión de tasas y contribuciones las Municipalidades no tienen ninguna limitación legal. c) Los Edictos municipales que crean tasas deberán ser prepublicados en medios de prensa escrita de difusión masiva de la circunscripción por un plazo no menor a 30 días antes de su entrada en vigencia.

Estoy de acuerdo con que estas entidades tengan la potestad de establecer, cambiar y eliminar tasas o contribuciones, porque esto favorece al administrado, ya que en diversas ocasiones este no posee dinero suficiente pagar las obligaciones en su totalidad.

Ley de Tributación Municipal (1993), en su título III capítulo II artículo 66° señala que: las tasas municipales son los impuestos implantados por los Concejos Municipales, cuyo compromiso tiene como hecho generador la exitosa ordenación por parte del Municipio de una administración abierta o autorizada, celebrada ante los Municipios según su Ley Orgánica y los estándares con rango de ley.

Los tributos municipales constituidos por tasas generan una percepción en cuanto a la posibilidad de que los impuestos recaudados se incrementen, sin embargo, esto sucederá siempre y cuando el administrado cancele sus impuestos, para ello es fundamental orientarlos sobre el pago de tributos a fin de brindar mejores servicios a la comunidad.

Ley de Tributación Municipal (1993), en su título III capítulo II artículo 68° señala que: las Municipalidades podrán imponer las siguientes tasas: a) Tasas por servicios públicos o arbitrios: son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. b) Tasas por servicios administrativos o derechos: son las tasas que debe pagar el contribuyente a la Municipalidad por concepto de tramitación de procedimientos administrativos o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad de la Municipalidad. c) Las licencias de funcionamiento: son las tasas que debe pagar todo contribuyente para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios. d) Tasas por estacionamiento de vehículos: son las tasas que debe pagar todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación, conforme lo determine la Municipalidad del Distrito correspondiente, con los límites que determine la Municipalidad Provincial respectiva y en el marco de las regulaciones sobre tránsito que dicte la autoridad competente del Gobierno Central. e) Otras licencias: son las tasas que debe pagar todo aquel que realice actividades sujetas a fiscalización o control municipal, con el límite establecido en el artículo 67.

Las tasas municipales son creadas con la finalidad de obtener mayor recaudación tributaria, para brindar mejores servicios a la población, entre los servicios comprendidos en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, materia de investigación, se encuentra el arbitrio por limpieza pública y la liquidación por formatos de autoevaluó.

1.3.2.1. Características de la recaudación tributaria

Según Delgado, A. y Oliver, R. (2008), menciona que la recaudación puede desarrollarse a través de dos fases o procedimientos bien diferenciados, el periodo voluntario de pago y el procedimiento ejecutivo o de apremio, mientras que el primero se da siempre que existe una deuda tributaria, el segundo puede no llegar a iniciarse por diversas razones.

En el procedimiento de recaudación es muy importante el tema de los plazos de ingreso a efectos de determinar si el contribuyente cumple o no con su obligación de pago (p. 193).

1.3.2.2. Tributos

Los tributos son ingresos públicos que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias impuestas unilateralmente por el Estado, exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir. Su fin primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posibilidad de vinculación a otros fines.

El Código Tributario es la norma que rige las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Esta norma clasifica a los tributos en tres clases: los impuestos, las tasas y las contribuciones.

1.3.2.3. Dimensiones de Recaudación Tributaria

a) Contribuyentes

Según lo establecido en el Código Tributario, en su libro primero, Título I, Artículo 8°, define al contribuyente como aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

El departamento de administración tributaria se encarga de registrar y actualizar el padrón de contribuyentes para la correcta determinación de la obligación tributaria.

b) Comunicación

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2012), en su artículo Titulado “TALLER DE INDUCCIÓN SOBRE TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL”, nos revela que los servicios de información o comunicación, son dirigidos a resolver las dudas planteadas por los administrados en cuanto a la normativa de los tributos y el cumplimiento de sus obligaciones. Resuelta la duda, es el propio administrado quien cumple con su deuda tributaria.

Es importante que el personal encargado de brindar información al contribuyente, pueda visitarlos constantemente para dar a conocer las obligaciones que deben cumplir.

c) Cultura tributaria

Según la revista Cultura tributaria (2012), expresa lo siguiente:

Para que el Estado pueda cumplir con su obligación constitucional de velar por el bien común y proporcionar a la población los servicios básicos que ésta requiere, necesita de recursos que provienen principalmente de los tributos pagados por los administrados.

El pago de los impuestos puede llevarse a cabo utilizando la coerción o apelando a la razón. La fuerza se manifiesta en las leyes y en su cumplimiento obligatorio, mientras que la razón sólo puede estar dada por una Cultura Tributaria con bases sólidas. No puede obviarse que un estímulo (o desestímulo) importante para la tributación lo constituye el manejo y destino de los fondos públicos, aparte de que, para muchos ciudadanos, tributar es un acto discrecional, relacionado con su percepción positiva o negativa sobre el uso de los fondos.

Uno de los objetivos de la educación fiscal debe ser, precisamente, romper ese círculo vicioso y hacer conciencia de que la tributación no sólo es una obligación legal, sino un deber de cada persona ante la sociedad.

Al administrado se le debe orientar a través de charlas o compañías de concientización para un mayor alcance en el cumplimiento y responsabilidad de las obligaciones tributarias.

d) Determinación y Fiscalización de la Deuda

Según Valencia (2010), en su libro denominado MANUAL PARA LA MEJORA DE FISCALIZACIÓN DE LOS TRIBUTOS MUNICIPALES, nos revela que la mejor fiscalización de tributos busca principalmente incrementar la recaudación local y ampliar la base tributaria. Asimismo, se busca fortalecer la cultura o conciencia tributaria en los ciudadanos, considerando que el conocimiento sobre tributación ha estado concentrado básicamente en los tributos que administra el gobierno central. Finalmente, en un escenario donde ya se realizan todos los esfuerzos de cobranza sobre los contribuyentes registrados, la fiscalización cobra especial importancia al ser considerada un medio que permite asegurar el crecimiento sostenido de la recaudación en el tiempo.

El personal de la entidad es el encargado de determinar y emitir la obligación tributaria de los administrados, Por lo tanto, estoy convencido que las Municipalidades necesitan contar con un equipo especializado para desarrollar la función de fiscalización permitiendo la verificación en el cumplimiento de la emisión de obligaciones de los contribuyentes para un mejor recaudo tributario.

e) Recaudación de Tributos

El autor Delgado (2008), son características que ayudan a mejorar el recaudo tributario y los ingresos al estado para posteriormente distribuirlos. Si se identifica deficiencias en los procedimientos de fiscalización de la Administración Tributaria; es necesario mejorar dichos procedimientos para que se pueda realizar un tratamiento efectivo a la elusión y al delito tributario. Los administrados cuando no valoran en forma real y efectiva sus tributos, están originando infracciones y también delitos que pueden afectar la estabilidad de la entidad. El hecho de valorar los tributos como corresponde, da seguridad tributaria. Las entidades al efectuar las cobranzas porcentuales se caracterizan por recaudar ordinariamente los impuestos establecidos por el concejo municipal.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo el diseño de un sistema de control interno mejorará la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La relevancia que tiene el control interno en los procesos de gestión de las entidades, denota la importancia del presente trabajo de investigación; y que unido a la necesidad de revisar las normas de control interno, regidas al cumplimiento de la recaudación tributaria, enriquece nuestra propuesta.

El tema escogido para esta investigación es fundamental, en razón que en la entidad no existe un control interno, que se encargue de verificar que los procesos administrativos en el Departamento de Administración Tributaria, sean más eficientes. Por lo tanto, esta investigación, sirve para que los funcionarios de la Municipalidad distrital de Puerto Eten, consideren adoptar estas medidas, tanto para mejorar el proceso de recaudación de impuestos en la mencionada entidad; como el perfeccionamiento en cuanto al desempeño de funciones por parte del personal de la misma.

La presente investigación está centrada en diseñar un sistema de control interno en el Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, que contribuye en gran medida al desarrollo de la entidad, la población y el distrito de Puerto Eten; porque mediante este sistema de control interno, los procesos administrativos, en materia de recaudo de impuestos, serán más eficientes y eficaces representando mayores ingresos para la Municipalidad, lo cual es motivador para la alta dirección de la entidad, debido a que se contará con más recursos económicos, para realizar mayores y mejores obras públicas, y brindar buenos servicios a la comunidad; creando un ambiente de convivencia más armónico entre el personal de la entidad y la población, con lo cual se tomará mayor conciencia en el pago de sus tributos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis Alternativa

Si diseñamos un sistema de control interno, mejorará la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2017.

1.6.2. Hipótesis Nula

Si diseñamos un sistema de control interno, no mejorará la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Examinar el proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten 2017.

Analizar las acciones de control que se ejecutan en el Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten 2017.

Proponer el diseño de un sistema de control interno en el Departamento de Administración Tributaria para mejorar la recaudación en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2017.

II. Material y Métodos

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo – descriptiva.

Será Cuantitativa: Porque expreso los resultados obtenidos en proporciones numéricas y porcentuales.

Será Descriptivo: Porque describo como se realiza el proceso de recaudación en el Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten.

Diseño de Investigación

No Experimental: porque no se manipulan las variables de estudio para obtener resultados sobre el problema.

Transversal: porque se realiza en un solo momento del tiempo.

M -----> O -----> A----->D

M: MUESTRA

O: OSERVACION

A: ANÁLISIS

D: DISEÑO

2.2. Población y Muestra

La población materia de investigación está compuesta por dos personas, los cuales conforman el Jefe de área y un trabajador del Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten.

De acuerdo a las características de la población, y Según el autor Hernández (2014), se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ante ello la muestra conforma la misma cantidad de personas que la población; es decir, un total de dos colaboradores de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten.

Tabla 1*Asignación del personal del Departamento de Administración Tributaria.*

CARGOS	N°
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.	01
JEFE DE UNIDAD DE CONTROL Y COBRANZA.	01
TOTAL	02

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Sistema de Control Interno

Es un proceso o conjunto de acciones efectuado por todo el personal de la entidad, destinado a supervisar que las operaciones efectuadas en las diversas áreas, sean eficientes y se ajusten a las disposiciones legales pertinentes.

El control interno en el departamento de administración tributaria es responsabilidad del personal, ellos deben aplicar este proceso con la finalidad de disminuir los riesgos y mejorar los procesos administrativos.

Variable Dependiente: Recaudación Tributaria

La recaudación tributaria es la acción de recolectar el dinero proveniente del pago de impuestos realizados por el administrado.

Tabla 2

Operacionalización de las Variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica instrumento recolección de datos
Variable Independiente: Sistema de Control Interno	Ambiente de control.	Componentes nivel estratégico	Análisis Documental/Ficha de registro de datos. Entrevista/Guía de Entrevista.
		Componentes nivel Táctico	
	Evaluación de riesgo	Componentes nivel operativo	
		Puntos críticos Puntos riesgos	
		Levantamientos de observaciones	
	Actividades de control	Cumplimiento de metas Nivel de desempeño Autorizaciones	
		Información y comunicación	
	Supervisión.	Evaluaciones Monitoreo de actividades	
		Determinación de la Deuda	
	Variable Dependiente: Recaudación Tributaria	Fiscalización de la Deuda	
Cobranza		Reporte cobranza ordinaria. Reporte cobranza coactiva.	
		Comunicación	Charlas a los Administrados. Visitas.

Fuente: Elaboración Propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

En el presente trabajo de investigación se aplicó las siguientes técnicas para la recolección de datos.

Observación: Esta técnica lo utilicé con la finalidad de determinar el problema del Departamento de Administración Tributaria. Realicé visitas a la entidad para observar las actividades realizadas en la mencionada área, así como para conocer los métodos empleados para la recaudación.

Análisis documental: Esta técnica lo apliqué para revisar si el área materia de investigación, se rige de acuerdo a los documentos de gestión, y si cumple con las normas legales, añadido a ello también analicé los expedientes del administrado a fin de determinar el nivel de deuda que presenta.

Entrevista: Esta técnica la utilicé a la muestra de la población que está dirigida a los trabajadores del Departamento de Administración Tributaria y al Gerente de la entidad, a fin de determinar las capacidades y conocimientos del personal, además para contrastar y complementar la información de los Jefes de área.

2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

En cuanto a los instrumentos a realizar en la presente investigación, efectué los siguientes:

Guía de Entrevista: Este instrumento consta de un conjunto de preguntas que fueron contestadas mediante una entrevista, con la finalidad de obtener respuestas en base al problema de estudio; este instrumento se aplicó a los trabajadores del Departamento de Administración Tributaria, del cual se realizó un análisis de la información adquirida.

Guía de observación: A través de este instrumento se describió los hechos o sucesos que se observaron en la visita de campo, así como los procesos de recaudación realizados en el Departamento de Administración Tributaria.

