



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

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA DE ARBITRIOS Y  
SU EFECTO DE LIQUIDEZ EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI -  
2017**

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

**Autora:**

**Bach. Manayay Calderón Carmela**

**Asesor**

**Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala**

**Línea de Investigación:**

**Tributación**

**Pimentel - Perú**

**2018**

**Aprobación del jurado**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA DE ARBITRIOS Y SU EFECTO DE  
LIQUIDEZ EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI - 2017**

**Aprobación del informe de investigación**

---

**Mg. Farfán Ayala, Mario Ignacio**  
**Asesor Metodólogo**

---

.....  
**Presidente del Jurado de tesis**

---

**MG.....**  
**Secretario (a) del Jurado de tesis**

---

**MG.....**  
**Vocal del Jurado de tesis**

### **Dedicatoria**

A Dios todo poderoso, por tanta bendición por permitirme vivir esta hermosa etapa que fue un anhelo de toda mi vida y que al fin puedo culminar, aprendiendo a valorar cada ínstate transcurrido.

A mí querido esposo por su apoyo incondicional, a mi hija, que es el motor de mi vida, y mis queridos padres por confiar en mi persona. Gracias por cada momento en familia sacrificado para ser invertido en el desarrollo de ésta y entender que el éxito demanda de algunos sacrificios.

**Carmela**

## **Agradecimiento**

A Dios, por alumbrarme con su sabiduría el camino correcto a seguir y por proveerme salud y todo lo necesario para salir adelante.

A mi familia, por el amor y la paciencia que me brindaron a lo largo de mi carrera sacrificando momentos familiares y en especial a mi hija que en esta etapa tuvo que acostumbrarse a mi ausencia en casa por largas horas.

A mi escuela de contabilidad por su preocupación por mejorar la calidad de enseñanza, logrando la acreditación lo cual nos enorgullece formar parte de esta casa superior de estudios.

A mí asesor metodológico Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio, quien estuvo guiándome constantemente en el desarrollo de esta investigación, y a cada uno de los docentes que formaron parte de mi vida universitaria.

## Resumen

En el ámbito Internacional y Nacional, consecuentemente están en la búsqueda de estrategias de cobranza de Tributos Municipales, dentro de este ámbito se encuentra los Arbitrios, los cuales pertenecen un ingreso propio de las municipalidades captadas de los ciudadanos contribuyentes de una determinada localidad, ya que con esta tasa se logra mantener liquidez para la limpieza pública, mantenimiento de parques, jardines y serenazgo, lo cual se refleja en el orden, limpieza y la belleza de una ciudad. Por esta razón la respuesta a la interrogante ¿Cómo elaborar y ejecutar una estrategia de cobranza y su efecto de la liquidez en la Municipalidad Distrital de Incahuasi?, y el objetivo es Implementar estrategia de cobranza de arbitrios y su efecto de la liquidez en la municipalidad de distrital de INCAHUASI 2017

La investigación es de tipo cuantitativa porque se buscó la comprensión o solución de un problema a través del planteamiento de objetivos e hipótesis estructuradas, y se aplicó teorías especializadas con el tema de investigación. Teniendo una población de 15,518 habitantes, de los cuales se tomaron una muestra de 103 personas a los cuales se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario.

La información recopilada de estos instrumentos fue procesada en un ordenador utilizando Microsoft Office Excel y el Programa Estadístico SPSS V.22.0.0.0, en donde se realizaron las debidas interpretaciones y análisis de cada uno de las interrogantes; llegando a la conclusión de la importancia de una buena estrategia de cobranza para llegar a concientizar a la población y crear una cultura tributaria responsable que genere liquidez al municipio y de esa manera embellecer la ciudad convirtiéndose en una atracción turística ya que aún hay costumbres muy marcados de nuestros antepasados.

## Palabras Clave

Estrategias de cobranza, cultura tributaria, liquidez

## **Abstract**

At the international and national level, as a result are in the search of strategies of collection of municipal taxes, within this scope is the local taxes, which are an income of her own captured municipalities of contributing citizens of a particular town, since this rate is achieved to maintain liquidity for public cleaning, maintenance of parks, gardens and serenazgo which is reflected in the order, cleanliness and the beauty of a city. Therefore, the answer to the question how elaborate and execute a collection strategy and its effect of the liquidity in the municipality district of Incahuasi? and the goal is to implement strategy of collection of excise taxes and the effect of the liquidity in the municipality of the District of INCAHUASI 2017.

Research is quantitative type because we sought understanding or solving a problem by the setting of objectives and hypotheses structured, and applied theories specialist with the research topic. Having 15,518 inhabitants, of whom took a sample of 103 people applied to which the technique of the survey and the questionnaire was used as instrument.

The information gathered from these instruments was processed on a computer using Microsoft Office Excel and the statistical program SPSS V.22.0.0.0, where were the proper interpretations and analysis of each of the questions; coming to the conclusion of the importance of a good collection strategy to raise awareness among the population and create a responsible tax culture that generates liquidity to the municipality and that way to beautify the city becoming a tourist attraction because there is still very marked customs of our ancestors.

## **Keyword**

Tax collection, liquidity strategies

## Índice

Aprobación del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Palabras Clave .....	v
Abstract .....	vi
Keyword .....	vi
Índice .....	vii
<b>I INTRODUCCION .....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos .....	22
1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....	23
1.4. Formulación del problema .....	38
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	38
1.6. Hipótesis.....	39
1.7. Objetivos .....	39
1.7.1. Objetivo General .....	39
1.7.2. Objetivos Específicos .....	39
<b>II MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>40</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	41
2.2. Población y Muestra .....	42
2.3. Variables, Operacionalización .....	43
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	46
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	50
2.6. Aspectos Éticos .....	50
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	51
<b>III RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
3.1. Tablas y Figuras.....	53
3.2. Discusión de resultados .....	87
3.3. Aporte Científico .....	88
<b>IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>101</b>

<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>110</b>

# I INTRODUCCION

---

La presente investigación tiene por finalidad establecer la correlación que existe entre las dos variables: estrategias de cobranza y liquidez.

La misma que está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: comprende; el problema de la investigación, la situación problemática, se formula cual es el problema, y se especifica el tiempo y espacio donde se va a desarrollar la investigación, así mismo se justifica el porqué de la investigación, estableciendo el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II: Marco Teórico, contiene los antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional, las bases teóricas en las cuales se sustenta la investigación.

Capítulo III: llamado Marco Metodológico, se estableció el tipo y diseño de la investigación, se determinó la población y muestra, se plantearon las hipótesis alternativa y nula; así mismo se emplearon los métodos, técnicas e instrumentos de investigación pertinentes para la recolección de datos, para luego ser tabulados y realizar sus respectivas interpretaciones.

Capítulo IV: en este capítulo se analizaron los resultados en tablas y gráficos, de la misma forma se efectuó la discusión de los resultados.

Capítulo V: en este capítulo se expone las conclusiones obtenidas, y las recomendaciones pertinentes.

## **1.1. Realidad problemática**

### **Internacional**

#### **Chile**

(El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), la Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) 2016), Manual sobre recaudación y cobranza de tributos. En esta publicación menciona que la tecnología moderna facilita en gran parte la recaudación tributaria. A partir del año 2010 se vienen recuperando 34% de deuda tributaria, debido a métodos graduales de información que se brinda a cada contribuyente por diversos medios de avisos masivos y cruce de comunicación oportuna con el resto de la administración tributaria, para determinar el monto exacto de adeudo; lo cual resulta una estrategia efectiva y veraz.

#### **Comentario**

Modelo mixto (Cobranza amistosa y coactiva), son una de la estrategia que se utiliza en este país para recuperar la deuda tributaria, siendo esta modalidad un éxito para el año 2014 año en el cual se obtuvo considerable ingreso de los contribuyentes morosos y con la ayuda de la plataforma multicanal que sirve para llegar a los contribuyentes, con diversas estrategias de cobro e incentivos, con mensajes claro y oportuno.

#### **Venezuela**

(Ernesto Rodríguez, 2015) Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales. Estrategias de control fiscal para la recaudación tributaria de un órgano municipal (p.05), el presente estudio, desarrollado en una Alcaldía del estado Carabobo, menciona que dicho municipio se encarga de regular y organizar la gestión de cobranza para mejorar el control y transparencia de las operaciones de recaudación tributaria. Las

Políticas de esta dependencia tienen como finalidad la creación de herramientas eficientes de recaudación como instrumento promotor del desarrollo económico y social, a través de la generación de ingresos propios, y una de esas fuentes de ingresos propios son los tributos municipales. Por consiguiente, es importante brindar apoyo al área tributaria del municipio, a través de la capacitación de su personal para brindar servicios de calidad y obtener mejores recaudaciones para el bienestar social de los ciudadanos.

### **Comentario**

Como señala la revista, sugiere que las Municipalidades Venezolanas cuenten con un personal idóneo, sistema administrativo y un departamento responsable, son tres puntos muy importantes en que coincidimos para mejorar la recaudación de una Municipalidad.

### **España**

El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, Agencia Alemana de Cooperación Internacional, Banco Interamericano de Desarrollo, 2016). Manual sobre recaudación y cobranza de tributos. En España según el manual antes mencionado, una de las estrategias de cobranza es utilizando como la mayoría de los países los medios electrónicos, tratando lo menos posible llegar a cobranzas judiciales, ya que esta opción retrasaría en tiempo y costo tanto para el contribuyente como para la administración tributaria, pero cabe precisar que tal determinación dependerá del comportamiento de cada contribuyente. Con esta dinámica, este país da prioridad en mejorar las estrategias de cobranza, buscando siempre como llegar a cada contribuyente, otorgando facilidades para que puedan cancelar sus tributos con mucha comodidad. Esta modalidad tiene resultados eficaces en este país.

## **España**

(Madrid), El gobierno va a poner a disposición de las entidades locales modernos mecanismos para obtener mayor liquidez y evitar cuantiosas deudas al municipio para el año 2016 con una inversión de inicial de 820 millones de euros y que contará con un tipo de interés 0% en el año 2017. Así ha comunicado el Secretario de Estado de Administraciones Públicas, Antonio Beteta, y el presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), Íñigo de la Serna, tras la Comisión Nacional de la Administración Local (CNAL) celebrada el mes de Julio en el Ministerio de Hacienda. Ese nuevo mecanismo de liquidez, han explicado, se divide en dos: un fondo de ordenación y otro de impulso a la actividad.

## **Comentario**

Es muy importante que las municipalidades cuenten con liquidez, de esta manera da mayores beneficios a la población. El apoyo del gobierno es imprescindible, ya que los ingresos propios no cubren en su totalidad, por tanta morosidad que existe por parte de los contribuyentes.

## **México**

(Service, 2017). Ciudad de México. Con la implementación de la nueva Ley de Disciplina Financiera los estados que enfrentarán mayores problemas de liquidez serán Veracruz, Nayarit, Zacatecas, San Luis Potosí, Oaxaca y Nayarit, consideró la firma calificadora internacional Moody's.

Entrevistadas en el contexto del seminario Análisis de los reglamentos de la Ley de disciplina financiera: avanzando en su implementación, indicaron que, aunque falta que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) establezca los techos de endeudamiento de los estados, el registro de deuda proveerá mayor transparencia en el monitoreo de la misma.

Se espera, precisaron, que en junio de este año la SHCP se den a conocer los techos de endeudamiento para Estados y municipios. El reto principal será la implementación de la ley y sobre todo en los municipios.

### **Comentario**

Los gobiernos locales al contar con un techo de deuda, se limitarían endeudarse y así evitar solicitar dinero para mantener sus niveles de gastos deficitarios.

### **España**

(Farfan, 2017). En La revista digital N° 34 del CEMCI, comunica que en España al término del año 2016 tuvo un ingreso de 7,000 millones de superávit presupuestario, mientras otros sectores como el seguro social tienen que recurrir a un préstamo de 10,000 millones por falta de liquidez para enfrentar las diversas necesidades de la población.