Ficha de Registro de Datos: mediante este instrumento, obtuve los documentos de gestión proporcionados por la entidad, para analizarlos y verificar el cumplimiento de estos.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se aplicó una Guía de Entrevista al personal del Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, con el propósito de obtener y discutir los resultados del tema de investigación; lo cual permite precisar la información de manera organizada para el adecuado análisis e interpretación de la información tributaria y poder arribar a las conclusiones de la investigación. Además, se revisa mediante una Guía de Observación, los sucesos y las circunstancias como se desarrollan el proceso de recaudación, y mediante una ficha de Registro de Datos, se analizan los documentos de gestión aplicables en el Departamento de Administración Tributaria.

2.6. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación se realizará en base a la autenticidad de la información y perspectiva de la ética de investigación.

- Información Verídica

Este trabajo será redactado tomando como referencia hechos reales, sin manipulación o modificación por parte del investigador.

- Fiabilidad

La información contenida será obtenida directamente de la fuente, no siendo plagio de otras investigaciones, excepto el que se tomará como referencia o insumos datos de trabajos previos desarrollados.

2.7. Criterio de rigor científico

La investigación busca resguardar que los datos estén completos, además que sean objetivos y confiables, aplicando el criterio del valor de la verdad. Para ello se tuvo en cuenta los criterios de rigor científico.

III. Resultados

3.1. Tablas y Figuras

Cuadro de Deuda Tributaria de los Administrados

Tabla 3

PERIODO 2017	TIPO DE DEUDA			MONTO TOTAL
	NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONTRIBUYENTE	IMPUESTO PREDIAL	LIMPIEZA PÚBLICA	
CALDERON PUESCAS EMILIA.	S/. 1,226.00	S/. 156.00	S/. 36.00	S/. 1,418.00
CAMPODONICO BOSSIO IRAIDA ISABEL.	S/. 742.40	S/. 546.00	S/. 120.00	S/. 1,408.40
CAMPODONICO MALDONADO LUIS RICARDO.	S/. 594.00	S/. 916.50	S/. 120.00	S/. 1,630.50
CAMPODONICO TASSARA LUIS.	S/. 546.80	S/. 1,547.00	S/. 72.00	S/. 2,165.80
CAMPOS CASUSOL URBANO.	S/. 2,817.20	S/. 234.00	S/. 120.00	S/. 3,171.20
CAÑAMERO ALVAREZ PAÚL ALEXANDER.	S/. 1,002.70	S/. 78.00	S/. 24.00	S/. 1,104.70
CARREÑO DE PUICAN JUANA ROSA.	S/. 497.00	S/. 468.00	S/. 72.00	S/. 1,037.00
CASTILLO MARTINEZ AMALIA CLARA.	S/. 1,030.80	S/. 786.50	S/. 120.00	S/. 1,937.30
COELLO PUESCAS CARLOS FELIPE.	S/. 2,063.60	S/. 40.00	S/. 36.00	S/. 2,139.60
JULIO CESAR COICO PALMA.	S/. 286.00	S/. 1,638.00	S/. 132.00	S/. 2,056.00
COMISARIO PALOMINO BERTHA.	S/. 580.60	S/. 466.00	S/. 84.00	S/. 1,130.60
CORNEJO ANDRADE CARLOS ALBERTO.	S/. 6,164.40	S/. 890.00	S/. 132.00	S/. 7,186.40
CORTEZ CUMPA PABLO.	S/. 206.00	S/. 1,668.00	S/. 84.00	S/. 1,958.00
MICHAEL ERMARD NEUBERT Y SRA.	S/. 1,924.80	S/. 286.00	S/. 60.00	S/. 2,270.80
CUMPA GARCÍA ISABEL.	S/. 66.40	S/. 1,378.50	S/. 12.00	S/. 1,456.90
CUMPA YAIPEN ROSA FLOR.	S/. 284.80	S/. 1,613.00	S/. 72.00	S/. 1,969.80
CHAVEZ CASTELLANOS JORGE LUIS.	S/. 416.00	S/. 546.00	S/. 120.00	S/. 1,082.00
CHERO QUIROZ CARLOS AUGUSTO.	S/. 504.00	S/. 546.00	S/. 120.00	S/. 1,170.00
CHICOMA COICO ROSA ALTEMIRA.	S/. 2,957.20	S/. 1,209.00	S/. 120.00	S/. 4,286.20
CHICOMA DE LA CRUZ MARÍA ESTHER.	S/. 955.60	S/. 312.00	S/. 48.00	S/. 1,315.60
TOTAL	S/. 24,866.30	S/. 15,324.50	S/. 1,704.00	S/. 41,894.80

Cuadro de Recaudación Tributaria Total correspondiente al año 2017

Tabla 4

AÑO 2017	TIPO DE DEUDA			
CANTIDAD TOTAL DE ADMINISTRADOS (1381)	IMPUESTO PREDIAL	LIMPIEZA PÚBLICA	FORMATOS	MONTO TOTAL
TOTAL DE ADMINISTRADOS QUE PAGARON (437)	S/. 141,062.52	S/. 39,868.10	S/. 9,875.20	S/. 190,805.82

La presente Entrevista está dirigida al Jefe del Departamento de Administración Tributaria, y el personal del área.

1. ¿Cuáles son las acciones de control que se ejecutan en el proceso de recaudación tributaria?

Jefe de Área: No existe un área de OCI encargada de ejecutar acciones de control; pero si efectuamos un control de vez en cuando con algunos procesos, como por ejemplo la revisión de solicitudes presentadas por los Administrados, control de limpieza publica un poco débil, informe sobre los administrados que están al día en sus pagos.

Asistente: No existe un área de OCI encargada de ejecutar acciones de control; pero si efectuamos un control de vez en cuando con algunos procesos, como por ejemplo la revisión de solicitudes presentadas por los Administrados, informe sobre los administrados que están al día en sus pagos, etc.

2. ¿Cuál es la finalidad de los procedimientos efectuados en el Departamento de Administración Tributaria?

Jefe de Área: Brindar un servicio óptimo al administrado; que la recaudación tributaria incremente y por último, no menos importante, que los procesos efectuados en el área sean eficientes y eficaces.

Asistente: Que la recaudación tributaria incremente, y ofrecer a los administrados un buen servicio para que cumplan con sus obligaciones tributarias.

3. ¿De qué manera influyen en el proceso de recaudación la toma de decisiones?

Jefe de Área: No tienen gran influencia debido a que no contamos con un proceso establecido, con ellos las decisiones tomadas puedo observar que no contribuyen en gran medida a mejorar estos procesos.

Asistente: Influyen positivamente al momento de realizar notificaciones a los administrados para que cumplan con sus obligaciones tributarias, también cuando se hacen informes sobre lo recaudado, etc.; es así como influyen en el proceso de recaudación tributaria la toma de decisiones.

4. ¿Cuáles son los puntos críticos que existen en el proceso de recaudación?

Jefe de Área: El sistema de Rentas presenta deficiencias para registrar los datos de construcción de las viviendas, lo cual sirve para la determinación del Impuesto Predial; el personal no efectúa el descargo oportuno de los pagos efectuados por el administrado en el sistema, la documentación presentada por el administrado no es conservada oportunamente

en su expediente, falta de capacitación al personal, falta de personal en el área, falta de material de trabajo.

Asistente: El personal no efectúa el descargo oportuno de los pagos efectuados por el administrado en el sistema, la documentación presentada por el administrado no es conservada oportunamente en su expediente, falta de capacitación al personal, falta de personal en el área, falta de material de trabajo.

5. ¿Cuáles son los Riesgos que observa en el proceso de recaudación?

Jefe de Área:

Incorrecta determinación de las deudas tributarias.

Omisión de funciones por parte del personal.

Posibilidad de perderse los documentos o el expediente del administrado.

Demora en cuanto a la atención de solicitudes presentadas por el administrado.

Falta o deficiente orientación a los administrados.

Deficiente recaudación tributaria.

Asistente:

Incorrecta determinación de las deudas tributarias.

Posibilidad de perderse los documentos o el expediente del administrado.

Demora en cuanto a la atención de solicitudes presentadas por el administrado.

Falta de orientación a los administrados.

Deficiente recaudación tributaria.

6. ¿En el proceso de recaudación Tributaria existen medidas relacionadas con el levantamiento de observaciones en caso de alguna inconsistencia?

Jefe de Área: No existen medidas establecidas para subsanar los problemas que se suscitan en el área; pero si durante el proceso de recaudación ocurre algún problema con el administrado, se trata de enmendar.

Asistente: No existen este tipo de medidas; pero si ocurre algún problema con el administrado en el proceso de recaudación, se trata de corregir.

7. ¿Dentro de las actividades realizadas en el proceso de recaudación Tributaria el personal cumple con las metas establecidas?

Jefe de Área: No cumple; además desconoce de las metas establecidas en el área.

Asistente: No conoce cuales son las metas que se deben cumplir.

8. ¿Se evalúa al personal que labora en el Departamento de Administración Tributaria en el desempeño de funciones?

Jefe de Área: No existe evaluación definida, tampoco cuenta con un formato determinado para evaluar el desempeño de cada uno.

Asistente: No se realiza ninguna evaluación en cuanto al desempeño del personal.

9. ¿Las operaciones efectuadas en la recaudación tributaria son autorizadas oportunamente por el funcionario competente?

Jefe de Área: Si, son autoridades en gran medida, aunque también son evaluados en coordinación entre el jefe de DAT y el personal del área. Por ejemplo, al realizar notificaciones.

Asistente: Si son autorizadas; como, Por ejemplo, al realizar notificaciones, el jefe del área es el que autoriza esta acción.

10. ¿Los reportes sobre el proceso de recaudación tributaria son emitidos de manera oportuna y confiable?

Jefe de Área: No se emiten reportes oportunamente, solo cuando gerencia lo requiere; pero generalmente no se da.

Asistente: No se emiten reportes oportunamente, solo cuando el jefe del área lo requiere.

11. ¿Los reportes sobre los procesos de recaudación tributaria son comunicados de manera oportuna y confiable?

Jefe de Área: Son comunicados solo cuando gerencia lo requiere o cuando el jefe de DAT lo considere necesario.

Asistente: Son comunicados solo cuando el jefe del Departamento de Administración Tributaria lo considere necesario o cuando el administrado solicite su deuda tributaria.

12. ¿Las operaciones efectuadas en el proceso de recaudación Tributaria son evaluadas previamente?

Jefe de Área: No son evaluados previamente, pero si con el tiempo el personal logra detectar que algún procedimiento no es viable, entonces se subsana o se anula.

Asistente: Ninguna operación es evaluada anticipadamente.

13. ¿Existe un monitoreo en cuanto a las operaciones realizadas en el proceso de recaudación?

Jefe de Área: No existe un personal designado y encargado para realizar el monitoreo de las actividades efectuadas en el área.

Asistente: No existe un monitoreo de actividades.

14. ¿El padrón de contribuyentes es actualizado oportunamente?

Jefe de Área: Si es actualizado, pero no de manera oportuna, el cuadro de valores arancelarios, el cual determina el estado de forma mensual, debe ser registrado en el sistema de rentas, sin embargo, el personal encargado no lo realiza a veces en los plazos que corresponden.

Asistente: No es actualizado oportunamente, pues este proceso en varias ocasiones se realiza fuera de plazo o simplemente no se ejecuta.

15. ¿Las Contribuciones efectuadas por el administrado son oportunamente registradas en el sistema y anexadas en sus expedientes?

Jefe de Área: Si son registrados en el sistema, pero a veces debido a la excesiva carga laboral, el encargado de la cobranza se olvida de realizar este procedimiento, y en ciertas situaciones también omite la acción de fotocopiar el comprobante de pago para poder anexarlo al expediente del administrado, ocasionando que estos no existan o se lleguen a extraviar.

Asistente: Si son registrados en el sistema, pero cuando hay varios administrados por atender, se omite este procedimiento, y en ciertas situaciones no se realiza la acción de fotocopiar el comprobante de pago para poder anexarlo al expediente del administrado.

16. ¿Se elabora oportunamente los reportes de los administrados que adeudan por concepto de Arbitrios Municipales?

Jefe de Área: Solo se elaboran cuando existen deudas grandes y por varios años, para este procedimiento se realizan informes y se imprime un estado de cuenta el cual va anexado a este.

Asistente: Solo se elaboran cuando existen grandes deudas, y para ello se realizan informes y se imprime un estado de cuenta el cual va anexado a este.

17. ¿El Departamento de Administración Tributaria para efectos de fiscalización cuenta con un equipo capacitado de fiscalizadores?

Jefe de Área: No existe un equipo encargado de fiscalizar la deuda tributaria, debido a que el área no se abastece de personal.

Asistente: El área no cuenta con un equipo encargado de fiscalizar las deudas tributarias.

18. ¿Se realizan reportes sobre las Cobranzas Ordinarias efectuadas en el Departamento de Administración Tributaria?

Jefe de Área: Se realizan emisiones de órdenes de pago y en determinadas circunstancias se realizan reportes sobre lo recaudado.

Asistente: Si se realizan reportes sobre este tipo de cobranza, quizá no muy seguido, pero una o dos veces al mes si se efectúan.

19. ¿Las Cobranzas Coactivas son reportadas en su debida oportunidad al Departamento de Administración Tributaria para las acciones respectivas?

Jefe de Área: No existe un área de cobranza coactiva, por lo tanto, no se ejecutan estas acciones.

Asistente: No se realizan este tipo de cobranzas, ni mucho menos se cuenta con un área de cobranza coactiva.

20. ¿Se realizan charlas o campañas de concientización a los administrados para que obtengan un mayor alcance en el cumplimiento y responsabilidad de las obligaciones tributarias?

Jefe de Área: No existe ninguno de estos medios para concientizar a los administrados.

Asistente: No se utiliza ningún medio para concientizar a los administrados.

3.2. Discusión de resultados

Daremos Inicio a la discusión de los resultados de la presente investigación citando al autor Dugarte (2012) del cual en su valiosa investigación se puede resumir que el control interno es fundamental en la gestión administrativa de los municipios, por lo tanto, no deben ser obviados, sino efectuarlos, aplicando la Normativa legal que sustente el cumplimiento correcto de los procesos que se realizan en las distintas áreas de las Municipalidades.

OBJETIVO ESPECIFICO 1: Examinar el proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten 2017.

En relación con Examinar el proceso de recaudación tributaria; el personal entrevistado hizo mención que, con respecto a la actualización del padrón de contribuyentes, este no es actualizado de manera oportuna, pues lo ideal es que este proceso se realice de forma mensual, debido a que el Gobierno emite mensualmente un cuadro de valores arancelarios, el cual debe aplicarse para determinar el impuesto predial de forma confiable y pertinente. Otra función como la de registrar en el sistema de rentas las contribuciones efectuadas por el administrado, son ineficientemente desarrolladas por el personal del área, pues estos en la entrevista aplicada revelaron que en ocasiones, debido a la excesiva carga laboral, no cumplen con realizar esta función, ni mucho menos se fotocopia mencionados comprobantes, para poder anexarlos a su expediente y tener un control confiable sobre la información de cada administrado; también revelaron que en cuanto a la elaboración de reportes a los administrados que adeudan por concepto de arbitrios municipales, estos solo son elaborados cuando existen grandes deudas y por varios periodos, por lo cual solo imprimen un estado de cuenta; ante estos hechos revelados por el personal del Departamento de Administración Tributaria, podemos alegar la investigación concluida por el autor Oliver (2011) quien nos dice que entre los años 2010 y 2011, las deudas por cobrar de impuesto predial y limpieza pública alcanzan montos por más de 2 millones de soles, lo cual repercute negativamente en la liquidez de la entidad. Es por ello que elaborar reportes para todos aquellos administrados que adeuden por conceptos de arbitrios municipales sea ejecutado, pues este proceso es un gran paso para contribuir a mejorar la recaudación tributaria.

Considerando lo que nos expresa en su investigación el autor Valencia (2010), en la cual nos dice que la mejor fiscalización de tributos busca principalmente incrementar la

recaudación local y ampliar la base tributaria así como de asegurar el crecimiento sostenido de la recaudación en el tiempo; es por lo cual manifiesto que las acciones de fiscalización juegan un rol muy importante en la recaudación tributaria y para ello se debe contar con un equipo suficientemente capacitado para realizar este proceso. Desafortunadamente el Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad no cuenta con un equipo especializado de fiscalizadores destinado a realizar este proceso. Otro punto importante a discutir es la realización de reportes sobre cobranzas ordinarias, donde el personal del área afirmó que este proceso si se efectúa, aunque no es muy continuo; sin embargo, con respecto a los reportes sobre cobranza coactiva, según las manifestaciones del personal, no existe un área de cobranza coactiva por ende estas acciones no se ejecutan. Finalmente con la entrevista aplicada al personal del Departamento de Administración Tributaria ellos declararon que no se realizan charlas, visitas, o campañas para concientizar a la población, motivo por el cual considero que estas acciones deberían tomarse en cuenta puesto que estas medidas son un buen medio para llegar a los administrados, porque informarles acerca de los impuestos que deben pagar, crea mayor conciencia en el administrado, conllevando a mejorar la recaudación, tal y como ratifican los investigadores Cárdenas y Córdova (2015) quienes aseveran que la correcta ejecución de estrategias de comunicación incide notablemente en la cobranza del impuesto predial , generando un aumento en mencionado impuesto. Ante lo expuesto sostengo que aplicar medidas para concientizar a la población de forma periódica debe formar parte del proceso de recaudación, para que el administrado reconozca que debe cumplir con sus obligaciones tributarias.

OBJETIVO ESPECIFICO 2: Analizar las acciones de control que se ejecutan en el Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Puerto Eten 2017.

De acuerdo a los resultados hallados en lo concerniente al Análisis de las acciones de control que se ejecutan en el Departamento de Administración Tributaria, se evidencia que mencionado Departamento no cuenta con un sistema de control interno establecido, el cual se encargue de verificar, revisar y supervisar las operaciones efectuadas en el área, además se detectó que solo existen controles en algunos procesos de los cuales estos se dan de forma empírica. Por otro lado en cuanto a la finalidad del proceso de recaudación tributaria (Ver Anexo 1), el personal manifestó que incrementar la recaudación y brindar un buen servicio al administrado son el principal fin de estas operaciones, para lo cual de acuerdo

con los autores Coopers & Lybrand (1997) en su libro basándose en un enfoque COSO, nos dice que el control interno es un proceso destinado a verificar el cumplimiento de las normas por parte del personal, ante esto resalto que la principal finalidad del proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad debe ser el cumplimiento de las disposiciones legales, y a partir de ello efectuar un mejor servicio para una óptima recaudación tributaria.

Con respecto a los puntos críticos que existen en el mencionado proceso, el personal de área materia de investigación, nos reveló la existencia de deficiencias en el sistema de rentas para el registro de datos en cuanto a las características de construcción que existen en las diversas viviendas del Distrito, lo cual dificulta la adecuada determinación del impuesto predial, otro punto crítico fue incumplimiento de operaciones por parte del personal, debido a la excesiva carga laboral, falta de capacitaciones, poco personal que labora en el área, y el escaso material de trabajo para desarrollar las operaciones.

En lo referente a los Riesgos que presenta el proceso de recaudación tributaria, mi posición coincide con lo manifestado por el autor Zarpan (2013) en el que alegan que los riesgos suscitados en las Municipalidades se debe a la inexistencia de actividades de control que contribuyan a aminorar los riesgos, para lo cual indica que es importante la implementación de estas actividades, en relación a lo sustentado anteriormente el personal manifiesta que los Riesgos que presenta el Departamento de Recaudación tributaria, son la Incorrecta determinación de las deudas tributarias, la Omisión de funciones por parte del personal, Posibilidad de pérdida de documentos presentados por el administrado, Demora en cuanto a la atención de solicitudes presentadas por el administrado, inadecuada orientación a los administrados, Deficiente recaudación tributaria. Cabe señalar que tampoco existen medidas relacionadas con el levantamiento de observaciones, existe además un desconocimiento total por parte del personal en cuanto a las metas que les competen cumplir, esto se da por el simple hecho de que no se realizan evaluaciones al personal en cuanto al desempeño de sus funciones.

Entre las operaciones fundamentales para llevar un control eficiente tenemos la emisión y comunicación de los reportes de recaudación tributaria, donde el personal expresó que estos reportes no son emitidos ni comunicados oportunamente. Del mismo modo revelaron que no existe una evaluación a los procedimientos de recaudación, así como tampoco un monitoreo a las acciones efectuadas en el proceso de recaudación, sin embargo estos procesos el Jefe del Departamento de Administración Tributaria mínimamente se debería de preocupar por aplicarlos tal y como lo señala Uzuriaga (2016)

del cual infiere que Las entidades públicas están en la obligación de implementar un sistema de control interno el cual ejecute sus cinco componentes básicos de los cuales estos dos anteriormente mencionados son importantes para el cumplimiento de las metas establecidas.

OBJETIVO ESPECIFICO 3: Proponer el diseño de un sistema de control interno en el Departamento de Administración Tributaria para mejorar la recaudación en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2017.

Del instrumento aplicado al personal del área investigada, el cual se realizó en base a los dos objetivos anteriormente mencionados; se propuso diseñar un sistema de control interno adhiriendo nuevas y sofisticadas operaciones con la finalidad de mejorar el proceso de recaudación tributaria, para lo cual, en referencia a las declaraciones hechas por el personal y de la guía de observación efectuada (ver anexo 2), se elaboró un flujograma de actividades en relación a como es el proceso de recaudación en la entidad (ver Figura 1); paralelo a ello realicé un flujograma matriz de actividades según la información indagada a lo largo de la investigación (ver Figura 2), teniendo un total de 12 operaciones, donde cada una de ellas complementé un seguimiento de cómo se deben desarrollar estas actividades; para las tres primeras operaciones establecidas del Flujograma Matriz, efectué un proceso, denominado “Procedimiento para la Atención, Revisión y Verificación de solicitudes” (ver Figura 3); asimismo con respecto a las cinco operaciones siguientes, elaboré un procedimiento nombrado “Determinación, cumplimiento y Registro de la Obligación Tributaria” (ver Figura 4); del noveno proceso establecido en el Flujograma Matriz referido a la emisión de reportes de lo recaudado, realicé dos tipos de procesos, los cuales debería adoptar la entidad, el primero es reporte sobre la cobranza ordinaria (ver Figura 5) y el segundo sobre la cobranza coactiva (ver Figura 6), donde lamentablemente este último tal y como lo manifestaron los trabajadores no existe en la entidad. En el décimo y onceavo proceso tal y como lo señala el flujograma matriz (ver Figura 2), se desarrolló un procedimiento, el cual contiene operaciones propuestas para la notificación y organización de campañas de concientización a los administrados (ver Figura 7); Finalmente en todos los flujogramas de actividades elaborados en concordancia con los procesos establecidos del flujo matriz, podemos ver que el personal desempeña funciones de control, como revisar o verificar, lo cual genera confiabilidad en las operaciones.

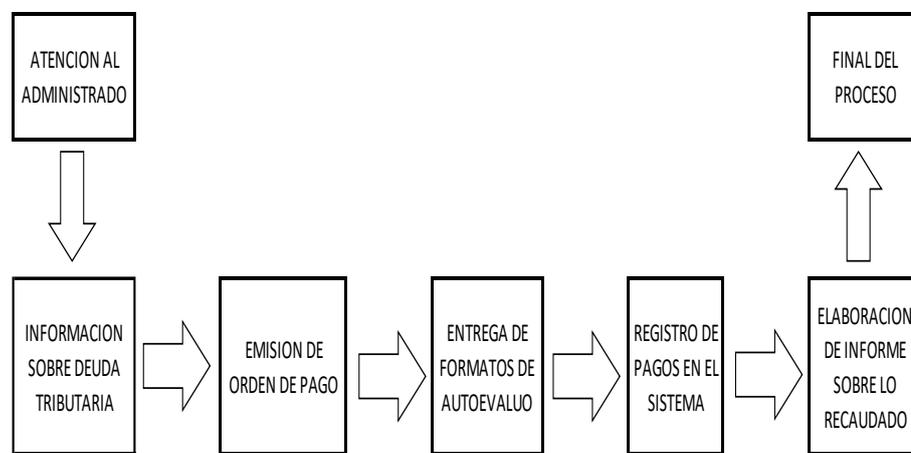
En referencia a la hipótesis planteada, Si hacemos un mejor diseño del sistema de control interno, mejorará la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto

Eten, 2017. Lo cual cómo podemos ver en el trabajo de investigación, y dado la propuesta detallada en el párrafo anterior, la hipótesis es aceptada porque supone una secuencia lógica entre la causa y el efecto.