### **Comentario**

En este caso vemos buena recaudación, por parte de los gobiernos locales, lo que nos deja un ejemplo de conciencia tributaria, que debemos analizar y crear futuros cambios en nuestras obligaciones.

### **Nacionales**

Becerra, L., Gonzales, Y. (2014). En la revista: Recaudacion, Formas de Pago, Impuesto Predial. Mencionan: Que los contribuyentes no pagan sus impuestos municipales por falta de cultura y conciencia tributaria, lo cual trae consigo el bajo desarrollo de la ciudad, para lo cual es necesario implementar de estrategias concordantes para incentivar a la población en cumplir con sus obligaciones tributarias, pero antes se debe conocer la cantidad exacta de inmuebles y las valorizaciones de los mismos.

## **Comentario**

Un sistema de control actualizado de los predios de la ciudadanía, es fundamental para el recaudo de los tributos; de la mano con una buena orientación y servicio oportuno al contribuyente, podrá ser una de las estrategias con probabilidades de reducir la morosidad en los municipios.

Alva, M. (2016). En la Revista Actualidad Empresarial, nos da a conocer lo siguiente: El Decreto Legislativo N°1253 dispone medidas para fortalecer la inversión en seguridad ciudadana.

Conforme lo precisa el artículo 1° del citado Decreto Legislativo, el objetivo de dicha norma es instituir una forma orientada a fortalecer la sostenibilidad del servicio de serenazgo o seguridad ciudadana brindando por las municipalidades de nuestro país; por tal motivo, se debe recaudar eficazmente los montos correspondientes a los arbitrios fijados previamente para cubrir el citado servicio, por intermedio de los recibos de las empresas prestadoras de energía eléctrica. (p.I-1) (Vera Novoa, 2014).

## **Comentario**

Es una buena estrategia de cobranza de arbitrios municipales, a través de recibos de luz, al menos en las principales ciudades que cuentan con energía eléctrica, en el caso de la municipalidad de Incahuasi tendría que analizarse si es factible, dicha propuesta.

Vera, M. ( 2014). En la Revista de Actualidad empresarial. Por ser tan grande la información que se tiene que procesar, es necesario que la Administración Tributaria tenga un software integral para obtener información de los contribuyentes elaborando un directorio de los mismos, crear cuentas corrientes, elaborar órdenes de pago y resoluciones para ejecutar cobranzas, la actualización mecanizada de las declaraciones juradas y cuponera de pagos de los contribuyentes, así como sistematizar los programas de fiscalización y la cobranza coactiva, entre otros.

Como lo señala el MEF, el Sistema de Recaudación Tributaria Municipal es una herramienta informática, que aplica la Metodología Rentas-Catastro, generando un Código Predial que permite la identificación geo referenciada del predio. El citado software es un sistema seguro y de fácil uso de gestión tributaria municipal, que comprende la administración de los tributos de acuerdo a los dispositivos legales vigentes, desde la liquidación tributaria hasta el control de ingreso en caja.

Este sistema permite obtener la automatización de las Administraciones Tributarias Municipales, en el registro, determinación y cobro de los impuestos y tasas municipales, mejorar la atención de los servicios al ciudadano, a través de gestiones inteligentes en pro de una extraordinaria administración y un crecimiento y desarrollo sostenible de la ciudad.

### **Comentario**

Esta herramienta informática que el MEF implemente en las municipalidades es una alternativa segura que facilita a la parte administrativa y área de recaudación de tributos a mejorar sus ingresos, porque se lleva un control seguro y actualizado.

(Dirección General de Presupuesto Público – MEF., 2013). “En el manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial”, nos indica: A no ejercer cobranzas con rigor severa desde el inicio; por el contrario, se debe realizar a través de medidas pacíficas y no llegar a medios coactivos para lograr el pago de impuestos. La vía coactiva es elevada y los ciudadanos se sienten desmotivados. (p.11).

### **Comentario**

Los cobros por vía judicial hacen más difícil tanto para la administración tributaria como para el contribuyente, porque generan más gastos, se podría aplicar en casos extremos, de no encontrar soluciones por vía administrativa.

Ministerio de Economía y Finanzas (2013). El aseguramiento del equilibrio fiscal a largo plazo, es a través de la acumulación de ahorros estratégicos de

excedentes en los periodos favorables del ciclo económico-financiero, para posteriormente poderlos utilizar en las etapas de menor crecimiento del mismo. Sin embargo, para preservar la capacidad adquisitiva de dichos ahorros en el tiempo, y reducir el costo de su liquidez, se requiere implementar mecanismos adecuados para que dichos fondos generen rendimientos en función a su costo de oportunidad en el mercado, diversificando el riesgo sistémico mediante la desconcentración de contrapartes, y desde el mismo día en el que son pagados por cada contribuyente.

### **Comentario**

En periodos en los que la recaudación supera las expectativas es recomendable no malgastar y tener como un ahorro para los periodos de bajos ingresos, es una de las recomendaciones dada por el MEF, para mantener la liquidez en los municipios.

Brachfield, P. ( 2017). En el libro Guía Práctica para el recobro de deudas: cómo obtener porcentajes de recobro más elevados y hacer más eficientes a las instituciones contra futuros morosos. Es importante abandonar la antigua creencia que los impagados acostumbran casi siempre a ser provocados por problemas de liquidez o de solvencia de los deudores, puesto que existen otras causas del impago que no están relacionadas con los problemas de dinero, e incluso algunas que son ajenas a la voluntad del cliente. (p.17).

### **Comentario**

Los contribuyentes que no pagan sus tributos, tienen diferentes motivos que no siempre es problema de recursos económicos, algunos por falta de información, problemas de cultura tributaria, o porque simplemente no les entregaron su estado de cuenta. Cada caso de morosidad tiene diferentes factores a analizar y ver cuáles son las incidencias más recurrentes.

(El Comercio, 2017). Del diario El Comercio, nos comenta: Hace tres años el 95% de los contribuyentes de Villa El Salvador no cumplía con el pago de

sus arbitrios e impuestos prediales, pero según Edgard Hinojosa, gerente de Rentas, en el 2015 y el 2016 la nueva gestión mejoró la recaudación y redujo la morosidad en 20%. “Llevamos la oficina de recaudación a los barrios para que los ciudadanos paguen”, señala el funcionario.

Año a año el reto de la mayoría de los distritos de Lima es reducir el nivel de morosidad. Algunos como San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, Villa El Salvador y Comas deben enfrentarse a índices superiores al 40% y otros, como La Molina, Miraflores, San Isidro, en los que la morosidad es menor del 10%, tienen la tarea más sencilla.

La morosidad se da en la mayoría de casos porque la ciudadanía no está conforme con los servicios (limpieza, áreas verdes y serenazgo). Otro factor perjudicial son las amnistías tributarias que no incentivan la cultura tributaria. Además, los inadecuados sistemas de recaudación agravan el problema”, explica el abogado Diethel Collumbus, experto en temas municipales.

### **Beneficios y facilidades**

Para mejorar la recaudación, los municipios ofrecen beneficios, descuentos y facilidades de pago. Los contribuyentes que paguen por adelantado sus tributos municipales hasta el 28 de febrero (vencimiento de la primera cuota) tendrán descuentos de 10% a 15% en sus arbitrios.

“A los vecinos puntuales, además del descuento les ofrecemos promociones en locales comerciales”, cuenta Miguel Márquez, gerente de Administración Tributaria de La Molina, donde la recaudación de arbitrios y predial aumentó en 6,3% entre el 2015 y el 2016

Así como La Molina, la jurisdicción de Miraflores, San Borja y Santiago de Surco, ofrecen el 10% de descuento en arbitrios por el pago adelantado de estos tributos.

Santiago de Surco, uno de los distritos con la más alta recaudación, condona la deuda a personas en riesgo social. Además, sus contribuyentes

puntuales tienen atención gratuita en hospitales, servicio de ambulancia y descuentos en parqueos. En tanto, en San Borja los pensionistas tienen descuento de 40% en arbitrios y todos sus contribuyentes puntuales ingresan al sorteo de dos camionetas.

San Isidro es el único distrito que no ofrece descuento, pero quienes pagan puntualmente tienen atención preferencial en dependencias de la municipalidad, asistencia de grúa, grifería, cerrajería y electricidad, y sorteos.

“Los descuentos no bastan. Las municipalidades deben implementar medidas más novedosas para que sus contribuyentes sientan que reciben algo más”, afirma Collumbus.

### **Comentario**

En este reportaje del Diario El Comercio, vemos la cultura tributaria del Villa el Salvador que es uno de los cinco distritos con mayor población, con un índice de morosidad del 95%, sin embargo optaron como estrategia implementar oficinas de recaudación dentro del distrito en diferentes puntos y de esa manera la población tiene mayor facilidad para pagar sus impuestos, reduciendo en un 20% de morosidad, pero aún falta mucho por trabajar, buscar diferentes alternativas para que la población tome conciencia tributaria.

En distritos como San Borja, Santiago de Surco, Mira Flores, La Molina, utilizan como estrategia premios por el pago puntual, teniendo un índice de morosidad en un promedio del 10%, aquí tenemos que tener en cuenta el nivel económico, en que la población ni siquiera tiene que ir a los establecimientos para hacer sus pagos, si no que utilizan los medios tecnológicos que les permite ahorrar tiempo y dinero

### **Locales**

La Municipalidad Distrital de Incahuasi no tiene ingresos tributarios, según el detalle del EF-2 de los años 2014 al 30 de junio del 2017, los ciudadanos no pagan los arbitrios

. Los gobiernos locales como tienen autonomía de crear o extinguir las tasas y contribuciones, por esta razón la gestión actual optaron por no cobrar los arbitrios municipales, por desacuerdo de la población. Las posibilidades de pago son factibles, ya que los montos no son elevados; lo que falta realmente es una cultura tributaria, para lo cual la Municipalidad Distrital de Incahuasi, tiene que implementar estrategias de cobranza en el que cada contribuyente tiene que estar bien informado porque paga y que es lo que va a recibir a cambio.

El municipio de Incahuasi, por concepto de Registro Civil, el año 2016 tuvo una recaudación de S/ 4,661.50 y de enero al 30 de junio tuvo un ingreso de S/ 2,106.00; por Expedición de partidas Certificadas de Enero al 30 de junio recaudó S/ 675.00 y otros derechos administrativos S/ 280.00 en lo que va del año. Con estos ingresos, es evidente la falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones básicas, como lo es la limpieza pública, el mantenimiento de parques y jardines.

(República, 2017). En el Diario la República informa, José Leonardo Ortiz: Basurales y la Utopía del Distrito Ecológico.

El distrito presenta 111 puntos críticos de acumulación de basura y 15 de colapso de redes de desagüe. Solo tiene 10 de las 18 unidades de limpieza operativas y 115 obreros para una población que bordea los 200 mil habitantes, pero busca ser considerado distrito ecológico.

El distrito de José Leonardo Ortiz (JLO) fue declarado en emergencia sanitaria en noviembre del 2016. El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), ese mismo año, detectó 111 puntos críticos de acumulación de residuos sólidos y 15 de colapso de redes de desagüe. La

cifra ha ido en aumento. Eran 24 el 2015, 60 a mediados del año pasado y ahora 111.

La República recorrió las diferentes avenidas de los 28 kilómetros cuadrados que tiene JLO de extensión. La esquina de Salas y Dorado luce repleta de desperdicios. Este lugar, en épocas festivas, se transforma en un camal improvisado con plumas, vísceras y excrementos por todos lados. Sin ir muy lejos, en las calles San Lucas y Venezuela, los desechos orgánicos parecen un festín para los buitres. Los vecinos dicen que el recolector no pasa por esta zona, que esos desechos están ahí desde Navidad y que se cansaron de pagar S/. 30.00 a un vigilante para que cuide el vecindario de personajes insanos que arrojan desperdicios.

(RPP Noticias, 2016). En RPP Noticias nos informa: Moradores de Leonardo Ortiz ya no quieren tributar por mal estado de ciudad.