3.3. Aporte científico (propuesta si el caso lo amerita)

Figura 1

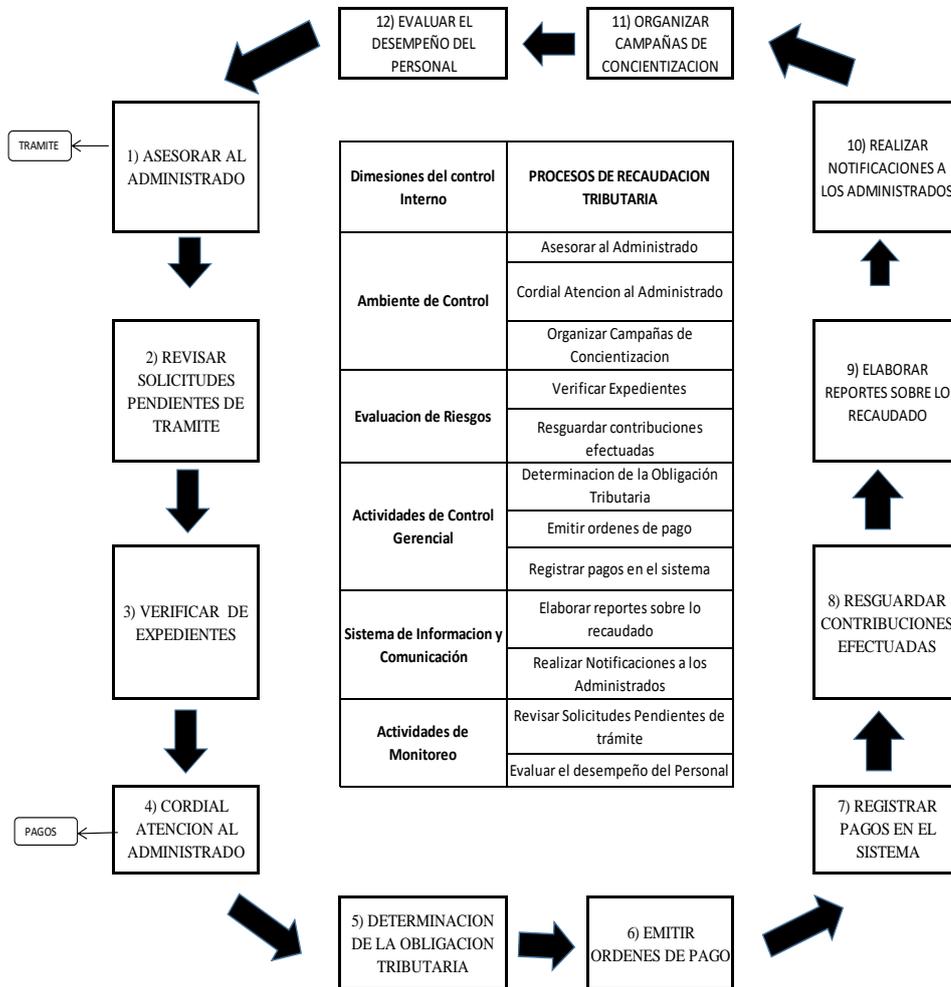
Proceso de Recaudación Tributaria – Municipalidad Distrital Puerto Eten



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 2

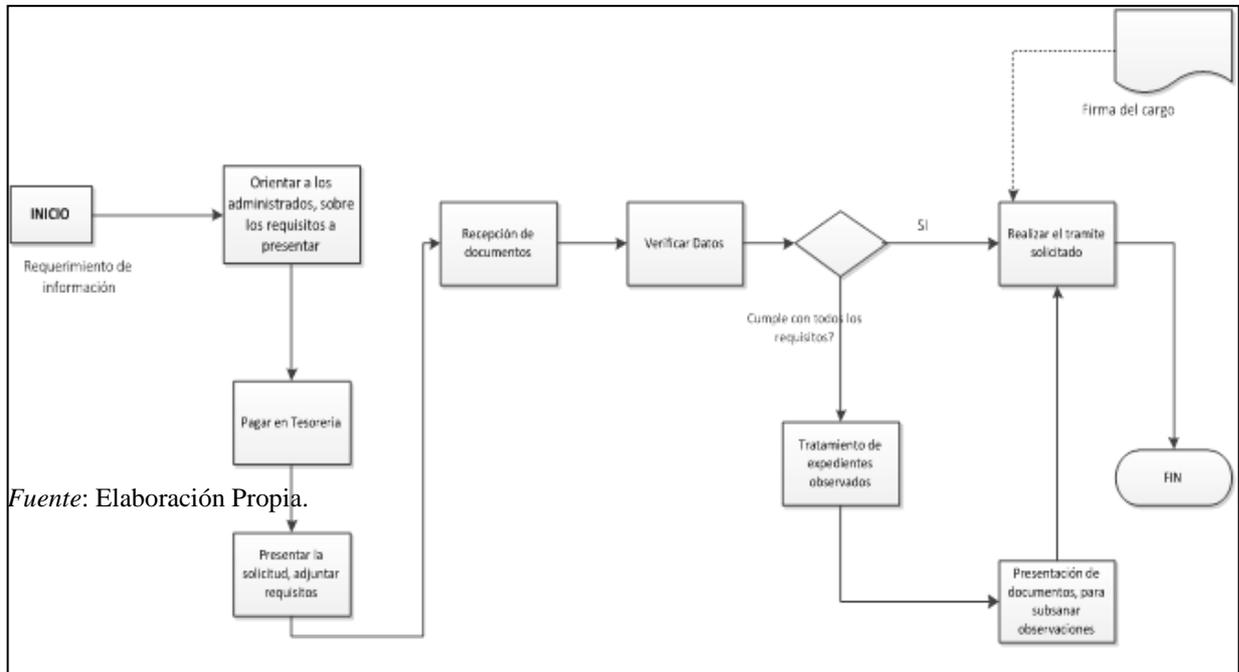
Proceso de Sistema de Control Interno



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 3

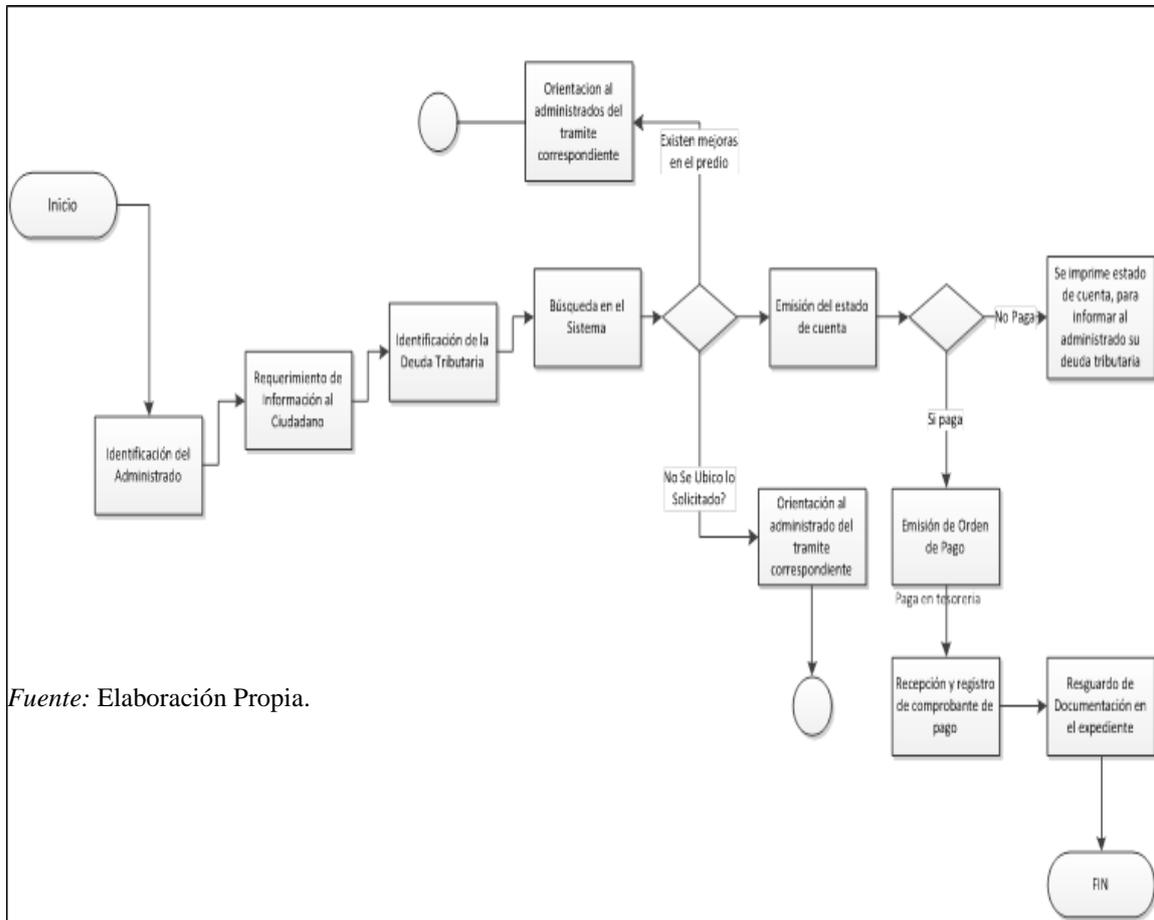
Procedimiento para la Atención, Revisión y Verificación de solicitudes



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 4

Procedimiento para la Determinación, cumplimiento y Registro de la Obligación Tributaria



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5

Reportes sobre Cobranza Ordinaria

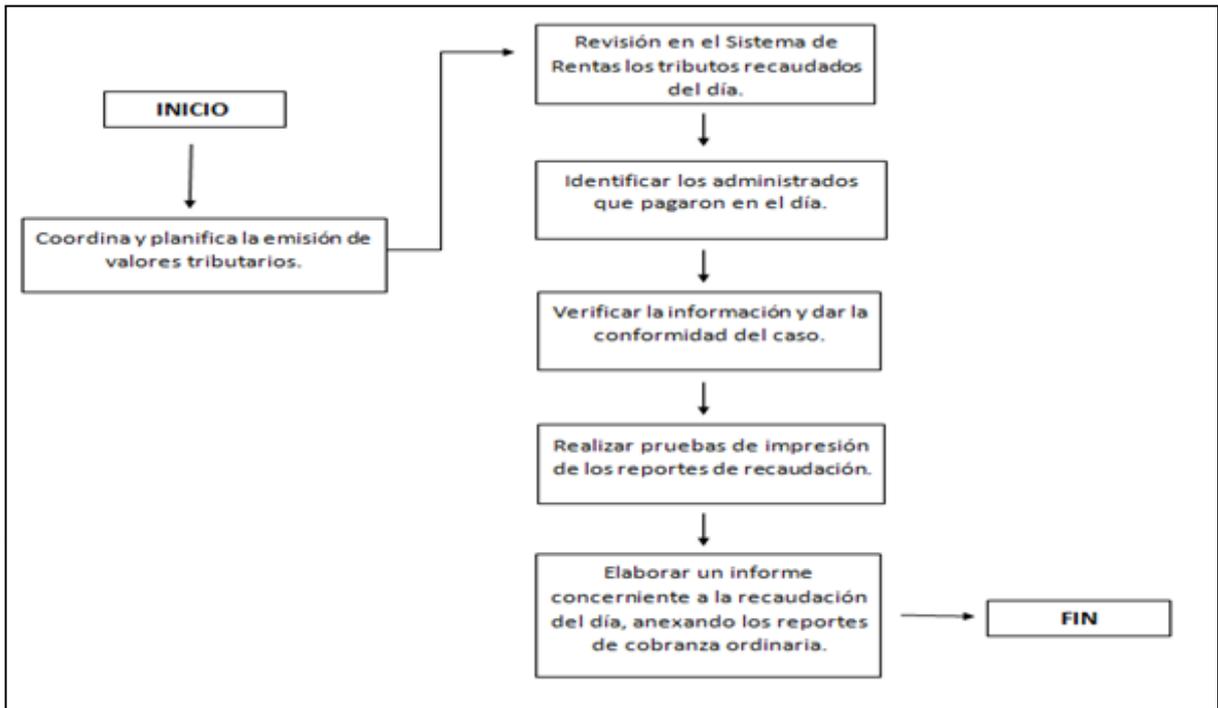


Figura 6

Reportes sobre Cobranza Coactiva

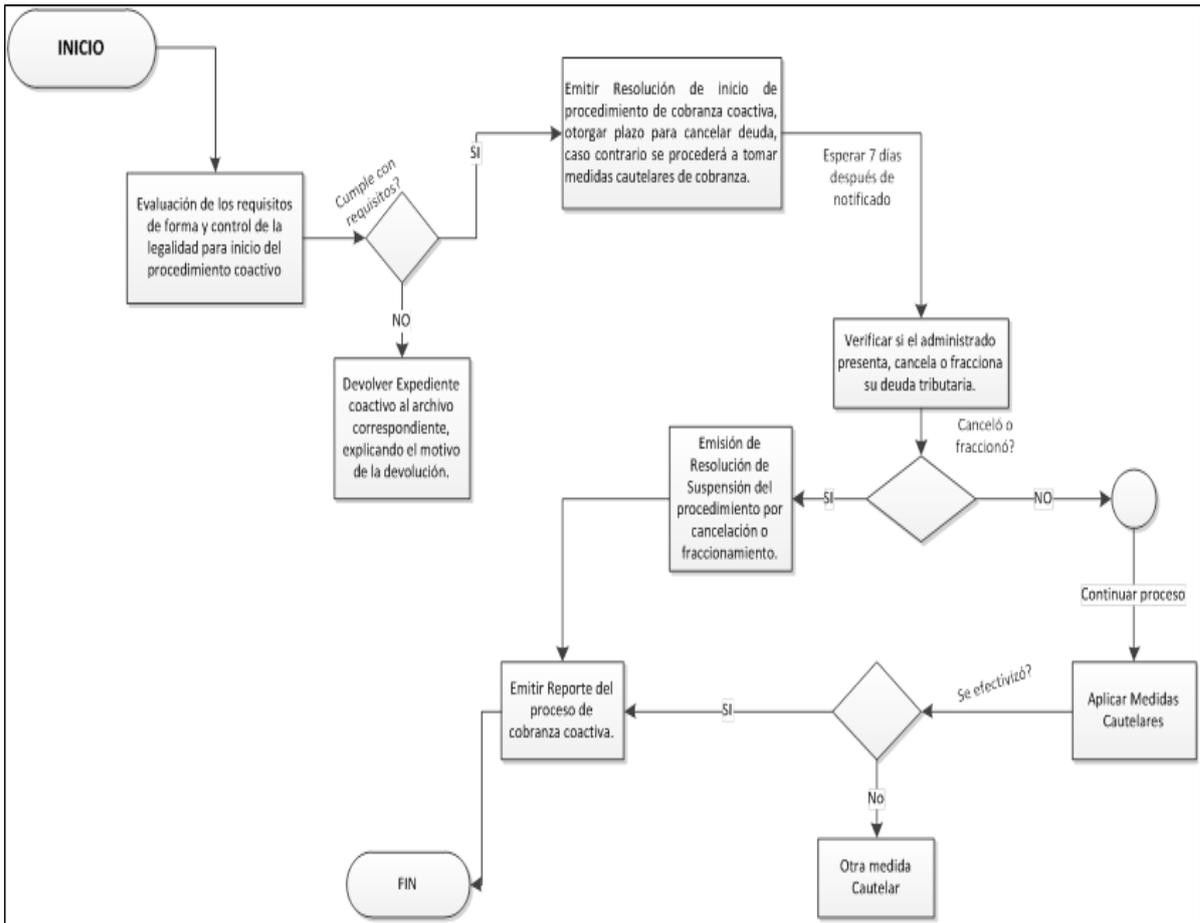
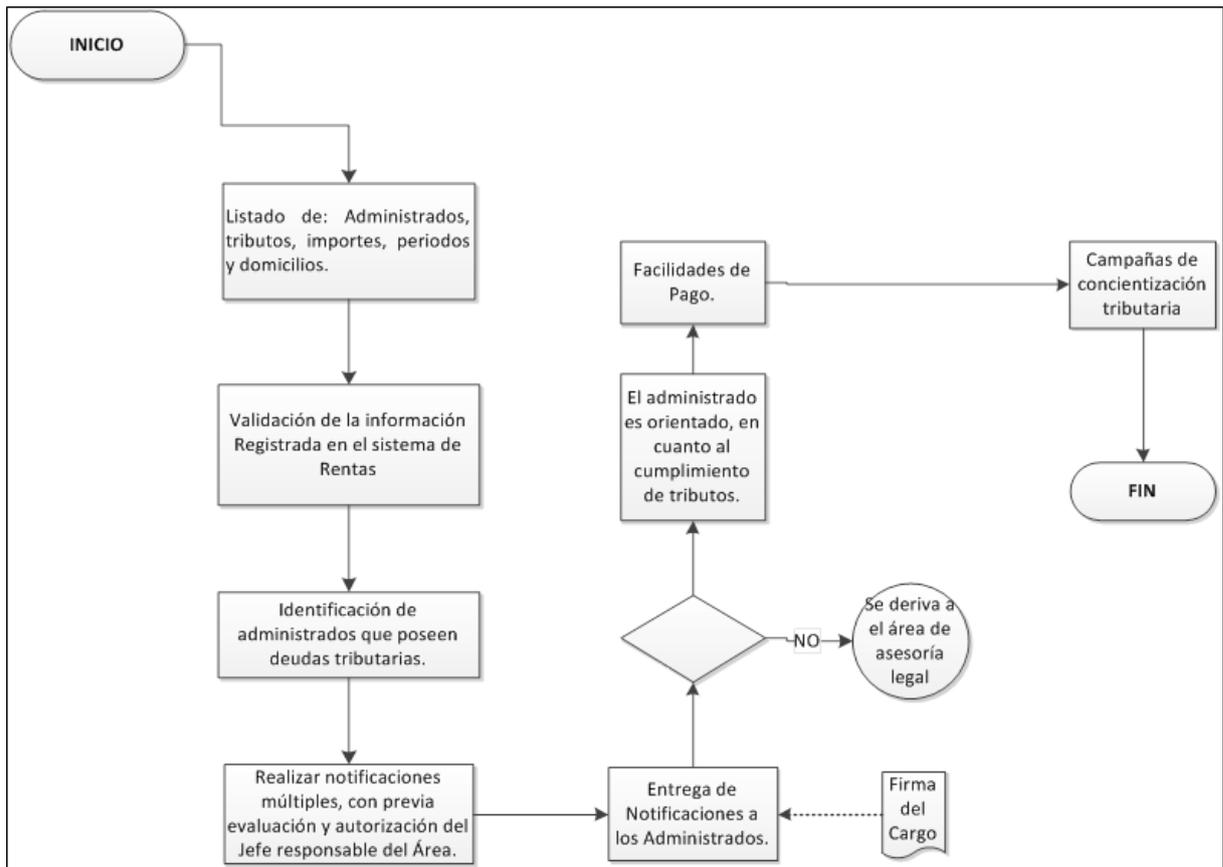


Figura 6

Proceso para la notificación y organización de campañas de concientización



IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Del proceso de Recaudación tributaria examinado, se diagnostica que las operaciones efectuadas por el personal del área no son altamente confiables, pues se evidencia el incumplimiento de acciones que tienen gran incidencia para que este proceso sea eficiente.

Mediante el análisis de las acciones de control que se ejecutan en el Departamento de Administración Tributaria, se identificó que el área no cuenta con un sistema de control interno definido y como consecuencia no se establecían actividades de control que perfeccionen las operaciones, destinado a mitigar los riesgos suscitados durante el proceso de recaudación.

La propuesta elaborada en esta investigación, contribuye a mejorar el proceso de recaudación, debido a que con ello existe un mejor orden y una mayor confiabilidad, durante las operaciones que efectúa el personal del área de DAT, garantizando eficiencia, transparencia y economía en las acciones ejecutadas.

4.2. RECOMENDACIONES

Es recomendable que el jefe del Departamento de Administración Tributaria, adhiera nuevos procesos en el área, con la finalidad de contribuir que el personal cumpla con todas las funciones que le son atribuidas, para garantizar una mayor confiabilidad.

Se recomienda al Jefe del Departamento de Administración Tributaria, que en coordinación con el Gerente Municipal, el Alcalde y sus Regidores, aprueben la implementación de un sistema de control interno, en el área materia de estudio para mejorar el proceso de recaudación.

De la propuesta presentada en la investigación, recomiendo al jefe del Departamento de Administración Tributaria, aplicar los diversos procedimientos elaborados, para garantizar eficiencia, economía y transparenta, durante el proceso de recaudación.

VI. Referencias:

Álvarez, A. (2014). "La gestión administrativa financiera y la recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato". (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/8027>

Cañas, M. (2010). Diagnóstico para un Manual Tributario Municipal. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito – Ecuador. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10644/2325>

Cárdenas, J. y Córdova, Z. (2015). ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL INCREMENTO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE –2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1409>

Chávez, A. (2015). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20337>

Choqueña, S. (2015). LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ITE. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1025>

Contraloría General de la República. (Agosto, 2014). Marco Conceptual del Control Interno. 2014, de Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado Sitio web: http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf

Cultura Tributaria. (Julio 06, 2012). QUE ES CULTURA TRIBUTARIA. Julio 06, 2012, de Cultura Tributaria Sitio web: <http://impuestos43.blogspot.com/2012/07/que-es-cultura-tributaria.html>

Chupica, P. (2016). CARACTERIZACIÓN EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y SU INCIDENCIA FINANCIERA EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DEL PERÚ: CASO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1048/IMPUESTO_PREDIAL_FINANZAS_CHUPICA_LA_CRUZ_PERCY_ULISES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, A. y Oliver, R. (2008). Los procedimientos en el ámbito tributario. Consultado en: <https://books.google.com.pe/books?id=9z8mSuWnxvYC&pg=PA193&dq=recaudacion+tributaria&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEWij1ezw58TXAhWErVQKHTKOAigQ6AEILTAC#v=onepage&q=recaudacion%20tributaria&f=false>

Dugarte, J. (2012). ESTÁNDARES DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LA EJECUCIÓN DE OBRAS CIVILES DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. (Tesis de Maestría). Universidad de los Andes. Venezuela Mérida. Recuperado de <http://docplayer.es/7202212-Estandares-de-control-interno-administrativo-en-la-ejecucion-de-obras-civiles-de-los-organos-de-la-administracion-publica-municipal.html>

Fonseca, O. (2007) Auditoria Gubernamental Moderna. (1er Edición) Lima. Consultado en: <https://books.google.com.pe/books?id=KE7KCJLbjnMC&pg=PA301&dq=componentes+del+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWj7mfu9g8nXAhXLKCYKHYYKIA5IQ6AEINTAD#v=onepage&q=componentes%20del%20control%20interno&f=false>

- Flores, L. y Sánchez, G. (2016). ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS LEGALES UTILIZADOS POR EL DEPARTAMENTO DE RENTAS Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA – 2014. (Tesis de Pregrado). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/764>
- Gastulo, R. y Portal, I. (2011). Propuesta de un Plan Estratégico para mejorar la recaudación de la Municipalidad Distrital de Cayalti – 2011. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3144>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª edición). México D.F: Mc Graw Hill Education.
- Huamanchumo, D. (2016). FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL, Y SU REPERCUSION EN EL DESARROLLO DEL DISTRITO DE SANTA ROSA 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3137>
- Martínez, M. (2016). ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU APLICACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS, DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE MATAGALPA (ALMAT), PRIMER SEMESTRE 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Matagalpa. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1790/1/5326.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). “TALLER DE INDUCCIÓN SOBRE TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL”. 2012, de Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH Sitio web: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/PREDIAL_servicio_contribuyente.pdf

- Oliver, N. (2011). LAS DEUDAS DE TRIBUTOS Y SUS EFECTOS EN LA LIQUIDEZ DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAIJAN, PERIODO 2010-2011. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3822>
- Osorto, S. (2012). PROCESO SISTEMATIZADO PARA LA RECAUDACIÓN FISCAL DEL MUNICIPIO DE ILAMA DEPARTAMENTO DE SANTA BÁRBARA. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Honduras. Recuperado de <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/5971/TMsc00058.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Pacheco, M. y Torres, Y. (2012). Sistema de control interno para el proceso de gestión recaudadora del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Ingeniería. Lima. Recuperado de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/1402>
- Rodríguez, E. y Vargas, W. (2015). ESTRATEGIAS DE CONTROL FISCAL PARA LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE UN ORGANO MUNICIPAL. *Negotium*, 11, 9-12. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/782/78241171002.pdf>
- Rodríguez, R. (2016). Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/374>
- Rojas, D. y Vílchez E. (2016). ESTUDIO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDIANA. (Tesis de Pregrado). Universidad Científica del Perú. Iquitos. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/52731>
- Saboya, J. y Lisboa, J. (2016). EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ-

2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3024>

Saucedo, Z. (2014). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ DE CHICLAYO. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú.

Solís, M. E. (2013). PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN MATERIA DE IMPUESTO SOBRE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS (ESTUDIO DE CASO: ALCALDÍA DEL MUNICIPIO JULIÁN MELLADO DEL ESTADO GUÁRICO). (Tesis de Postgrado). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>

Torres, E. (2016). Efectos de la recaudación de impuestos en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital De Reque, 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3117>

Torres, Y. y Torres, H. (2015). ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3012>

Uzuriaga, E. (2016). EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE HUÁNUCO. (Tesis de Maestría). Universidad de Huánuco. Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/238>

Valerio, H. (2014). “PROPUESTA PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA

MUNICIPALIDAD DE SAN MATÍAS, DEPARTAMENTO DE EL PARAÍSO”.
(Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Tegucigalpa.
Recuperado de <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/6819/T-MSc00189.pdf?sequence=2>

Valencia, M. (2010). Manual para la mejora de fiscalización de los tributos Municipales (1erEdición). Lima. Recuperado de http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/146636013_016-Manual%20para%20la%20mejora%20de%20la%20fiscalizacion%20de%20los%20tributos%20municipales.pdf

Vallejos, M. (2010). Influencia de la recaudación tributaria y su impacto en la aplicación del gasto e inversión en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, periodo 2010. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel - Perú.