El alcalde del distrito José Leonardo Ortiz en Lambayeque, Epifanio Cubas Coronado, reveló que la población ya no está pagando sus impuestos por el mal estado en que se encuentra la ciudad, hecho que ha perjudicado enormemente la economía de toda la municipalidad.

La autoridad edil dijo que el índice de morosidad supera el 75% y en sectores como San Carlos, Latina y Garcés, los índices son mucho más elevados, debido al mal estado de las calles e inseguridad que agobia a la población; “La gente no está pagando sus impuestos y arbitrios, por eso tenemos una baja recaudación, el índice de morosidad es muy alto” mencionó el alcalde.

### **Comentario**

El Distrito José Leonardo Ortiz es uno de los Distritos que tiene mayor índice de morosidad con un promedio de 75% a mas, de la población que no cancela sus tributos. Existen vendedores que paga S/ 0.20 céntimos de sol por limpieza, desde hace unos 20 años que viene laborando en el mercado Moshoqueque. La anterior gestión pretendió aumentarles el costo por limpieza, lo cual generó una marcha de protesta, quedando en el mismo monto. Los pocos pobladores que si pagan sus arbitrios ahora se encuentran

desconformes con la situación. Aquí vemos que falta mucho por trabajar para crear en la ciudadanía la cultura tributaria, estrategias para generar liquidez, para solucionar sus graves problemas.

## **1.2. Trabajos Previos**

El trabajo de investigación se realizó en el área de Gerencia Municipal, donde se aplicó la técnica de entrevista, utilizando como instrumento el cuestionario; en el área contable donde se obtuvo documentos necesarios de verificación de los ingresos propios del municipio; y la encuesta que se realizó a la población, según la muestra obtenida.

Son las tres áreas definidas en el que se obtuvo información; en dos visitas en diferentes fechas, previa coordinación con los servidores públicos que brindaron un gran apoyo para la presente investigación.

El presente trabajo de investigación busca implementar estrategias eficaces que ayude a concientizar a los contribuyentes para que tengan una cultura tributaria diferente para fortalecer el pago de los arbitrios municipales y de esta manera evitar tener muchos omisos al pago de dicho concepto en la Municipalidad Distrital de Incahuasi; todo ello permitirá mejorar la liquidez del Municipio, que servirá para contribuir con los gastos ocasionados por la limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, seguridad ciudadana entre otros.

Después de investigar en diferentes fuentes, se ha podido ver que, en nuestro país, se busca la manera o los medios, para llegar a la población y que tomen conciencia tributaria, aun así, no es suficiente las estrategias de cobranza de tributos. Al parecer estamos acostumbrados a exigir nuestros derechos, mas no cumplir con nuestras obligaciones. Siempre nuestra mentalidad es evadir los tributos y no nos percatamos que de esa manera no estamos poniendo el granito de esfuerzo, para el desarrollo del país en que vivimos, y lo que dejaremos como herencia para el futuro de nuestros hijos.

En países desarrollados tienen otra cultura tributaria, es un ejemplo para los países en proceso de desarrollo, que tenemos un alto índice de evasión tributaria.

Para cambiar esa mentalidad, deberíamos educar a nuestros niños desde muy pequeños y añadir a su curricular educativo, las normas tributarias en forma dinámica, enseñándoles cuáles son sus derechos y también sus obligaciones, de esa manera lograr futuros ciudadanos responsables con el desarrollo de su país.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **Internacional**

#### **Venezuela**

(Salazar Uzcategui, 2014). En la Tesis “Estrategias Tributarias para la Optimización de la Recaudación del Impuesto Inmobiliario. Caso de Estudio Alcaldía del Municipio los Guayos. Edo. Carabobo” para obtener el título de Especialista en Gerencia Tributaria; plantea: Los municipios deben ser cada día más competentes en la gestión tributaria, pues los impuestos municipales permiten a las Alcaldías desarrollar programas y proyectos diseñados para mejorar la calidad de vida de los habitantes de los municipios, además deben trazar todas las estrategias posibles para crear cultura hacia el pago de los tributos (p.18).

#### **Comentario**

Los municipios tienen que tomar medidas estratégicas para captar los tributos, utilizando la tecnología y medios de comunicación para fomentar la cultura tributaria en la población, de esta manera generar mayor liquidez, reduciendo el alto índice de morosidad. La ciudadanía perciba los logros y mejoras en beneficio propio, logrando un bienestar para la institución y la comunidad.

## **Ecuador**

Jaramillo, B. & L. Aucanshala. (2013). Tesis de grado previa a la obtención del título de: Maestro en Tributación: Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos Seccionales, elaborado en el Municipio de Riobamba. Guayaquil.

Esta investigación tiene como objetivo exhibir estrategias Administrativas para mejorar la Recaudación del Impuesto Seccionales. El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, dispone que cada gobierno autónomo descentralizado confeccione la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, en el marco de la Constitución y la ley. Buscando de esta manera optimizar la recaudación, y a su vez utilizar los recursos obtenidos, en forma equitativa, en beneficio de la comunidad, mediante obras y servicios que todos requieren.

## **Comentario**

Los gobiernos locales son autónomos según señalan la Ley Orgánica, de esta manera las Autoridades tienen la potestad de determinar el monto de los impuestos locales según las posibilidades de cada circunscripción, en beneficio de los mismos. En nuestro país a los gobiernos locales les falta estructurar una eficaz estrategia de recaudo de impuestos.

## **Venezuela**

Solís, M. (2013). En su trabajo especial de Grado: Propuesta para el Mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuestos sobre las actividades económicas (realizado en la Municipalidad Julián Mellado del Estado Guárico). Para obtener el Título de Especialista en Finanzas Públicas.

Con la información fidedigna requerida, se elaboró el procesamiento de los resultados, los mismos que fueron analizados, permitiendo la evaluación de los procesos de recaudación del impuesto a las actividades económicas en la citada alcaldía. Los datos estadísticos se demostraron a través de tablas de

frecuencias absolutas y relativas; finalmente se llegó a la conclusión que la municipalidad presenta deficiencias en el proceso de recaudación de los impuestos, los mismos que fueron presentados en los manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación; asimismo, no presentan divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización, entre otras de gran importancia; además que no ofrecen orientaciones al contribuyente. Es por ello que se formuló una propuesta de estrategias para mejorar la recaudación del impuesto sobre las actividades económicas.

### **Comentario**

En algunas municipalidades, como es el caso antes mencionado, por falta de una buena organización administrativa, y la poca comunicación con el contribuyente, se deja de percibir los tributos municipales, que perjudican a la población.

### **Venezuela**

Pérez, L. (2012). En su Tesis Estrategia Tributaria para la Optimización de la Recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas en el Comercio Informal del Sector Alimentos en la Urbanización la Esmeralda, Municipio San Diego. Para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria.

El citado estudio tuvo como objetivo general elaborar una estrategia tributaria para la optimización del proceso de recaudación de Impuestos sobre Actividades Económicas en el comercio informal del sector alimentos en la Urbanización La Esmeralda del Municipio San Diego, Estado Carabobo.

La metodología de la investigación se presentó bajo la modalidad de proyecto factible considerada como una revisión documental y un diseño de campo sustentada en las normas y leyes tributarias municipales como la Ley Orgánica del Poder Público Municipal y Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas, así como también consultas a otras investigaciones

especializadas en obligaciones tributarias, teniendo como ingrediente determinante la cultura tributaria.

Después de ser analizados los resultados obtenidos a través de la observación directa y las encuestas en su modalidad del cuestionario, se procedió a realizar la interpretación de los resultados y como instrumento de análisis se empleó la matriz DOFA.

Finalmente se concluyó en la necesidad de diseñar una propuesta en la elaboración de planes de acción que incluyeron la realización de un censo de los comerciantes informales, fortalecimiento de la cultura tributaria, la elaboración de un registro de comercios informales de la zona por parte de la Alcaldía, revisión de los programas computarizados existentes, asesorías y colaboración en materia tributaria por parte de los funcionarios de la Dirección de Hacienda Municipal, construcción de locales comerciales en sitios adecuados, desarrollo de alianzas estratégicas con los Colegios Profesionales; todas estas actividades contribuirían a mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre Actividades Económicas del Comercio Informal del sector alimentos en la Urb. La Esmeralda del Municipio San Diego.

### **Comentario**

Con la informalidad de los comerciantes, las municipalidades dejan de percibir un alto porcentaje de ingresos. Utilizar estrategias para solucionar este problema contribuye a mejorar la recaudación.

### **Nacional**

Santana, H., Riveros, S. (2015). En la investigación: “La Morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial del Callao en el periodo 2014”, para obtener el Título Profesional de Contador Público, menciona lo siguiente: La morosidad de Impuesto Predial es un problema administrativo edil que en los últimos años se incrementó, debido a diversos factores como: la falta de

cultura tributaria, económica, política, entre otros, que implican en el incremento de la morosidad incidiendo negativamente en la recaudación, afectando los ingresos de la caja fiscal y la prestación de servicios de dicha Municipalidad.

La morosidad incide en la Liquidéz, por falta de puntualidad de los contribuyentes, afectando directamente el desarrollo de los procesos de superación y bienestar de la sociedad; asimismo, esta no podrá cumplir de forma eficiente con la ejecución del plan operativo institucional.

### **Comentario**

Se reitera una vez más, que el impago de los tributos municipales afecta considerablemente el ingreso propio, generando la falta de liquidez de la institución, para cumplir con sus obligaciones frente a la ciudadanía, en la mejora de servicios públicos. En este sentido en la Municipalidad Distrital de Incahuasi, no es tomada muy en cuenta la cultura tributaria por parte de los gobernantes, razón por la cual la población no paga sus tributos.

Alderete, E. (2013). En su tesis para graduarse como Maestro en Ciencias Políticas con mención en Gerencia Pública: "Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios".

Cuando se elabora la propaganda y se efectúa el planteamiento de las estrategias de comunicación, los contribuyentes activos son ignorados, dado que la propaganda no está diseñada para fortalecer su responsabilidad. Por el contrario, se sienten ofendidos, ya que el emisor es el que selecciona el contenido de los mensajes, es el que conoce sobre estrategias, dirige la opinión pública y apunta a "solidarizarse" con los contribuyentes. Este comportamiento y exigencia de cambio está generando patrones involuntarios de percepciones, actitudes y cambios inconvenientes.

### **Comentario**

Las propagandas sobre diversas informaciones de arbitrios municipales, es un medio que sirve para que la población se informe, pero muchas veces

la mayoría, ni siquiera leen estas propagandas, lo cual terminan siendo más basura por las calles; esto se debe a la poca cultura tributaria, un problema muy común que aqueja a nuestro país. Los gobernantes aun no toman medidas estratégicas respecto a este punto importantísimo, siendo un ingreso propio de los municipios muy significativo para el desarrollo y sostenibilidad de los servicios básicos dentro de una localidad.

Martin, D. (2016). En la tesis: “La Recaudación del Impuesto Predial y las Finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa Maria del Valle - Período 2015”; de la Universidad de Huánuco, para obtener el Título de Contador Público, menciona: El trabajo de investigación detalla lineamientos en el cual la recaudación del impuesto predial por medio del sistema de recaudación tributaria municipal realice un registro actualizado de los contribuyentes y sus predios para un incremento en las finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle para lograr los objetivos de la Municipalidad.

#### **Comentario:**

Sin duda alguna los registros actualizados en un municipio, les permite un control más eficiente, ya que tendrán los montos actualizados para el cobro de los tributos, proporcionando liquidez, para el cumplimiento de sus obligaciones.

#### **Local**

Chigne, P. & Cruz, E. (2014). En su Tesis: Analisis Comparativo de la Amnistia Tributaria en la Recaudacion del Impuesto Predial y Morosidad de los principales Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque años 2010 – 2012. Para optar el Titulo de Contador Publico.