Vásquez, C. (2015). “IMPLEMENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAO – LA LIBERTAD AÑO 2014”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2437>

Ventura, Y. (2016). LA MOROSIDAD EN LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua. Recuperado de <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/198>

Yucra, M. (2015). “LA GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL Y PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYMA 2015”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2844>

Zarpan, D. (2013). EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO PARA DETECTAR RIESGOS OPERATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA -2012. (Tesis de Pregrado). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/261>

Anexos

GUIA DE ENTREVISTA (ANEXO N° 01)

- 1. ¿Cuáles son las acciones de control que se ejecutan en el proceso de recaudación tributaria?**

2. **¿Cuál es la finalidad de los procedimientos efectuados en el Departamento de Administración Tributaria?**

3. **¿De qué manera influyen en el proceso de recaudación la toma de decisiones?**

4. **¿Cuáles son los puntos críticos que existen en el proceso de recaudación?**

5. **¿Cuáles son los Riesgos que observa en el proceso de recaudación?**

6. **¿En el proceso de recaudación Tributaria existen medidas relacionadas con el levantamiento de observaciones en caso de alguna inconsistencia?**

7. **¿Dentro de las actividades realizadas en el proceso de recaudación Tributaria el personal cumple con las metas establecidas?**

8. **¿Se evalúa al personal que labora en el Departamento de Administración Tributaria en el desempeño de funciones?**

9. **¿Las operaciones efectuadas en la recaudación tributaria son autorizadas oportunamente por el funcionario competente?**

10. ¿Los reportes sobre el proceso de recaudación tributaria son emitidos de manera oportuna y confiable?

11. ¿Los reportes sobre los procesos de recaudación tributaria son comunicados de manera oportuna y confiable?

12. ¿Las operaciones efectuadas en el proceso de recaudación Tributaria son evaluadas previamente?

13. ¿Existe un monitoreo en cuanto a las operaciones realizadas en el proceso de recaudación?

14. ¿El padrón de contribuyentes es actualizado oportunamente?

15. ¿Las Contribuciones efectuadas por el administrado son oportunamente registradas en el sistema y anexadas en sus expedientes?

16. ¿Se elabora oportunamente los reportes de los administrados que adeudan por concepto de Arbitrios Municipales?

17. ¿El Departamento de Administración Tributaria para efectos de fiscalización cuenta con un equipo capacitado de fiscalizadores?

18. ¿Se realizan reportes sobre las Cobranzas Ordinarias efectuadas en el Departamento de Administración Tributaria?

19. ¿Las Cobranzas Coactivas son reportadas en su debida oportunidad al Departamento de Administración Tributaria para las acciones respectivas?

20. ¿Se realizan charlas o campañas de concientización a los administrados para que obtengan un mayor alcance en el cumplimiento y responsabilidad de las obligaciones tributarias?

ANEXO N° 02

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Entidad: Municipalidad Distrital de Puerto Eten Fecha: 26/04/2018 Hora: 12.00 p.m.

Área: Departamento de Administración Tributaria Ubicación: Puerto Eten

He Observado:

Que el proceso de recaudación tributaria se presenta de la siguiente manera:

Primero se atiende al administrado, este se acerca a las oficinas con el propósito de solicitar información referente a temas tributarios.

El personal requiere sus datos, y lo busca en el sistema de rentas; si no lo encuentra registrado en el sistema, le recomienda que presente una solicitud pidiendo la inscripción en el padrón de contribuyentes. En caso de que esté inscrito en el sistema, se procede a manifestarle la deuda tributaria, aquí el administrado tiene la potestad de indicar cuanto es lo que va a pagar y que tipo de impuesto va a cancelar, luego de ello el personal encargado de la cobranza, emite en físico unas órdenes de pago, en la cual especifica los datos del propietario(s) del bien, la ubicación, los periodos que va cancelar, la fecha y el monto. Una vez elaborada la orden de pago, se le entrega al administrado para que cancele en tesorería, después de haber cancelado, este vuelve al área de DAT con los comprobantes de pago. Finalmente el personal encargado de la cobranza fotocopía los comprobantes y le devuelve al administrado los originales junto con los formatos de autoevaluó; aquí tanto el jefe del área de DAT como el administrado firman los formatos de declaración jurada, un juego se le otorga al administrado y el otro queda en el área para anexarlo en su expediente, con ello se da fin al proceso.

Considero que:

Se debe aplicar un sistema de control interno basado en el enfoque COSO que se encargue de verificar los riesgos que presente el proceso anteriormente descrito, y a partir de ello adherir oportunamente algunas operaciones de ser el caso; es fundamental monitorear estas actividades para detectar los riesgos y sobre todo los puntos críticos que el proceso de recaudación presenta.

Investigador: Manuel Roel Huamanchumo Azcárate.
ANEXO N° 03

FICHA DE REGISTRO DE DATOS

Ficha N° 01

Fecha: 26/04/2018

Hora: 12.00 p.m.

Descripción de Datos:

Que el área de DAT no cuenta con el equipo sofisticado para que el personal realice sus operaciones adecuadamente, el equipo de cómputo se encuentra en mal estado, además el área no se abastece de personal suficiente para cumplir con las metas establecidas, otra observación detectada es que el sistema de rentas se encuentra desactualizado, asimismo no se realizan capacitaciones al personal.

No existe compromiso entre los mismos funcionarios del área con respecto a la mejora del proceso de recaudación.

No existe proceso de control interno establecido, ni mucho menos se cuenta con un equipo de fiscalizadores capacitados, para monitorear el proceso de recaudación.

Comentario:

Se debe aplicar un sistema de control interno en el Departamento de Administración Tributaria, para que exista confiabilidad, transparencia y veracidad, en las operaciones que efectúe el personal.

Asimismo se debe invertir en el área, brindar un buen material, y cubrir las plazas que establece el MOF, para evitar la carga laboral, y la omisión de algunas funciones.

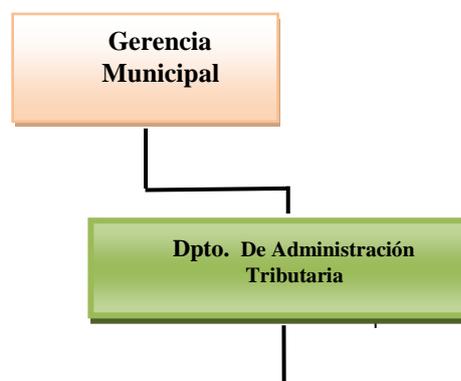
Investigador: Manuel Roel Huamanchumo Azcárate.

ANEXO N° 04

(MOF – DAT)

Figura 7

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA



CUADRO ORGANICO DE CARGOS DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Tabla 5

N° DE ORDEN	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA	CARGOS ESTRUCTURALES	N° PLAZA CAP
	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA		
12		Especialista en Administración Tributaria	1
13		Asistente De Registro, Atención Y Orientación	1
14		Asistente De Control, Fiscaliz. Y Cobranza	1
15		Profesional en Derecho	1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE CARGOS DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD Y TESORERIA

Tabla 6

1. DENOMINACION	2. FINALIDAD DEL CARGO:
ESPECIALISTA EN ADMINISTRACION TRIBUTARIA	Conducir, organizar, administrar, ejecutar y controlar el Sistema de Administración Tributaria Municipal.

3. Ubicación:	4. N de Cargo en el	5. Depende	6. Ejerce autoridad sobre

	CAP	directamente de:	
Departamento de Administración Tributaria		Gerente Municipal	Asistente de registro y atención, asistente de control, fiscalización y cobranza, Ejecutor Coactivo y Auxiliar Coactivo.

7. Coordina a nivel:	INTERNO	EXTERNO
	Todas las unidades orgánicas de la institución.	Con personas naturales y jurídicas en calidad de contribuyentes.

8. Funciones Específicas:

- a) Formular y proponer objetivos, políticas, normas y metas de recaudación tributaria.
- b) Supervisar la correcta aplicación del proceso de captación de tributos y rentas municipales, ampliando la base tributaria.
- c) Dirigir y controlar los procesos de recaudación tributaria y cobranza, de acuerdo a las metas previstas.
- d) Supervisar el otorgamiento de licencias, autorizaciones y otros, de acuerdo a la normatividad legal, así como la correcta aplicación de multas y sanciones.
- e) Mantener coordinación permanente con la Gerencia Municipal y las diferentes dependencias de la institución.
- f) Controlar los ingresos que se recauden directa e indirectamente y brindar oportuna atención al contribuyente.
- g) Organizar y asignar al personal de control, fiscalización y cobranza, asistente de registro y atención, así como evaluar su labor en forma oportuna.
- h) Emitir informes estadísticos mensuales de la recaudación efectuada para control y verificación de los mismos.
- i) Verificar y evaluar los partes diarios de cobranza, así como evaluar la labor en forma constante de los mismos.
- j) Emitir informes sobre la procedencia o no de las reclamaciones tributarias.
- k) Refrendar las certificaciones y licencias municipales de su competencia.
- l) Diseñar, y proponer programas de reajustes de arbitrios, tasas y, tarifas para prestación de los servicios municipales de acuerdo a las normas tributarias.
- m) Diseñar los planes operativos del Departamento y participar en la formulación del Presupuesto Municipal Participativo.
- n) Velar por el funcionamiento adecuado del sistema informático del Departamento.
- o) Formular y proponer a la Gerencia Municipal los procedimientos administrativos de su competencia para el Texto Único de Procedimiento Administrativos (TUPA) de la Municipalidad.

- p) Proporcionar información para la elaboración de la Memoria Anual de la Municipalidad, en el ámbito de su competencia.
- q) Brindar asesoramiento de carácter técnico especializado a las unidades orgánicas de la Municipalidad en el ámbito de su competencia.
- r) Las demás funciones que le asigne el Gerente Municipal

9. Requisitos Mínimos:

- ✓ Título profesional de Contador público, Economista, Administrador o Abogado que guarde relación directa con las funciones inherentes al cargo y/o experiencia.
- ✓ Conocimiento de las normas de de la administración tributaria nacional y Municipal, administración pública, Ley Orgánica de Municipalidades y Ley 27444.
- ✓ Conocimiento de herramientas de ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentadores, correo electrónico e internet) y de sistemas tipo usuario relacionado con las funciones de su competencia.
- ✓ No tener vinculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con funcionarios y directivos de la entidad.

Tabla 7

1. DENOMINACION	2. FINALIDAD DEL CARGO:
ASISTENTE DE REGISTRO, ATENCION Y ORIENTACION	Atender y orientar a los administrados que se apersonen a la municipalidad. Así como registrar la información tributaria que proporcionen la misma que deberá ser validada.

3. Ubicación:	4. N de Cargo en el CAP	5. Depende directamente de:	6. Ejerce autoridad sobre
Departamento de Administración Tributaria		Jefe de Departamento	No ejerce autoridad.

7. Coordina a nivel:	INTERNO	EXTERNO
	Todas las unidades de su departamento.	Con personas naturales y jurídicas en calidad de contribuyentes.

8. Funciones Específicas:

- a) Recepcionar los tramites solicitados por los Administrados referidos a inscripciones, modificaciones de datos, licencias, autorizaciones, certificaciones y otros
- b) Mantener actualizado el padrón de contribuyentes, evitando la morosidad y evasión tributaria.
- c) Atender a los administrados que se apersonen al área absolviendo sus consultas y orientándolos en sus trámites.
- d) Revisar la oportuna presentación de las declaraciones juradas de impuesto predial anual estableciendo las omisiones por la no presentación y emitiendo las multas correspondientes.

9. Requisitos Mínimos:

- ✓ Bachiller o estudios técnicos en Contabilidad, Economía, Administración o derecho que guarde relación directa con las funciones inherentes al cargo y/o experiencia.
- ✓ Conocimiento de las normas de de la administración tributaria nacional y Municipal, administración pública, Ley Orgánica de Municipalidades y Ley 27444.
- ✓ Conocimiento de herramientas de ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentadores, correo electrónico e internet) y de sistemas tipo usuario relacionado con las funciones de su competencia.
- ✓ No tener vinculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con funcionarios y directivos de la entidad.

Tabla 8

1. DENOMINACION	2. FINALIDAD DEL CARGO:
ASISTENTE DE CONTROL, FISCALIZ. Y COBRANZA	Determinar la correcta deuda de los administrados a través de la auto declaración y también de la verificación efectuada a los predios.

3. Ubicación:	4. N de Cargo en el CAP	5. Depende directamente de:	6. Ejerce autoridad sobre
Departamento de Administración Tributaria.		Jefe de Departamento	No ejerce autoridad.

7. Coordina a nivel:	INTERNO	EXTERNO
	Todas las unidades de su departamento.	Con personas naturales y jurídicas en calidad de contribuyentes.