En la investigación realizada se determinó que no es conveniente otorgar amnistías de manera frecuente por el impuesto al patrimonio predial, la hipótesis planteada asumía que el otorgamiento de la amnistía tributaria contribuirá a la mejor recaudación del impuesto al patrimonio predial y la

disminución de la morosidad en los principales contribuyentes. Se tuvo como objetivo general analizar de manera comparativa la Amnistía Tributaria en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Predial de los principales contribuyentes y como objetivos específicos analizar la influencia que tiene la morosidad para otorgar una amnistía tributaria, determinar si la amnistía tributaria otorgada beneficia a la recaudación del impuesto predial y determinar el nivel de morosidad del impuesto al patrimonio predial.

La morosidad del impuesto al patrimonio predial de los principales contribuyentes se ha venido incrementando en el transcurso del tiempo de manera permanente, esto se debe a que las amnistías tributarias se han estado otorgando de manera muy frecuente, por ello ha habido un efecto negativo en los ingresos, así mismo se puede decir que las amnistías son beneficiosas a corto plazo, pero mas no a largo plazo.

**Comentario:**

La amnistía tributaria, a mi parecer tiene un efecto negativo en la ciudadanía, ya que la mayoría de la población espera este medio para ponerse al día, muchas veces esperan años, porque saben que cuentan con la amnistía en la que supuestamente no pagaran intereses ni moras, lo cual perjudica a las municipalidades quitándoles liquidez para realizar mejoras en la ciudad.

Idrogo, M. ( 2016). En su tesis Análisis de la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Chota 2011 – 2014 y Estrategias para la Optimizar su Recaudación – 2015. Para obter el título de Contador Público, de la Universidad Santo Toribio de Mogrobejo, sostiene: El Impuesto Predial es uno de los impuestos más relevantes dentro de una Municipalidad, porque representan un ingreso importante a sus arcas de recaudación anual, con lo cual pueden sostener o sobrellevar diversas actividades dentro de su gestión gubernamental; sin embargo las facultades recaudadoras otorgadas a las municipalidades a nivel nacional no son tomadas muy en cuenta por parte de estos gobiernos que priorizan esfuerzos en otras actividades, algunas

no menos importantes, pero dejan de lado una facultad encargada por el estado que puede ayudar en parte a llegar a una descentralización económica del Gobierno Central, siempre y cuando dicha facultad se regule y administre correctamente.

**Comentario:**

Es importante destacar lo imprescindible que es la recaudación y el pago de los tributos municipales, esto va en relación como utilizar las estrategias de cobranza y crear una cultura tributaria por parte de los gobernantes hacia el contribuyente; con el propósito de generar liquidez; utilizando estos recursos con responsabilidad para posteriormente mejorar las condiciones de vida de los habitantes.

Flores, L., Sánchez, G. (2016). En su tesis: 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, para optar el Título de Contador Público; Indica: los Instrumentos Legales de Recaudación Tributaria Municipal no se aplican correctamente en todos sus alcances como parte de la responsabilidad de los funcionarios del departamento de rentas, en lo concerniente a plazos, actualización del padrón y uso del sistema financieros. Y en relación a los Instrumentos Legales coactivos no se sigue el debido proceso y accionar indicado en la normativa aplicable, diluyendo la actuación de los ejecutores coactivos en el cobro coercitivo.

Se recomendó implementar un sistema de evaluación de desempeño de la acción de fiscalidad municipal en el Distrito de la Victoria. Además de llevar a cabo programas de capacitación monitoreada para funcionarios de la municipalidad con el fin de fortalecer la formación y aplicación de las normas legales tributarias.

**Comentario**

Teniendo en cuenta desde el punto de vista estratégico, es sumamente necesario que los servidores del estado estén capacitados en leyes y normas tributarias para el buen desempeño de sus labores en el área de recaudación, de esta manera estará aptos para orientar a la población y fomentar la cultura tributaria; necesaria para generar liquidez en las municipalidades. En la Municipalidad distrital de Incahuasi, es su principal problema, la falta de Servidores Público capacitados en temas de tributos municipales, lo que conlleva una ciudadanía carente en cultura tributaria.

### **Otros Términos Básicos:**

#### **Estrategias de cobranza**

Barreda, S. ( 2012). Del Ministerio de Economía y Finanzas, en el taller de inducción sobre técnicas para la mejora de recaudación del impuesto predial sostiene: Normalmente si un vecino no paga sus tributos a pesar de haber sido notificado con anticipación, esto conlleva a que pase el tiempo y dicha recuperación se vuelva difícil de cobrar; sin embargo, de deben tomar medidas rápidas y efectivas para disminuir la cartera morosa que perjudica sustancialmente los intereses del municipio.

Para evitar futuras deudas, se debe planificar estrategias de cobranza pre-coactiva que comprenda múltiples vías de contacto con el contribuyente tales como: llamadas telefónicas, cartas, citas y visitas.

Para evitar gastos innecesarios la administración debe emitir los documentos de deuda de manera formal y cumplir con su notificación de manera diligente, motivando no amenazando al vecino, demostrando que con su apoyo es posible seguir avanzando en las necesidades propias de la ciudad.

Realizar una excelente gestión de cobranza domiciliaria y gestión de cobranza telefónica, a través de comunicaciones escritas, tales como: Cartas y requerimientos de pago.

También es de gran ayuda efectiva las cobranzas que se tengan sectorizadas y estas se deben realizar en función a la atención de citas

personalizadas y a través de sus respectivos correos electrónicos. De esta manera el contribuyente ahorrara tiempo y el municipio dinero.

El Sectorista contará con Herramientas importantes para determinar la situación de nuestros contribuyentes, tales como: Información de otras instituciones, realizar campañas de facilidades de pago y realizar convenios de recaudación, donde “todos ganan” contribuyente y municipio

Amoretti, A. (2017). En Monografias.com, argumenta: Es importante conocer la efectividad como realizar cobranzas y lo que implica en el bienestar de todos para evitar notificaciones que perjudican y en muchos casos desmotivan al contribuyente evitando, debiendo ser la cobranza coactiva la última medida en tomar.

Con respecto al pago de obligaciones tributarias que se efectúan a través del beneficio del fraccionamiento, es importante tener un indicador sobre el tipo de contribuyente (grande, mediano o pequeño), que ha solicitado fraccionamiento, así como de los tributos materia de fraccionamiento (predial, vehicular, alcabala, etc.), con la finalidad de determinar el nivel de cumplimiento de las cuotas de fraccionamiento y de los quiebres por incumplimiento realizados.

## **Tasas**

Robles, Ruiz, Villanueva, & Bravo (2014). En su libro Código Tributario – Doctrina y Comentarios, nos señala: La Constitución Política del Perú, en el art. 74° dice respecto a las tasas. “El Código Tributario ha incluido tres subespecies de tasas: los arbitrios, los derechos y las licencias, teniendo en cuenta que los arbitrios son contribuciones. A ello se le adiciona, que el art. 68° de la Ley de Tributación Municipal, dispone dentro de la categoría tasas: Los arbitrios, los derechos, las licencias de apertura de establecimiento, la tasa por estacionamiento vehicular, la tasa de transporte público y las licencias especiales.

Debe distinguirse entre las tasas estatales y las tasas municipales. Aquellas son de competencia del Poder Ejecutivo y se regulan mediante decreto supremo y estas otras son de competencia del Gobierno Local y se regulan mediante ordenanzas. (p.32 - 33).

Rodríguez, O. (2015). Nos dice: Las Tasas Municipales dentro de la recaudación tributaria municipal, ingresos provenientes de la aplicación de tasas tiene una importancia significativa, representando para los Municipios más del 17% de sus ingresos totales, superando al que generan los impuestos. Sin embargo, dado lo genérico de la legislación que regula a los arbitrios, algunas Municipalidades han adoptado formas de determinación arbitrarias, lo que ha llevado en algunos casos al pronunciamiento del órgano jurisdiccional, como es el Tribunal Constitucional. (p.11).

### **Arbitrios**

Robles, Ruiz, Villanueva, & Bravo (2014). En su libro Código Tributario – Doctrina y Comentarios, nos señala: La limpieza pública como por ser un arbitrio de gran interés, encaja dentro de la definición de tasa en la medida que se trata de un servicio personal prestado a favor de cada ciudadano en concreto que tiene la posibilidad de eliminar sus residuos a través del servicio municipal organizado con ese propósito. Los servicios de seguridad ciudadana y mantenimiento de parque y jardines no encajan en la categoría de las tasas, por cuanto no se aprecia un servicio individualizado a favor de los ciudadanos en concreto sino antes bien un servicio colectivo de personas, por lo que se trata de contribuciones especiales. (p.33 – 34).

### **Tipos de arbitrios:**

Según Barrera, S. (2001), indica.

#### **a. Limpieza pública:**

Es la recolección y transporte de residuos que provienen de los predios de cada contribuyente, se realiza también el barrido y lavado de calles y locales públicos.

**b. Parques y Jardines**

Es el servicio de mantenimiento y cuidado de los parques y jardines de uso público, que deben lucir impecables diariamente.

**c. Serenazgo:**

Comprende el cuidado del orden y protección de personas y bienes respecto a la seguridad y tranquilidad del ciudadano.

(Actualidad Empresarial - Copilador Mario Alva Matteucci , 2014). En Tributación Municipal y normas complementarias, nos da a mencionar que el Artículo 60°, conforme lo dispuesto por el numeral 4 del 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.

De conformidad de lo dispuesto por la Constitución, se instituye las normas generales siguientes.

Las Ordenanzas sirven para crear y modificar tasas y contribuciones, con los límites dispuestos por el presente Título, así como por lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.

Para la eliminación de tasas y contribuciones los Municipios no tienen ninguna restricción legal.

(Centro de Gestión Tributaria, 2017). Menciona que todos los propietarios de los inmuebles urbanos que se ubican en la jurisdicción de la ciudad de Chiclayo, deben pagar sus arbitrios, siendo de gran ayuda por estar figurando en el Portal de Transparencia.

Asimismo, encontramos interrogantes como: ¿A partir de qué fecha se debe pagar el tributo?

Desde el segundo mes que las personas efectúan la compra de un predio, teniendo en cuenta que los arbitrios son tributos de periodicidad mensual debiendo cancelarse hasta el último día hábil del mes.

¿Cómo se calcula el tributo?

El monto de los Arbitrios Municipales se calcula en el primer trimestre de cada año fiscal, en función al costo efectivo del servicio prestado. Para determinar el dinero a pagar por arbitrios en la jurisdicción las municipalidades realizan un estudio del costo que implica prestar los servicios involucrados. Una vez obtenido el costo total, se distribuye entre los vecinos en base a criterios objetivos como la extensión y uso del predio, valor del autovalúo, ubicación, etc.

¿Quiénes no están obligados al pago del tributo?

De conformidad a la Ordenanza Municipal N° 018-2008-MPCH indica que están inafectos al pago de arbitrios (Limpieza pública, parques y jardines públicos y serenazgo) los predios de propiedad de:

Gobierno Central, Gobiernos Regionales y los Gobiernos locales.

Los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que el predio se destine a la residencia de funcionarios del servicio diplomático o al funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas, delegaciones o consultados.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Las entidades religiosas debidamente constituidas y acreditadas cuyos predios se encuentren destinados a templos, conventos, monasterios y museos. La inafectación señalada en el presente artículo, solo será aplicable para aquellas entidades cuyos predios no produzcan rentas y sean destinadas a cumplir sus fines para los que fueron creados.

Los predios de propiedad del Ministerio de Defensa y Ministerio del Interior, destinados a las funciones operativas de seguridad que desempeñan, se encuentran inafectas al pago del arbitrio por Serenazgo.

De acuerdo al régimen especial se encuentran exonerados al 100% del pago de arbitrios los predios de propiedad de las Universidades Nacionales y Centros Educativos Estatales, legalmente reconocidos, respecto de los predios destinados a labores educativas, conforme a la Constitución y CONADIS.

### **Licencias**

Robles, Ruiz, Villanueva & Bravo (2014). En su libro Código Tributario – Doctrina y Comentarios, nos señala: Las licencias son consideradas legalmente como tasas. Al respecto, se puede considerar que el servicio personal correspondiente al servicio administrativo respecto al otorgamiento de la autorización de funcionamiento o que el servicio está dado por las labores de fiscalización de los establecimientos autorizados (p.35).

### **Los Derechos**

Robles, Ruiz, Villanueva & Bravo (2014). En su libro Código Tributario – Doctrina y Comentarios, nos señala: Los derechos son tasas que se cobran por la prestación de servicios administrativos o judiciales o por el aprovechamiento de bienes públicos.

En relación con la tasa por el uso o aprovechamiento de bienes públicos, nuestra Constitución diferencia entre los bienes de dominio público y los bienes de uso público (art. 73°). Los primeros son inalienables y pueden ser usados libremente por todos los ciudadanos; los segundos, en cambio, son alienables y pueden ser usados por los particulares, previa autorización gubernamental, a través de las concesiones. (p.37).

### **Cultura tributaria**

Amasifuen, R. (2015). En la revista titulada: Importancia de la cultura tributaria, nos indica: Ningún peruano debe estar exceptuado por ninguna razón de pagar sus respectivos impuestos. Para avanzar en lo que respecta a Cultura Tributaria basada en los valores de vida, se tendrán que modificar algunas leyes y aprobar otras. La cultura tributaria es la base para el percibo y el sostenimiento del país. Mantener un elevado nivel de conciencia tributaria permitirá que el Perú, sea un país diferente con muchas oportunidades de progreso para nuestros hijos donde se reduzca o anule la evasión tributaria. (p.73).

### **Sujetos de impuesto**

El impuesto reúne, los mismos elementos de cualquier obligación jurídica, dicho compromiso produce un vínculo legal entre dos personas quienes asumen la posición de acreedor y deudor respectivamente, y que suelen identificarse como sujeto activo y sujeto pasivo. (Torres, 2014, p.44).

### **Catastro**

Conocido como Registro Inmobiliario es un registro administrativo dependiente del estado mediante el cual se especifican los bienes inmuebles rústicos, urbanos y de características especiales. También podemos mencionar que catastro es el inventario de propiedad padrones raíz que son inherentes a las municipalidades ubicadas en el territorio. (Torres, 2011, p.75).

### **Ciudad**

Conjunto de sistemas naturales físicos y culturales, conectados en un área determinada; asimismo, se denomina ciudad a la población donde reside un conjunto de personas que se dedican principalmente a actividades industriales, comerciales entre otras. (Nigro, Rodríguez y Juresa, 2013, p.17).

### **Comunidad**

Se denomina Comunidad, al conjunto de personas que viven agrupadas bajo determinadas reglas o que tienen idénticos intereses. Es también grupo social del que forma parte un individuo. (Esposito, 2014, p.15).

### **Población**

Se denomina Población, a la agrupación de personas que se auto reproducen y desenvuelven las actividades de su vida en el marco de determinadas comunidades sociales. (Bueno, 2005, p.14).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera las estrategias de cobranza permitirán tener mayor liquidez en la municipalidad distrital de Incahuasi?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad buscar estrategias de cobranza de los arbitrios municipales, de los contribuyentes omisos en la Municipalidad Distrital de Incahuasi con la finalidad de mejorar el ornato de la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes, de esa manera fomentar el turismo porque este distrito altoandino aún conserva sus costumbres ancestrales.

De acuerdo a la información obtenida, en los últimos años, no se cumple con el pago de arbitrios municipales, generando la falta de liquidez en el municipio provocando inconvenientes para cubrir los gastos de limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines.

En este Distrito carecen de cultura tributaria en casi toda la población, hay mucho por trabajar en temas de estrategia, para captar contribuyentes responsables.

## **1.6. Hipótesis**

**Hi:** Las estrategias de cobranza de arbitrios sí permitirán aumentar la liquidez de la Municipalidad Distrital de Incahuasi.

**Ho:** Las estrategias de cobranzas de arbitrios no permitirá aumentar la liquidez de la Municipalidad Distrital de Incahuasi.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Implementar estrategia de cobranza de arbitrios y su efecto de la liquidez en la municipalidad de distrital de Incahuasi – 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Analizar, el porcentaje de la población que es omiso al pago de los arbitrios municipales.

Identificar los factores que imposibilitan el pago de arbitrios en el distrito de Incahuasi 2017.

Implementar, estrategias de cobranza de arbitrios municipales para mejorar la liquidez del Distrital de Incahuasi.

## **II MATERIAL Y MÉTODOS**

## 2.1. Tipo y diseño de investigación

### Tipo De Investigación

**Cuantitativa:** porque con la investigación, encontramos la situación real del problema y desde ese punto se buscó dar solución, con planeamientos de los objetivos e hipótesis estructurados.

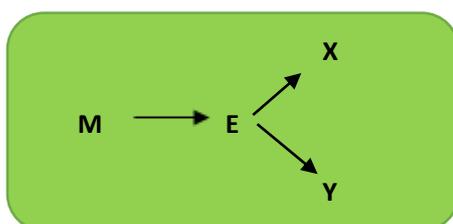
**Descriptiva:** porque después de conocer la situación de la Municipalidad Distrital de Incahuasi, fue sometido una pequeña muestra de la población a la técnica de encuesta y los servidores públicos a entrevista de los cuales se pudo definir y analizar llegando a una conclusión.

### Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, porque se recogió información con respecto al objeto de estudio que conformaron las variables independientes y variables dependientes, las cuales no fueron manipuladas, solo se utilizó para obtener información y análisis respectivo de cada una de ellas, permitiendo llegar a una conclusión.

### Figura # 01

Diseño de la Investigación:



***M = Muestra***

***X = Recaudación***

***Y = Arbitrios***

***E = Estrategias***

## 2.2. Población y Muestra

### Población

El Distrito de Incahuasi cuenta con 15,518 habitantes, para saber el número de muestra se realizó con la ayuda de un aplicativo del internet, el cual nos ayudó a encontrar el número de habitantes a encuestar.

### Determinación de la Muestra

(Feedback Networks, 2017). Ecuación estadística para proporciones poblacionales.

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

Donde:

N = 15,518 (total de población)

K = 1.28 Que representa el 80% de confianza requerida

e = 10% Que representa el porcentaje del error de la muestra

p = q = 0.5 Lo cual significa que el 50% de la población tiene algo de conocimiento del tema.

Entonces se aplicó la técnica de encuesta para una muestra de **41** personas, la cual representa una pequeña proporción de la población, de la cual se obtuvo los resultados requeridos a través del uso del cuestionario, como instrumento de recolección de datos.

También se tomó en cuenta a los servidores públicos encargados del área de Gerencia, tributación y contabilidad.

### 2.3. Variables, Operacionalización

#### **Variable Independiente: Estrategias de Cobranza**

##### **Concepto:**

Pérez, A. (2014). En su trabajo de grado: Gestión Estratégica de la Marca Corporativa en los Mercados Financieros. Referencia al Grupo Santander. Menciona: Proponer un concepto global de estrategia, los autores hacen referencia a diversas dimensiones. En primer lugar, se destacan los objetivos que la empresa debe fijar a un período de largo plazo a partir de los recursos disponibles, con el objeto del desarrollo de capacidades, también denominadas competencias únicas, que permitan incorporarse a mercados concretos.

##### **Concepto:**

Hax, A., Majluf, N. (2004). En su libro: Estrategias para el Liderazgo Competitivo, define: La estrategia puede considerarse como un concepto multidimensional que abarca todas las actividades de la empresa, otorgándole un sentido de unidad, orientación y propósito, facilitando al mismo tiempo las modificaciones necesarias provocadas por su medio. (p.26-27).

##### **Concepto:**

Debitia.com (2016). Sitio web: Democratizando la Gestión de cobranza. Un proceso de cobranza es eficiente mediante la planificación de estrategias, su cumplimiento, controlando la productividad de cada operador, brindando herramientas para mejorar la gestión individual, la negociación y la verificación de pagos.

#### **Variable dependiente: Liquidez**

##### **Concepto**

Álvarez, S. ( 2015). Sitio Web: Ciudad de México (CNN Expansión), La falta de liquidez puede convertirse en el principio del fin de la empresa. Cuando una compañía no tiene la capacidad para hacer frente a sus obligaciones y compromisos financieros en el corto plazo, se dice que sufre

iliquidez. Si no sale rápido del problema, las deudas podrían hacerla quebrar, coincidieron expertos.

Flores, J. (2013). En su libro Flujo de Caja, nos dice que la liquidez es la capacidad de pago que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones conforme estas vayan venciendo, es decir, cumplir con cancelar dichos pasivos.

La liquidez es necesaria para realizar las operaciones diarias. Estas operaciones incluyen las compras planeadas de existencias y de inmuebles, maquinaria y equipo. En este caso, por lo general se provisionan fondos en inversiones financiera temporales (en vez de saldos de efectivo ocioso) hasta que se efectúen las compras planeadas. (p.147-148).

### **Comentario**

Las diferentes estrategias de cobranza, que utilicemos en el cobro de los arbitrios, nos facilitará para llegar a que la población del Distrito de Incahuasi, tengan una formación de cultura tributaria, lo que generará liquidez con el cumplimiento del pago de sus tributos, de esa manera la Municipalidad contará con recursos propios para dar mantenimiento a los servicios públicos. Teniendo en cuenta los conceptos mencionados anteriormente, por diferentes autores, sobre estrategias, se concluye que las estrategias son las diferentes medidas que se tomaran para llegar a un determinado objetivo que permita la satisfacción y el éxito deseado, en este caso para el contribuyente y el ente recaudador.

**Operacionalidad:**

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICA E INSTRUMENTOS</b>
<b>INDEPENDIENTE</b> Estrategias de cobranza	Estrategias de recaudación de arbitrios Municipales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Difusión radial.</li> <li>▪ Propagandas informativas</li> <li>▪ Charlas, volantes, murales.</li> </ul>	OBSERVACION <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías de observación</li> </ul> ENCUESTA <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de preguntas</li> </ul> ENTREVISTA <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de preguntas</li> </ul>
	Morosidad en los pagos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Políticas de cobranza</li> <li>▪ Intereses.</li> <li>▪ Fraccionamientos.</li> <li>▪ Incentivos</li> </ul>	
<b>DEPENDIENTE</b> Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ingresos por recaudación de impuestos.</li> <li>✓ Destino de los ingresos.</li> <li>✓ Disposiciones gubernamentales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza pública.</li> <li>▪ Mantenimiento de parques y jardines.</li> <li>▪ Serenazgo</li> </ul>	

*Fuente: Elaboración propia*

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Abordaje metodológico**

Lo que se empleó en esta investigación es el método científico, de tipo cuantitativo, el medio que facilitó para llegar a la situación real del problema y buscar dar solución, encontrando estrategias, los cuales fueron analizados según los resultados propuestos por la ciudadanía.

### **Método Científico:**

El método científico nos permitió obtener una información con exactitud y confiabilidad del comportamiento de las variables, los cuales fueron el tema de estudio, con el propósito de estudiar la situación actual y dar soluciones a los problemas encontrados, buscando cambios en la actitud de la población y de esa manera obtener las condiciones deseadas.

Carvajal, L. (2013). Nos dice: En general podemos llamar método científico al recurso científico que nos permite organizar nuestra capacidad de pensamiento científico, ya para descubrir la verdad, las leyes que ignoramos o ya para probarla y demostrarla a otros, cuando la conocemos, con el objetivo de transformar, por medio de la práctica científica, la realidad. Significa, literalmente, el hecho de seguir un camino, esto es, Actividades de Investigación y Desarrollo pero con un plan prefijado y con unas reglas, de ahí la expresión reglas del método científico, aptas para conducir al fin propuesto.