8. Funciones Específicas:

- a) Reliquidar las declaraciones juradas de autoavalúo presentadas por los contribuyentes determinando los montos adeudados de corresponder.
- b) Realizar verificaciones de predios constatando el área de los lotes, áreas construídas y materiales utilizados en la construcción a fin de compararlos con la información declarada por los contribuyentes.
- c) Preparar y emitir las órdenes de pago y resoluciones de determinación que resulten de los procesos de reliquidación y verificación que realiza.
- d) Notificar los valores de cobranza a los contribuyentes de su jurisdicción
- e) Resolver las solicitudes de prescripción de deuda y exoneración de impuestos que presenten los administrados.
- f) Evaluar y resolver las solicitudes de licencia, autorizaciones y certificaciones que presenten los administrados de su jurisdicción.
- g) Preparar los informes de sustento por las impugnaciones que presente los administrados de su jurisdicción.
- h) Diseñar y proponer las acciones de cobranza de la deuda notificada a los deudores de su jurisdicción.
- i) Otras funciones que se le asigne.

9. Requisitos Mínimos:

- ✓ Bachiller o estudios técnicos en Contabilidad, Economía, Administración o derecho que guarde relación directa con las funciones inherentes al cargo y/o experiencia.
- ✓ Conocimiento de las normas de de la administración tributaria nacional y Municipal, administración pública, Ley Orgánica de Municipalidades y Ley 27444.
- ✓ Conocimiento de herramientas de ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentadores, correo electrónico e internet) y de sistemas tipo usuario relacionado con las funciones de su competencia.
- ✓ No tener vinculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con funcionarios y directivos de la entidad.

Tabla 9

1. DENOMINACION	2. FINALIDAD DEL CARGO:
EJECUTOR COACTIVO	Es el órgano de apoyo encargado de organizar, coordinar, ejecutar y controlar el proceso de ejecución coactiva de obligaciones de naturaleza tributaria y no tributaria; y garantizar a los obligados el derecho a un debido procedimiento coactivo.

3. Ubicación:	4. N de Cargo en el CAP	5. Depende directamente de:	6. Ejerce autoridad sobre
Departamento de Administración Tributaria		Jefe de Departamento	Sobre auxiliares coactivos.

7. Coordina a nivel:	INTERNO	EXTERNO
	Todas las unidades de su departamento.	Con personas naturales y jurídicas en calidad de contribuyentes.

8. Funciones Específicas:

- a) Programar, coordinar, ejecutar, controlar y supervisar las acciones de coerción dirigidas a la recuperación del cobro de las multas administrativas, adeudos tributarios señaladas en la Ley N° 26979 y su reglamento.
- b) Ejecutar las demoliciones, clausuras de locales y otros actos de ejecución forzosa señaladas en la Ley N° 26979 y su reglamento, previamente agotado el procedimiento en la vía administrativa.
- c) Programar, dirigir, ejecutar en vía de coerción las obligaciones de naturaleza tributaria y no tributaria;
- d) Resolver y hacer cumplir las obligaciones materia de ejecución coactiva de acuerdo a la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, su reglamento, el Código Tributario vigente y disposiciones legales complementarias;
- e) Llevar un registro y archivo de actas de embargo y bienes embargados, se incluye las actas de ejecución forzosa en aquellas obligaciones no tributarias de conformidad a lo establecido en los incisos c) y d) del Artículo 12° de la Ley N° 26979;
- f)) Supervisar y controlar la labor de los Auxiliares Coactivos;
- g) Disponer los embargos, tasación, remate de bienes y otras medidas cautelares que autorice la ley;
- h) Coordinar con los órganos de la Municipalidad Distrital de La Molina, así como la Policía Nacional y otras instituciones para el mejor cumplimiento de las funciones a su cargo;
- i) Garantizar a los obligados el derecho a un debido procedimiento, en consecuencia el Ejecutor Coactivo debe:
 1. Verificar la exigibilidad de la obligación materia de ejecución coactiva.

2. Practicar la notificación a los obligados conforme a ley, haciéndose constar dicho acto en el expediente.
3. Suspender el proceso coactivo con arreglo a lo dispuesto en la Ley N° 26979.
4. Motivar las Resoluciones

9. Requisitos Mínimos:

- ✓ Ser ciudadano en ejercicio y estar en pleno goce de sus derechos civiles.
- ✓ Tener título profesional de Abogado expedido por una Universidad del Perú o revalidado conforme a ley.
- ✓ Estar habilitado en el ejercicio profesional de Abogado
- ✓ No haber sido condenado ni hallarse procesado por delito doloso
- ✓ No haber sido destituido de la carrera judicial o del Ministerio Público o de la Administración Pública o de empresa estatales por medidas disciplinarias, ni de la actividad privada por causa o falta grave laboral.
- ✓ Tener experiencia en de derecho administrativo.
- ✓ No tener vínculo de parentesco con funcionarios de la Municipalidad, hasta el cuarto grado de consanguinidad y/o segundo de afinidad.

Tabla 10

1. DENOMINACION	2. FINALIDAD DEL CARGO:
AUXILIAR COACTIVO	Procurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los actos administrativos emitidos por el Ejecutor Coactivo sean estas de naturaleza administrativa o tributaria, mediante los actos de coerción señalados por la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva y su Reglamento.

3. Ubicación:	4. N de Cargo en el CAP	5. Depende directamente de:	6. Ejerce autoridad sobre
Departamento de Administración Tributaria		Ejecutor Coactivo	No ejerce autoridad.

7. Coordina a nivel:	INTERNO	EXTERNO
	Todas las unidades de su departamento.	Con personas naturales y jurídicas en calidad de contribuyentes.

8. Funciones Específicas:

- a) Ejecutar las acciones de coerción dirigidas a la recuperación del cobro de las multas administrativas, adeudos tributarios señaladas en la Ley N° 26979 y su reglamento.
- b) Ejecutar las demoliciones, clausuras de locales y otros actos de ejecución forzosa señaladas en la Ley N° 26979 y su reglamento, previamente agotado el procedimiento en la vía administrativa.
- c) Ejecutar en vía de coerción las obligaciones de naturaleza tributaria y no tributaria;
- d) Hacer cumplir las obligaciones materia de ejecución coactiva de acuerdo a la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, su reglamento, el Código Tributario vigente y disposiciones legales complementarias;
- e) Llevar un registro y archivo de actas de embargo y bienes embargados, se incluye las actas de ejecución forzosa en aquellas obligaciones no tributarias de conformidad a lo establecido en los incisos c) y d) del Artículo 12° de la Ley N° 26979;
- f) Ejecutar los embargos, tasación, remate de bienes y otras medidas cautelares que autorice la ley;
- g) Coordinar con los órganos de la Municipalidad Distrital, así como la Policía Nacional y otras instituciones para el mejor cumplimiento de sus funciones.

9. Requisitos Mínimos:

- ✓ Ser ciudadano en ejercicio y estar en pleno goce de sus derechos civiles;
- ✓ Acreditar por lo menos tres años de estudios universitarios, concluidos en especialidades tales como Derecho, Contabilidad, Economía o Administración, o su equivalente en semestres.
- ✓ No haber sido condenado ni hallarse procesado por delito doloso;
- ✓ No haber sido destituido de la carrera judicial o del Ministerio Público o de la Administración Pública o de empresas estatales por medidas disciplinarias, ni de la actividad privada por causa o falta grave laboral;
- ✓ Tener conocimiento y experiencia en derecho administrativa y/o tributario;
- ✓ No tener ninguna incompatibilidad para ejercer Función Pública;
- ✓ No tener vínculo de parentesco con El Alcalde, Regidores y/o Funcionarios de Confianza de la Municipalidad, hasta el cuarto grado de consanguinidad y/o segundo de afinidad.

ANEXO N° 05

(ROF – DAT)

05.3. OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.

Artículo 70° La Oficina de Administración Tributaria es el órgano de apoyo, que tiene como objetivo programar y controlar las actividades relacionadas con la recaudación de rentas.

La Oficina de Administración Tributaria depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia Municipal y se encuentra a cargo de un funcionario de confianza designado por Resolución de Alcaldía.

Artículo 71° Son funciones de la Oficina de Administración Tributaria las siguientes:

1. Programar, dirigir, ejecutar, coordinar y controlar las actividades relacionadas con las rentas municipales.
2. Sistematizar y aplicar la legislación tributaria municipal.
3. Formular planes de administración y fiscalización tributaria.
4. Establecer mecanismo para combatir la evasión tributaria.
5. Controlar el rendimiento pecuniario de los bienes inmuebles de propiedades municipales que generen ingresos.
6. Asesorar y orientar a los contribuyentes en asuntos tributarios.
7. Otorgar licencias de funcionamiento y autorizaciones para actividades comerciales.
8. Fiscalizar el cumplimiento de las licencias de funcionamiento de los establecimientos públicos y privados así como aplicar las sanciones correspondientes.
9. Organizar y efectuar el sistema de control de cobranza ordinaria y coactiva, de los recaudadores, cuentas corrientes de los contribuyentes y ventas de especies valoradas en la Municipalidad.
10. Manejar y Custodiar el sistema de rentas que funciona en la Municipalidad.
11. Programar y fiscalizar el sistema de control de cobranzas ordinarias coactivas y multas, realizar arcos periódicos a los recaudadores y terceros a quienes se le encomienda la recaudación de valores.
12. Informar periódicamente el movimiento general de cobranzas y situación de pagos de los contribuyentes.
13. Dar cumplimiento a las resoluciones de fraccionamiento y compensación de deudas de las obligaciones tributarias.
14. Proponer normas, directivas, procedimientos tendentes a mejorar el sistema de recaudación tributaria.
15. Programar y ejecutar acciones de fiscalización para detectar y sancionar a los contribuyentes omisos y morosos en el pago de sus tributos municipales.

16. Programar las inspecciones de campo a fin de detectar posibles irregularidades con el cumplimiento de las licencias y autorizaciones.
17. Resuelve en primera instancia procedimientos relacionados a licencias y autorizaciones y en temas referidos a rentas.
18. Otras funciones que le sean asignadas.

05.3.1. UNIDAD DE CONTROL Y FISCALIZACION.

Artículo 72° La Unidad de Control y Fiscalización, es la unidad operativa de la Subgerencia de Administración Tributaria el órgano de apoyo, que tiene como objetivo programar, las actividades de control y fiscalización.

La Unidad de Control y Fiscalización depende funcional y jerárquicamente de la Subgerencia de Administración Tributaria y se encuentra a cargo de un servidor público.

Artículo 73° Son funciones de la unidad de control y fiscalización las siguientes:

1. Atender los trámites solicitados por los administrados referidos a inscripciones, modificaciones de datos, y licencias, autorizaciones, certificaciones y otros.
2. Mantener actualizado el Padrón de Contribuyentes, evitando la morosidad y evasión tributaria.
3. Mantener actualizado el File de cada administrado, así como de sus declaraciones juradas de autoavaluo.
4. Atender a los administrados que se apersonen al área absolviendo sus consultas y orientándolos en sus trámites.
5. Realizar verificaciones in situ de predios constatando el área de los lotes, áreas construidas y materiales utilizados en la construcción a fin de compararlos con la información declarada por los contribuyentes.
6. Emitir informe en las solicitudes de prescripción de deuda y exoneración de impuestos que presenten los administrados.
7. Emitir informe en las solicitudes de licencia, autorizaciones y certificaciones que presenten los administrados de su jurisdicción.
8. Realizar verificaciones in situ en los predios donde funcionan locales comerciales con el objeto de velar por el cumplimiento de las licencias y autorizaciones.

9. Preparar y emitir las órdenes de pago y resoluciones de determinación que resulten de los procesos de reliquidación y verificación que realiza
10. Cumplir con las acciones de cobranza establecidas por la Subgerencia de Administración Tributaria.
11. Otras funciones que se le asigne.

05.3.2. UNIDAD DE COBRANZA COACTIVA.

Artículo 74° La Unidad de Ejecución Coactiva es el órgano de apoyo de la Subgerencia de Administración Tributaria que tiene como objetivo la recuperación, vía procedimiento de ejecución coactiva, de las obligaciones pecuniarias, como son: Impuesto Predial, Arbitrios, Alcabala, Vehicular, Multas de Tránsito, Tributarias y Administrativas, etc.; así como de la ejecución de obligaciones no pecuniarias como son: las clausuras de locales, demoliciones, paralizaciones de obra, etc.

La Unidad de Ejecución Coactiva depende funcional y jerárquicamente de la Subgerencia de Administración Tributaria y se encuentra a cargo de un ejecutor coactivo.