### **Método cuantitativo:**

Se utilizó este método puesto que se partió de teorías ya existentes de los cuales se pudo organizar para obtener una muestra de la población en estudio, partiendo de las hipótesis, recolección de datos a través de cuestionarios que luego se dio un análisis estadístico para ver el comportamiento de la población. Angulo, E. (2012). Nos indica que: El Método cuantitativo tiene su base en el positivismo, que busca las causas mediante métodos tales como el cuestionario y producen datos susceptibles de análisis estadístico, por ello es deductivo. Para el positivismo, la objetividad es muy importante, el investigador observa, mide y manipula variables; además de que se desprende de sus propias tendencias y es que la relación entre éste y el fenómeno de

estudio es independiente. Lo que no puede medirse u observarse con precisión se descarta como “objeto” de estudio. Cabe señalar que el primer enfoque a la investigación en desarrollarse fue el cuantitativo.

### **Técnicas de recolección de datos:**

Las técnicas que se emplearon en esta investigación fueron entrevistas a través de un cuestionario de preguntas, encuesta a la población con un cuestionario de preguntas y la observación mediante el análisis documental proporcionado por el personal encargado del área.

Las técnicas de recolección de datos vienen a ser los procedimientos y actividades que le permiten al investigador conseguir la información necesaria y oportuna para dar cumplimiento al objetivo de investigación. (Hurtado, 2012, p.427).

### **La observación**

Esta técnica nos permitió seleccionar los asuntos más significativos del contexto de la institución objeto de estudio, que sirvieron para la realización de la presente investigación, esto se vio complementado con la información obtenida de las otras técnicas. Esta técnica permite observar hechos, realidades y personas en el contexto donde se desarrollan normalmente, con el fin de obtener información sin distorsiones que pueda ser válida para la investigación.

Esta técnica fue utilizada para obtener información de los documentos que facilitaron en las oficinas de contabilidad, para su posterior análisis.

La observación se caracteriza como una percepción intencionada e ilustrada. Intencionada por qué se hace con un objeto determinado, ilustrada por que va guiada de algún modo por un cuerpo de conocimiento. (Bunge, La Investigación Científica, 2014).

## **La Entrevista**

La caracterización de esta técnica consiste en una comunicación directa entre dos o más personas, en el cual el encuestado tiene que llenar un cuestionario sin la intervención del entrevistador.

En este caso se entrevistó a la Gerente Municipal del Distrito de Incahuasi, y al personal del área de Contabilidad facilitó la documentación, que sirvió para recopilar más información que posteriormente fue revisado y analizado llegando a una conclusión.

## **Conceptos**

(Anonimo, s.f.) Son muchos los conceptos sobre esta técnica entre los cuales se hace mención de los se encontró en las páginas web: Cabrera y Espín (1986,229) hacen un intento por agrupar todos los factores que recoge la entrevista y la define como: “comunicación <cara a cara> entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos”.

Cabrera, F. (2011). En su revista de la Universidad de Barcelona: institud de ciencies de educasion hace mension: El objetivo de esta técnica es que durante el proceso exista “expresión libre” donde la dinámica la impone la persona entrevistada, lo que da la idea de la importancia otorgada en el proceso de recogida de información al discurso genuino del entrevistado

## **Encuesta**

Esta técnica fue empleada para encuetar una pequeña porción de muestra, 41 personas, del total de la población, con un cuestionario de preguntas, que tuvo un significado importantísimo para la realización de esta investigación del cual se obtuvo información que fue sometida a un análisis estadístico de Cron Bach.

## **Concepto**

Cabrera, F. (2011). En su revista de la Universidad de Barcelona: institud de ciencias de educacion hace mension: Definimos las técnicas de encuesta como aquel conjunto de procedimientos que basan la recogida de información en un proceso de interacción entre entrevistador y entrevistado mediante un interrogatorio asimétrico a favor del primero, y más o menos estandarizado según el grado de estructuración del proceso.

### **Concepto**

Cabrera, F. (2011). En su revista de la Universidad de Barcelona: institud de ciencias de educacion hace mension: Definimos las técnicas de observación como procedimientos donde la información se obtiene a partir de observar intencionalmente las conductas o las interacciones humanas, manifestadas más o menos espontáneamente por la persona o conjunto de personas, con un nivel determinado de estructuración y sistematización de la situación.

### **Instrumento de recolección de datos:**

#### **Guía de Entrevista**

Este instrumento que consiste en la elaboración de varios ítems que fueron dirigidas a la Gerente Municipal, desarrollando el cuestionario, el cual fue relevante para el desarrollo de las hipótesis de la investigación.

#### **Guía de observación**

Con este instrumento obtuvimos una información de la situación real y confidencial ya que se utilizó solo con fines de estudio, para la realización de esta investigación.

#### **Ficha bibliográfica**

Se utilizó diferentes fuentes bibliográficas cada una de ellas citadas de acuerdo a las normas establecidas, para la realización de esta investigación que fueron tomadas por diferentes autores en libros, revistas, periódicos, tesis, artículos científicos, páginas electrónicas; etc.

## **Procedimientos para la recolección de datos**

Para obtener información primeramente se tuvo que solicitar formalmente una cita de entrevista con la Gerente Municipal de Incahuasi y en forma verbal con la persona encargada del área de tributos y contabilidad. Aceptaron dicha petición coordinando la fecha y hora de entrevista, que se realizó en los ambientes de las oficinas de enlace en la ciudad Provincial de Ferreñafe. De esta reunión se obtuvo información muy importante con las guías de entrevista realizadas para la presente investigación.

A la población se aplicó la técnica de encuesta, previo cálculo de muestra utilizando una aplicativo de Google que facilito hallar la porción necesaria para obtener la información de la población. La encuesta se realizó con un cuestionario de preguntas a una muestra de 41 pobladores, en el Distrito de Incahuasi.

### **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

El resultado de la encuesta, fue sometido a un análisis de fiabilidad estadístico con el uso de SPSS IBM, del cual se obtuvo tablas con porcentajes de los ítems que se tuvo que analizar, obteniendo resultados para dar solución a los objetivos planteados en esta investigación.

### **2.6. Aspectos Éticos**

Esta investigación fue realizada con datos reales, en el distrito de Incahuasi, no fue basado en suposiciones, si no que se encontró la información de la misma ciudadanía que dieron alcance, resolviendo el cuestionario que se le entrego y en algunos casos se obtuvo información verbal de sus experiencias como contribuyentes de dicha municipalidad. De ninguna manera se plagió; Se obtuvo información de otras fuentes que se tomó como una referencia para la

elaboración de la investigación, previamente citando a cada uno de los textos de acuerdo a las normas establecidas.

La confidencialidad es uno de los criterios éticos que se aplicó de la obtención de información brindada por el personal de la Municipalidad de Incahuasi, los cuales fueron netamente para tema de investigación sin inclinaciones políticas. Las encuestas realizadas a la población fueron elaboradas teniendo en cuenta de no exponer a los participantes en situaciones que podrían herir su susceptibilidad, ni ocultar la naturaleza de la investigación, mucho menos obligarlos a realizar la encuesta. Fue totalmente de acuerdo y consentido por parte de la población, bajo un clima de respeto mutuo.

### **2.7. Criterios de Rigor Científico.**

El presente trabajo, fue elaborado, empleando las técnicas e instrumentos científicos de acuerdo a las variables independientes “estrategias de cobranza” y las dependientes “liquidez” de la investigación y los objetivos que fueron planteados al inicio del trabajo.

**Valor veritativo:** la confiabilidad de los resultados de las encuestas.

**Neutralidad:** los resultados no fueron modificados de acuerdo al interés del autor de esta investigación.

### **III RESULTADOS**

### 3.1. Tablas y Figuras

#### Análisis de la Observación:

**Objetivo** : Diagnosticar la situación económica que tiene la Municipalidad Distrital de Incahuasi.

**Dirigido** : Servidor público del área contable

**Cuadro 1:**

ITEMS	Cumplimiento			COMENTARIOS
	Si	No	A veces	
1. ¿La Municipalidad cuenta con una base de datos actualizado de los contribuyentes?		x		La municipalidad no cuenta con una base de datos actualizados, por falta de recursos ya que un sistema de tributación municipal es costoso y en el Perú, la mayoría de los municipios no cuenta con este medio.
2. ¿La municipalidad cuenta con un portal electrónico?		X		No tiene portal electrónico
3. ¿Los recibos por arbitrios municipales se entrega trimestralmente?		x		No se cobra los arbitrios por que la población están en desacuerdo de pagar dicha tasa, probablemente falte una buena estrategia para convencer a la población.
4. ¿En comparación del 2016 este año el porcentaje de ingresos propios es mayor?		x		No, hasta este periodo los ingresos no llegan a superar el monto recaudado de todo el año 2016.
5. ¿El número de personal que se encarga de la limpieza pública es suficiente?		x		El personal es insuficiente, por esta razón se realizan limpiezas por zonas y cada zona le toca dos o tres veces por semana. La limpieza no es a diario por falta

				de recursos para cubrir los gastos del personal.
6. ¿La municipalidad cuenta con recursos suficientes para cubrir los gastos ocasionados por el ornato de la ciudad?		x		No. Con el pago del impuesto predial, derechos por partidas de nacimiento que se capta un promedio de S/. 800 a S/. 900 soles mensuales, monto insuficiente para cubrir los gastos del ornato de la ciudad.
7. ¿A su criterio, cree Ud. que los contribuyentes incumplen en el pago de sus arbitrios por falta de cultura tributaria?	x			Si. Además, los ciudadanos no cumplen con el pago de arbitrios municipales debido a los bajos recursos económicos percibidos por falta de trabajo.
8. ¿El municipio circula el pago de arbitrios a través de campañas publicitarias?		x		La Municipalidad no difunde campañas sobre arbitrios a través de los medios de comunicación (radio, TV., periódico, revistas).

Fuente: Elaboración Propia

## Análisis

En la investigación realizada, se pudo determinar que la municipalidad distrital de Incahuasi por ser una entidad pequeña aún no cuenta con un sistema de tributación, se utiliza la hoja de cálculos de Excel para almacenar los datos. Los arbitrios municipales no se cobran en esta entidad porque la población no está de acuerdo con este tributo, como se mencionó anteriormente, no hay un personal idóneo que brinde una capacitación a la población en el que oriente para que se pagan los arbitrios y en que se emplean ese ingreso, porque la mayoría de las personas desconocen.

En cuanto al portal solo se puede ver una pequeña presentación del distrito de Incahuasi en el portal de la Municipalidad provincial de Ferreñafe, en el que no se menciona sobre los tributos del distrito; por lo tanto, en este aspecto de la tecnología le falta desarrollar, de esa manera la población podría enterarse

los cronogramas de pagos. Aunque son pocos los habitantes que cuentan con una computadora e internet.

En cuanto al personal es deficiente, ya que existen dos trabajadores que laboran en la limpieza pública, por esta razón prestan este servicio cada tres días en diferentes sectores, dando prioridad el centro de la ciudad; en cuanto al mantenimiento de parques y jardines son estas mismas personas que realizan la labor, porque en las calles no tiene jardines ni sardineles, solo en el parque existen plantas ornamentales.

Asimismo, la carencia de cobros trimestrales de los respectivos arbitrios, han sido rechazados por la población en general, ya que desconocen a donde van a parar esos fondos, al no ver adelanto alguno en la ciudad, ocasionando un gran atraso y el descontento de la población.

Con respecto a la recaudación propia del municipio del año 2017, no supera al año 2016, por diferentes motivos de índole económico y cultura tributaria que hace falta al poblador de dicho distrito.

La municipalidad cuenta con personal insuficiente para que realicen la labor de limpieza pública, ya que los recursos son muy bajos que no permiten contratar más personal.

De acuerdo a lo manifestado por la autoridad edil entrevistado, la municipalidad tampoco cuenta con recursos para cubrir gastos relacionados con el ornato del distrito. Tienen ingresos por Recursos Directamente Recaudados (RDR), a través de las partidas de nacimiento entre otros que es insuficiente para poder realizar obras significativas.

A todo ello se suma que la municipalidad no realiza campañas estratégicas de comunicación para motivar a los ciudadanos en el pago de sus arbitrios.

Análisis documentario:

Estado de Gestión Diciembre del 2016 y 2015

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Dirección General de Contabilidad Pública  
Versión 170100

Fecha : 16/03/2017  
Hora : 22:53:11  
Página : 1 de 1

**ESTADO DE GESTION**  
**Para los años terminados al 31 de Diciembre del 2016 y 2015**  
(EN SOLES)

00000114

DEPARTAMENTO: 14 LAMBAYEQUE  
PROVINCIA : 02 FERRENAFE  
ENTIDAD : 03 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI [301234]

EF-2

	2016	2015
<b>INGRESOS</b>		
Ingresos Tributarios Netos	Nota 36 0.00	0.00
Ingresos No Tributarios	Nota 37 44,800.28	35,045.75
Trasposos y Remesas Recibidas	Nota 38 4,249,516.10	4,196,894.75
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 39 0.00	0.00
Ingresos Financieros	Nota 40 62,765.50	13,049.30
Otros Ingresos	Nota 41 285,396.69	330,144.60
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>4,642,478.57</b>	<b>4,575,134.40</b>
<b>COSTOS Y GASTOS</b>		
Costo de Ventas	Nota 42 0.00	0.00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 43 (1,080,896.36)	(815,199.94)
Gastos de Personal	Nota 44 (372,769.56)	(427,379.45)
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	Nota 45 (243,408.00)	(243,419.00)
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 46 0.00	0.00
Trasposos y Remesas Otorgadas	Nota 47 0.00	0.00
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 48 (374,831.10)	0.00
Gastos Financieros	Nota 49 0.00	0.00
Otros Gastos	Nota 50 (89,918.57)	(86,618.18)
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>	<b>(2,161,823.59)</b>	<b>(1,572,616.57)</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)</b>	<b>2,480,654.98</b>	<b>3,002,517.83</b>

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI

C.P.C. Omaira D. Horna Alarcón  
JEFE DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO

**CONTADOR GENERAL**  
**MAT. N°**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI

Lic. Teofila Manayay Sanchez  
GERENTE MUNICIPAL

**DIRECTOR GENERAL**  
**DE ADMINISTRACIÓN**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI

CÉSAR MARTÍN MAMAY LUCERO  
ALCALDE

**TITULAR DE LA ENTIDAD**

Las Notas forman parte integrante de los Estados Financieros

Fuente: Área de Contabilidad de la Municipalidad de Incahuasi

**Comentario**

En el análisis de Estados de Gestión al 31 de diciembre del 2016 y 2015 se verificó que la Municipalidad Distrital de Incahuasi no cuenta con ingresos tributarios, como recaudación propia percibe ingresos no tributarios para el año 2015 un total de S/. 35,045.75 y para el año 2016 la suma de S/44,800.28, teniendo un aumento para el año 2016 de S/. 9754.53

**Detalle del Estado Financiero al 31 de Diciembre 2016.**

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Dirección General de Contabilidad Pública  
Versión 170100

**Detalle del EF-2**  
**Al 31 de Diciembre del 2016**  
(EN SOLES)

Fecha :16/03/2017  
Hora :22:48:44  
Página :1 de 2

DEPARTAMENTO: 14 LAMBAYEQUE  
PROVINCIA : 02 FERRENAFE  
ENTIDAD : 03 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI [301234]

00000078

Rubro Cuenta	Descripción	Saldos Históricos		MONTO
		Deudor	Acreedor	
<b>INGRESOS</b>				
<b>Ingresos No Tributarios</b>				
4302.010101	Registro Civil		4,661.50	4,661.50
4302.010105	Expedición De Partidas Certificadas		1,179.50	1,179.50
4302.100101	Formularios		2,207.00	2,207.00
4302.100110	Inspección Y Control Sanitario		125.00	125.00
4302.100199	Otros Derechos Administrativos		1,220.00	1,220.00
4303.090218	Suministro De Energía		35,407.28	35,407.28
	<b>TOTAL</b>			<b>44,800.28</b>
<b>Trasposos y Remesas Recibidas</b>				
4402.01	Trasposos Del Tesoro Público		243,408.00	243,408.00
4402.030103	Canon Minero		205.95	205.95
4402.030601	Fondo De Compensación Municipal		3,487,288.15	3,487,288.15
4402.030603	Participación por Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal - PI		518,614.00	518,614.00
	<b>TOTAL</b>			<b>4,249,516.10</b>
<b>Ingresos Financieros</b>				
4501.010101	Intereses Por Depósitos Distintos De Recursos Por Privatización Y Concesiones		62,765.50	62,765.50
	<b>TOTAL</b>			<b>62,765.50</b>
<b>Otros Ingresos</b>				
4501.020201	Derechos De Vigencia De Minas		198,804.00	198,804.00
4505.010499	Otros Ingresos		86,592.69	86,592.69
	<b>TOTAL</b>			<b>285,396.69</b>
<b>TOTAL INGRESO :</b>				<b>4,642,478.57</b>

Fuente: Área de Contabilidad de la Municipalidad de Incahuasi

**Comentario**

En el detalle del Estado Financiero al 31 de Diciembre, se puede observar que la Municipalidad de Incahuasi, no cobra ningún tributo; como se podrá apreciar en el citado estado financiero, ni siquiera aparecen deudas de los contribuyentes. Sin embargo percibe ingresos no tributarios por los siguientes conceptos:

## Resumen de Ingresos no Tributarios al 31 de Diciembre del 2016

**Cuadro 2:**

CONCEPTO	INGRESOS S/.
Registro Civil	4,661.50
Expedición de Partidas Certificadas	1,179.50
Formularios	2,207.00
Inspección y Control Sanitario	125.00
Otros Derechos Administrativos	1,220.00
<b>TOTAL, INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>9,393.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Estado de Gestion al 30 de Junio 2017.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Dirección General de Contabilidad Pública  
Versión 170800

Fecha : 15/08/2017  
Hora : 18:25:46  
Página : 1 de 1

**ESTADO DE GESTIÓN**  
**Al 30 de junio de 2017**  
**(EN SOLES)**

DEPARTAMENTO: 14 LAMBAYEQUE  
PROVINCIA : 02 FERRENAFE  
ENTIDAD : 03 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI [301234]

EF-2

**INGRESOS**

Ingresos Tributarios Netos  
Ingresos No Tributarios  
Aportes por Regulación  
Trasposos y Remesas Recibidas  
Donaciones y Transferencias Recibidas  
Ingresos Financieros  
Otros Ingresos

	Específico del 01 de Abril al 30 de Junio de 2017	Específico del 01 de Abril al 30 de Junio de 2016	Acumulado del 01 de Enero al 30 de Junio de 2017	Acumulado del 01 de Enero al 30 de Junio de 2016
Nota 36	0.00	0.00	0.00	0.00
Nota 37	16,798.33	8,505.47	24,877.23	19,197.40
Nota 38	0.00	0.00	0.00	0.00
Nota 39	1,227,445.17	1,043,689.90	2,218,602.14	2,051,837.62
Nota 40	0.00	0.00	0.00	0.00
Nota 41	27,473.84	10,528.23	59,096.74	21,100.03
Nota 42	31,442.50	9,727.45	32,942.70	64,426.35
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1,303,159.84</b>	<b>1,072,451.05</b>	<b>2,335,518.81</b>	<b>2,156,561.40</b>

**COSTOS Y GASTOS**

Costo de Ventas  
Gastos en Bienes y Servicios  
Gastos de Personal  
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social  
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas  
Donaciones y Transferencias Otorgadas  
Trasposos y Remesas Otorgadas  
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio  
Gastos Financieros  
Otros Gastos

	Específico del 01 de Abril al 30 de Junio de 2017	Específico del 01 de Abril al 30 de Junio de 2016	Acumulado del 01 de Enero al 30 de Junio de 2017	Acumulado del 01 de Enero al 30 de Junio de 2016
Nota 43	0.00	0.00	0.00	0.00
Nota 44	(296,241.34)	(392,180.77)	(499,835.74)	(540,869.08)
Nota 45	(88,344.54)	(111,202.58)	(138,105.73)	(201,748.74)
Nota 46	0.00	(101,420.00)	0.00	(101,420.00)
Nota 47	0.00	(10,106.00)	(2,400.00)	(10,106.00)
Nota 48	0.00	0.00	0.00	0.00
Nota 49	0.00	0.00	0.00	0.00
Nota 50	0.00	0.00	0.00	0.00
Nota 51	0.00	0.00	0.00	0.00
Nota 52	0.00	2,200.00	(2,456.09)	(12,838.05)
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>	<b>(364,585.88)</b>	<b>(612,709.35)</b>	<b>(642,797.56)</b>	<b>(866,981.87)</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)</b>	<b>938,573.96</b>	<b>459,741.70</b>	<b>1,692,721.25</b>	<b>1,289,579.53</b>

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI  
C.P.C. Damaris D. Herrera A.  
JEFE DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO

**CONTADOR GENERAL**  
**MAT. N°**

Las Notas forman parte integrante de los Estados Financieros

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI  
Lic. Teófilo Manayay S.  
GERENTE MUNICIPAL

**DIRECTOR GENERAL**  
**DE ADMINISTRACIÓN**

Municipalidad Distrital de Incahuasi  
Walther Manayay Manayay  
ALCALDE (e)

**TITULAR DE LA ENTIDAD**

Fuente: Área de Contabilidad de la Municipalidad de Incahuasi

**Comentario**

Como podemos observar en este documento, la municipalidad no tuvo ingresos en arbitrios municipales.

Detalle del Estado Financiero al 30 de Junio 2017

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
Dirección General de Contabilidad Pública  
Versión 170800

DETALLE DEL EF-2  
Al 30 de junio de 2017  
(EN SOLES)

Fecha :15/08/2017  
Hora :18:21:45  
Página :1 de 1

DEPARTAMENTO: 14 LAMBAYEQUE  
PROVINCIA : 02 FERRENAFE  
ENTIDAD : 03 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI [301234]

Rubro Cuenta	Descripción	Saldos Históricos		MONTO
		Deudor	Acreedor	
<b>INGRESOS</b>				
<b>Ingresos No Tributarios</b>				
4302.010101	Registro Civil		2,106.00	2,106.00
4302.010105	Expedición De Partidas Certificadas		675.00	675.00
4302.100101	Formularios		123.00	123.00
4302.100199	Otros Derechos Administrativos		280.00	280.00
4303.090218	Suministro De Energía		21,693.23	21,693.23
	<b>TOTAL</b>			<b>24,877.23</b>
<b>Traspasos y Remesas Recibidas</b>				
4402.01	Traspasos Del Tesoro Público		223,261.92	223,261.92
4402.030501	Fondo De Compensación Municipal		1,684,620.22	1,684,620.22
4402.030603	Participación por Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal - PI		310,720.00	310,720.00
	<b>TOTAL</b>			<b>2,218,602.14</b>
<b>Ingresos Financieros</b>				
4501.010101	Intereses Por Depósitos Distintos De Recursos Por Privatización Y Concesiones		31,622.90	31,622.90
4501.010104	Intereses por Depósitos en la CUT		27,473.84	27,473.84
	<b>TOTAL</b>			<b>59,096.74</b>
<b>Otros Ingresos</b>				
4505.010499	Otros Ingresos		32,942.70	32,942.70
	<b>TOTAL</b>			<b>32,942.70</b>
	<b>TOTAL INGRESO :</b>			<b>2,335,518.81</b>
<b>GASTOS</b>				
<b>Gastos en Bienes y Servicios</b>				
5301.0101	Alimentos Y Bebidas Para Consumo Humano	622.00		622.00
5301.0301	Combustibles Y Carburantes	7,404.10		7,404.10
5301.050102	Papelería En General, Útiles Y Materiales De Oficina	17.00		17.00
5301.1104	Para Maquinarias Y Equipos	70.00		70.00
5301.9999	Otros Bienes	1,927.30		1,927.30
5302.010201	Pasajes Y Gastos De Transporte	1,819.00		1,819.00
5302.010202	Viáticos Y Asignaciones Por Comisión De Servicio	1,221.00		1,221.00
5302.020101	Servicio De Suministro De Energía Eléctrica	78,497.62		78,497.62
5302.020102	Servicio De Agua Y Desagüe	253.70		253.70
5302.020202	Servicio De Telefonía Fija	2,705.60		2,705.60
5302.020301	Correos Y Servicios De Mensajería	267.00		267.00
5302.020401	Servicio De Publicidad	600.00		600.00
5302.020404	Servicio De Impresiones, Encuadernación Y Empastado	355.50		355.50
5302.030102	Servicios De Seguridad Y Vigilancia	5,000.00		5,000.00
5302.050102	De Vehículos	52,300.00		52,300.00
5302.050104	De Maquinarias Y Equipos	1,500.00		1,500.00
5302.070202	Asesorías	12,200.00		12,200.00
5302.071002	Atenciones Oficiales Y Celebraciones Institucionales	1,070.00		1,070.00
5302.071102	Transporte Y Traslado De Carga, Bienes Y Materiales	5,780.00		5,780.00
5302.071199	Servicios Diversos	118,933.22		118,933.22
5302.0801	Contrato De Administración De Servicios - CAS	190,150.70		190,150.70
5302.0802	CONTRIBUCIÓN A ESSALUD DE CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO	17,142.00		17,142.00
	<b>TOTAL</b>			<b>499,835.74</b>
<b>Gastos de Personal</b>				
5101.010101	Funcionarios Elegidos Por Elección Política	28,800.00		28,800.00
5101.010102	Personal Administrativo Nombrado (Régimen Público)	19,480.08		19,480.08
5101.010103	Personal Con Contrato A Plazo Fijo (Régimen Laboral Público)	55,938.65		55,938.65
5101.090103	Bonificación Por Escolaridad	5,200.00		5,200.00
5101.100102	Dietas De Regidores Y Consejeros	19,305.00		19,305.00
5103.010105	Contribuciones A Essalud	9,382.00		9,382.00
	<b>TOTAL</b>			<b>138,105.73</b>
<b>Otros Gastos</b>				
5506.9999	Otros	2,456.09		2,456.09
	<b>TOTAL</b>			<b>2,456.09</b>
<b>Transferencias, Subsidios y Subvenciones</b>				
<b>Sociales Otorgadas</b>				
5503.010103	A Otras Personas Naturales	2,400.00		2,400.00
	<b>TOTAL</b>			<b>2,400.00</b>
	<b>TOTAL GASTOS :</b>			<b>642,797.56</b>