Artículo 75° Son funciones de la Unidad de Cobranza Coactiva las siguientes:

1. Programar, coordinar, controlar y supervisar las acciones de coerción ejercidas a la recuperación del cobro de adeudos tributarios y multas administrativas señaladas en el T.U.O. de la Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.
2. Programar, dirigir, ejecutar en vía de coerción las obligaciones de naturaleza tributaria y no tributaria.
3. Iniciar el procedimiento de ejecución coactiva de las obligaciones tributaria y no tributarias, así como registrar, archivar y custodiar las actuaciones realizadas en dicho procedimiento
4. Ejecutar las demoliciones, clausuras de locales y actos de ejecución forzosa señaladas en el T.U.O de la Ley 26979 – Ley de Procedimiento Ejecución Coactiva.
5. Llevar un registro y archivo de actas de embargo y bienes embargados, incluye las actas de ejecución forzosa en aquellas obligaciones tributarias y no tributarias de

conformidad a lo establecido en los incisos c) y d) del Artículo 12° del T. U. O. de la Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva.

6. Supervisar y controlar la labor de los Auxiliares Coactivos y del personal de Ejecutoria Coactiva.
7. Disponer los embargos, tasación, remate de bienes y otras medidas cautelares que autorice la ley, a fin de hacer cumplir las obligaciones de naturaleza tributaria y no tributaria.
8. Administrar los expedientes coactivos de obligaciones tributaras y no tributarias así como liquidar el importe a pagar por gastos y costas procesales de acuerdo a ley.
9. Ejecutar las garantías ofrecidas por los administrados de acuerdo a ley.
10. Coordinar con las demás unidades orgánicas de la municipalidad, así como con la Policía Nacional del Perú y otras instituciones para el mejor cumplimiento de sus funciones.
11. Resolver las solicitudes de suspensión y tercerías que presenten los administrados.
12. Notificar los valores de cobranza a los contribuyentes de su jurisdicción.
13. Verificar la exigibilidad de la obligación tributaria y no tributaria materia de ejecución coactiva.
14. Practicar la notificación a los obligados de pago de deudas tributarias y no tributarias, conforme a ley, haciéndose constar dicho acto en el expediente.
15. Formular, actualizar y proponer la normatividad interna de su competencia.
16. Las demás atribuciones y responsabilidades que se deriven del T.U.O. de la Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, su Reglamento, normas modificatorias y complementarias, o que sean asignadas por la Gerencia de Administración Tributaria, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Municipalidades.

ANEXO N° 06

(TUPA – DAT)

TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS M.D.P.E.
T U P A 2010-2011

AREA DE RENTAS

NRO DE ORD EN	DENOMINACION DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE PAGO		CALIFICACION			DEPENDENCIA DONDE SE INICIA EL TRAMITE	AUTORIDAD QUE APRUEBA EL	AUTORIDAD QUE RESUELVE EL RECURSO IMPUGNATORIO
			% UIT	S/.	TIEMPO	EVALUACION PREVIA				
						LENICIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	LENICIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO			
1.	Inscripción o Cambio de nombre en el Padrón General de Contribuyentes	1. Formulario Único de Trámite 2. Copia legalizada del documento de propiedad 4. Pago de Derecho	FUT 1.00%		15 días hábiles		X	Tramite Documentario Tesorería	Jefe de Rentas	Gerente Municipal
2.	Declaración Anual de autoavalúo Impuesto Predial y Arbitrios Municipales	1. Presentación Formatos para Declaración anual PU y HR 3. Pago de impuesto resultante			último día hábil del mes de febrero ejercicio siguiente			Área de Rentas Tesorería	Jefe de Rentas	
3.	Impuesto de Alcabala	1. Formulario Único de Trámite 2. Copia legalizada del documento de propiedad 3. Copia legalizada de la Declaración Jurada de Autoavalúo 4. Pago de Derecho	FUT 3% Valor del Predio monto mayor comparado			X	Tramite Documentario Tesorería	Jefe de Rentas		
4.	Copia Certificada de la Declaración Jurada de Autoavalúo	1. Formulario Único de Trámite. 2. Copia legalizada del último recibo de pago del Impuesto. 3. Pago de Derecho por cada copia certificada	FUT 0.014%		02 días hábiles			Tramite Documentario Tesorería	Jefe de Rentas	
5.	Inafectación de 50 UIT de la Base Imponible del Impuesto Predial a Pensionistas - D.Leg. Nº 776 y modificatorias. - Ley Nº 27444 - Código Tributario - Ley Nº 29060	1. Formulario Único de Trámite. 2. Copia legalizada de resolución de jubilación. 3. Copia legalizada de boletas de pago (03 últimos meses) 4. Declaración Jurada de única propiedad y Ficha SUNARP 5. Copia Legalizada del DNI. 6. Informe de Catastro. 7. Pago de Derecho	FUT 0.60%		15 días hábiles		X	Tramite Documentario	Jefe de Rentas	Gerente Municipal (Reconsideración)

6.	Autorización de Espectáculos Públicos No Deportivos. - Ley Nº 27444 - Ley Nº 27972 - Ley Nº 27276 - Ley Nº 29060	1. Formulario Único de Trámite. 2. Copia legalizada de Licencia de Funcionamiento del Local donde se desarrolla el evento (de corresponder). 3. Identificación del solicitante: Persona Natural: Persona Jurídica: Copia de Escritura Pública de Constitución 4. Talonarios de boletaje para el sellado - Impuesto	FUT 15% del valor total boletaje	03 días hábiles		Trámite Documentario	Jefe de Rentas	Gerente Municipal (Reconsideración)
7.	Licencia de Apertura de Establecimientos Comerciales para Personas Naturales	a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de declaración jurada, que incluya: 1. Número de R.U.C. y D.N.I. o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según corresponda. 2. D.N.I. o Carné de Extranjería del representante legal en caso de personas jurídicas, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación. b) Vigencia de poder de representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada. c) Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad o Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria, según corresponda. d) Adicionalmente, de ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos: d.1) Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud. d.2) Informar sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normativa vigente, en la Declaración Jurada. d.3) Copia simple de la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento. d.4) Copia simple de la autorización expedida por el Instituto Nacional de Cultura, conforme a la Ley Nº 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación. Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa a que hace referencia el artículo 15 de esta Ley. Pagos Categoría A (Industrias, Hoteles, restaurantes, Almacenes y afines) Categoría B (comercios, abarrotes, artesanos y afines) Categoría C (tiendas, pulperías, puestos fijos y afines)	FUT 3.00% 2.00% 1.00%	15 días hábiles	X	Trámite Documentario	Jefe de Rentas	Gerente Municipal (Reconsideración)
8.	Licencia de Apertura de Establecimientos Comerciales, industriales y otros para personas jurídicas	a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de declaración jurada, que incluya: 1. Número de R.U.C. y D.N.I. o Carné de Extranjería del solicitante, tratándose de personas jurídicas o naturales, según corresponda. 2. D.N.I. o Carné de Extranjería del representante legal en caso de personas jurídicas, u otros entes colectivos, o tratándose de personas naturales que actúen mediante representación. b) Vigencia de poder de representante legal, en el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos. Tratándose de representación de personas naturales, se requerirá carta poder con firma legalizada. c) Declaración Jurada de Observancia de Condiciones de Seguridad o Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil de Detalle o Multidisciplinaria, según corresponda. d) Adicionalmente, de ser el caso, serán exigibles los siguientes requisitos: d.1) Copia simple del título profesional en el caso de servicios relacionados con la salud. d.2) Informar sobre el número de estacionamientos de acuerdo a la normativa vigente, en la Declaración Jurada. d.3) Copia simple de la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento. d.4) Copia simple de la autorización expedida por el Instituto Nacional de Cultura, conforme a la Ley Nº 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación. Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa a que hace referencia el artículo 15 de esta Ley. Pagos Hidrocarburos, telecomunicaciones, satelitales y similares Grifos y comercios Hoteles, restaurantes y otros servicios	FUT 81.00% 50.00% 15.00%	15 días hábiles	X	Trámite Documentario	Jefe de Rentas	Gerente Municipal (Reconsideración)

9.	Certificado Positivo o Negativo de Inscripción en el Padrón	1. Formulario Único de Trámite. 2. Pago de Derecho.	FUT 0.5%	02 días hábiles			Trámite Documentario	Jefe de Rentas	Gerente Municipal
10	Licencia Provisional de Funcionamiento - Ley Nº 27444 - Ley Nº 29060 - Ley Nº 28015	1. Formulario Único de Trámite. 2. Copia del RUC. 3. Declaración Jurada. 4. Datos del solicitante: Persona Natural: DNI Persona Jurídica: Copia del acta de constitución, exhibir DNI del representante y copia legalizada del poder de representación. 5. Presentación del recibo de pago.	FUT 2.00%	05 días hábiles	X		Trámite Documentario	Jefe de Rentas	Gerente Municipal
11	Duplicado de Licencia de Apertura	1. Formulario Único de Trámite. 2.- 02 fotografías 3. Pago de Derecho	FUT 1.00%	02 días hábiles	X		Trámite Documentario	Jefe de Rentas	
12	Ampliación y/o cambio de giro de la Actividad Comercial	1. Formulario Único de Trámite. 2. Devolución de Licencia original (Declaración Jurada en caso de pérdida). 3. Certificado de Zonificación y Compatibilidad de Uso 4. Copia fedateada del DNI 5. Copia fedateada del RUC 6. Pago de Derecho - Persona Naturales - Persona Jurídicas	FUT 0.5% 1.00%	05 días hábiles			Trámite Documentario	Jefe de Rentas	Gerente Municipal
13	Cambio de denominación o Razón Social	1. Formulario Único de Trámite. 2. Devolución de Licencia original (Declaración Jurada en caso de pérdida). 3. Copia fedateada del RUC 4. Pago de Derecho - Persona Naturales - Persona Jurídicas	FUT 0.5% 1.00%	05 días hábiles			Trámite Documentario	Jefe de Rentas	
14	Modificación del área destinada a la actividad	1. Formulario Único de Trámite. 2. Devolución de Licencia original (Declaración Jurada en caso de pérdida). 3. Copia fedateada del RUC 4. Pago de Derecho - Persona Naturales - Persona Jurídicas	FUT 0.5% 1.00%	05 días hábiles			Trámite Documentario	Jefe de Rentas	

15	Por cambio de Representante Legal	1. Formulario Único de Trámite. 2. Declaración Jurada. 3. Copia fedateada del DNI del representante 4. Copia legalizada Otorgamiento de poderes 5. 02 fotografías 6. Pago de Derecho - Persona Naturales - Persona Jurídicas	FUT 0.5% 1.00%	05 días hábiles			Tramite Documentario	Jefe de Rentas	
16	Uso de Bahía	Presentación de la copia del Manifiesto de Carga	S/. 0.15 por tonelada	05 días hábiles			Tramite Docum	Jefe de Rentas	
17	Uso de Muelle	Pago de derechos: 1. Ingreso visitantes por recreación y/o pesca a cordel 2. Ingreso vehiculos menores para labores carga y descarga 3. Salida de cubetas de pescado 4. Atraque de embarcaciones foráneas en muelle 5. Embarque de pasajeros en naves de paseo o carga 6. Pase peatonal de pescadores foráneos	0.03% 0.03% 0.015% 0.30% 0.15% 0.06%	01 día hábiles			Tramite Docum	Jefe de Rentas	

ANEXO N° 07

Validación de Instrumentos

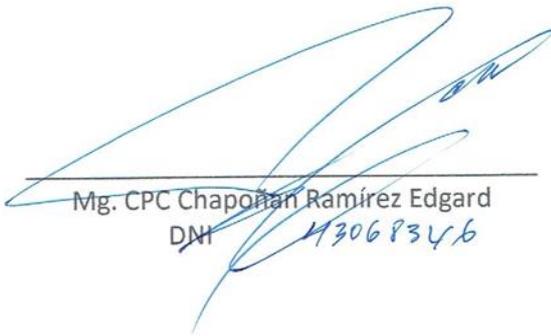
Figura 8

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD, Contador Público Colegiado y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de dato (Guía de Entrevista) elaborado por: Huamanchumo Azcarate Manuel Roel, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulado: Diseño de un Sistema de Control Interno para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2017.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 23 de Abril del 2018

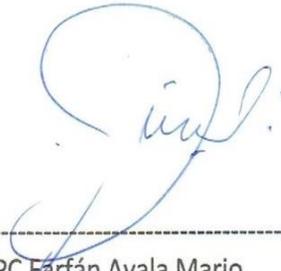

Mg. CPC Chaponan Ramirez Edgard
DNI 43068346

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC Mario Farfán Ayala, Contador Público Colegiado y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de Entrevista) elaborada por: Huamanchumo Azcárate Manuel Roel, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUERTO ETEN, 2017.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 23 de Abril del 2018



Mg. CPC Farfán Ayala Mario
DNI 43319426

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. CPC Gladys Becerra López, Contador Público Colegiado y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de dato (Guía de Entrevista) elaborada por: Huamanchumo Azcarate Manuel Roel, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: Diseño de un Sistema de Control Interno para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten, 2017.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 23 de Abril del 2018



Mg. CPC Gladys Becerra López

DNI 16417226