Fuente: Área de Contabilidad de la Municipalidad de Incahuasi

**Comentario**

Según el detalle de los Estados Financiero de la Municipalidad Distrital de Incahuasi no percibe ningún ingreso por tributación Municipal.

## Análisis de la Entrevista:

### Dirigido a la Gerente Municipal

**Cuadro 3:**

ITEMS	Si	No	COMENTARIOS
1. ¿La aplicación de un modelo de gestión tributaria incidirá en la mejora de recaudación en la Municipalidad Distrital de Incahuasi?	X		La respuesta fue que sí incidirá en la mejora de recaudación, aplicando un modelo de gestión de acuerdo a las necesidades del contribuyente.
2. ¿Las estrategias de cobranza, causarán expectativa en los empleados y usuarios de la Municipalidad Distrital de Incahuasi?	X		Aplicar una buena estrategia de acuerdo a la cultura de la población, ya que se trata de una zona alto andina, en el que recién se están adaptando a la tecnología del cual la mayoría no tiene acceso.
3. ¿La implementación de un modelo Administrativo eficiente de recaudación ayudará a la Municipalidad a ser más funcional y optimista?	X		La implementación de la parte administrativa, es muy importante; el personal capacitado en el tema tributario y que sepa el idioma quechua, para mayor comprensión, puesto que la mayoría de la población es quechua hablante.
4. ¿Cree usted que la recaudación de los arbitrios se puede emplear en obras sociales y ornato público?	X		Si se puede emplear en obras sociales, si así lo estipula en las ordenanzas municipales. Si el ingreso cubre primeramente en lo básico que es la limpieza pública y el ornato de la ciudad, para lo cual está destinado la tasa de los arbitrios.
5. ¿Usted cree que con la actualización mensual del registro de contribuyentes en el sistema de recaudación tributaria permitirá disminuir la cantidad de contribuyentes morosos?		X	No creo que tenga nada que ver con el pago puntual de los arbitrios, ya que Incahuasi es un distrito con poca población y no sería necesario actualizar cada mes.
6. ¿En su opinión, las infracciones, ocurren por falta de orientación y capacitación tributaria?	X		Sí, es el principal factor de la infracción, el poco conocimiento del tema, hace que la población no tome importancia de sus obligaciones tributarias.
7. ¿Cree usted que, si se aplicara técnicas de recaudación de arbitrios, mejoraría la liquidez del Municipio?	X		Si, se necesita de una buena técnica para llegar a la conciencia tributaria de los ciudadanos, de esa manera mejoraría el ingreso para el Municipio.
8. ¿De recaudar arbitrios municipales cree que mejoraría la imagen de la ciudad y la calidad de vida de los habitantes del distrito de Incahuasi?	X		Claro que sí mejoraría la imagen de la ciudad y por ende la calidad de vida de los ciudadanos
9. ¿Cree usted que con la amnistía tributaria sería una alternativa para que los contribuyentes en estado de morosidad, cancelen sus deudas?	X		La amnistía tiende acostumbrar a los ciudadanos cancelar solo en el periodo de la misma, dejando periodos en estado de morosidad y falta de liquidez; pero no queda otra alternativa cuando se necesita recuperar dichos montos.
10. ¿Cree usted que los ciudadanos que viven en los caseríos estarían obligados al pago de los arbitrios?		X	Es casi imposible que los pobladores de los caseríos, pague los arbitrios, puesto que no viven en la ciudad.

Fuente: Elaboración propia

## **Análisis de la Entrevista**

El servidor público encargado de la recaudación es una persona natural de Incahuasi, técnico en computación, solo se encarga de recaudar los pagos que realizan los ciudadanos por concepto impuesto predial, derechos, como por partidas de nacimiento y licencias. No tiene mayores conocimientos sobre tributos municipales, por lo cual no se pudo entrevistar.

Se pudo verificar que la Municipalidad, no cuenta con un personal adecuado y capacitado en temas tributarios, lo cual es una desventaja, para orientar a la población; por esta razón se entrevistó a la Gerente Municipal, que es una servidora nombrada del Estado con muchos años de experiencias en la Municipalidad de Incahuasi, que colaboró con su tiempo en desarrollar el presente ítems, del cual se puede rescatar que la Municipalidad de Incahuasi, necesita personal adecuado y capacitado en lo que es tributos municipales, de esa manera pueda organizar charlas informativas a los pobladores, en idioma quechua y castellano, para fomentar la cultura tributaria.

La citada funcionaria, hizo mención de que hace tres años atrás, el actual alcalde propuso a la población el pago de arbitrios municipales de acuerdo al número de pobladores divididos por el costo de materiales y personal de servicio; pero la mayoría de la población no estuvo de acuerdo con la propuesta, así que no se pudo dar ninguna ordenanza municipal para el pago de los arbitrios quedando solo los pagos de impuesto predial, de los cuales solo un 20% de la población cumplen con sus pagos, básicamente los que viven en el centro de la ciudad.

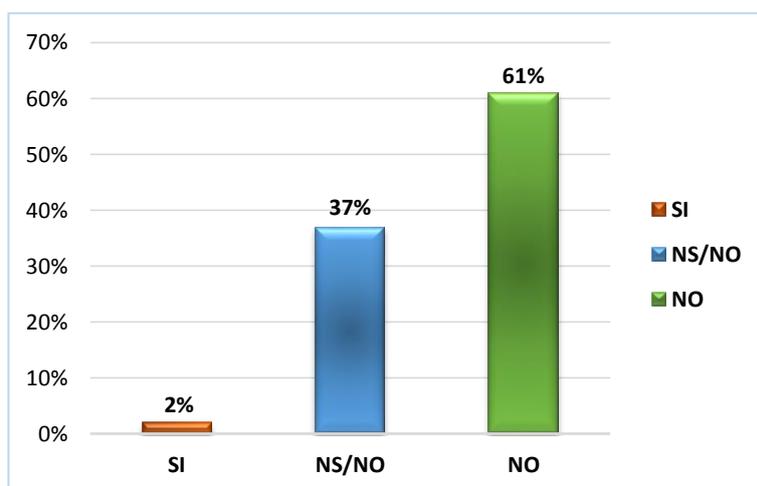
## Análisis de las Encuestas en Tablas y Gráficos

**Tabla 1: ¿Promueve el Municipio cultura tributaria a los ciudadanos para el cumplimiento del pago de los arbitrios municipales?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	1	2
	NS/NO	15	37
	NO	25	61
Total		41	100

Fuente: Elaboración Propia.

**Gráfico N° 1**



Fuente: Elaboración Propia

### Análisis.

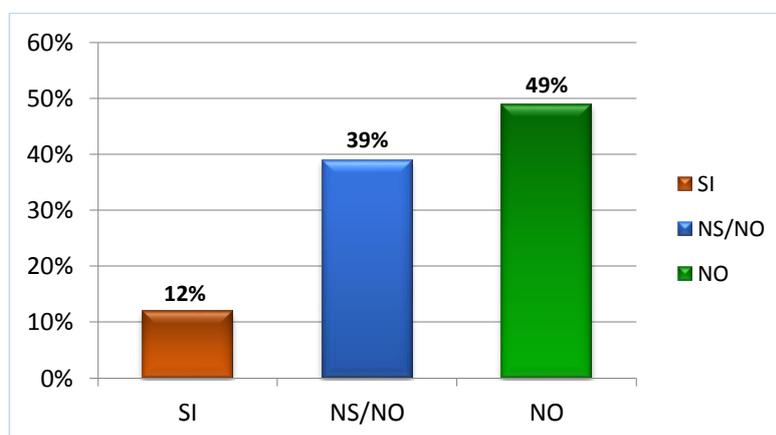
De un total de 41 ciudadanos el 61% dicen que la municipalidad no promueve la cultura tributaria y un 37% no conocen lo que es arbitrios municipales, quedando solo el 2% de la población en que afirman haber escuchado charlas sobre tributos municipales promovido por el municipio.

**Tabla 2: ¿Cree usted que la política de cobranza que tiene el municipio es eficaz y eficiente?**

		Frecuencia		Porcentaje
Válido	SI	5	12	
	NS/NO	16	39	
	NO	20	49	
Total		41	100	

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 2**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

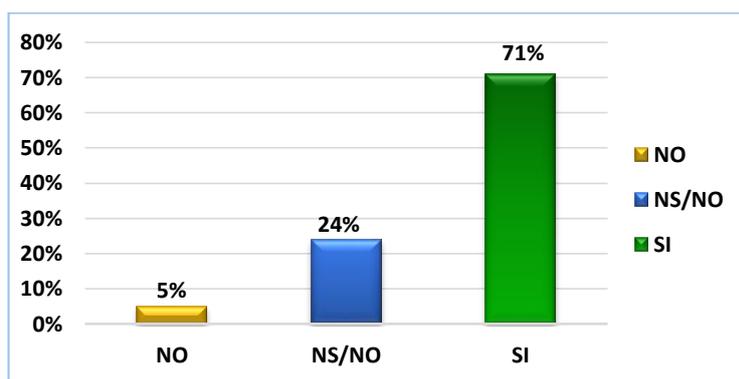
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 49% de del total de la muestra poblacional, manifestaron que la municipalidad no tiene una buena política de cobranza, lo que genera que los ciudadanos no se acuerden de cumplir con sus obligaciones; el 39% manifestaron no saber si es eficiente la política de cobranza lo que demuestra que buen número de ciudadanos desconocen el tema; porque la municipalidad no promueve la cultura tributaria o porque los ciudadanos no muestran interés y un 12% dijeron que si es eficiente.

**Tabla 3: ¿Considera usted que las propagandas informativas radiales sería una buena estrategia, para mantener informada a la población la importancia del pago de los arbitrios municipales?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	29	71
	NS/NO	10	24
	NO	2	5
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Grafico N° 3.**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

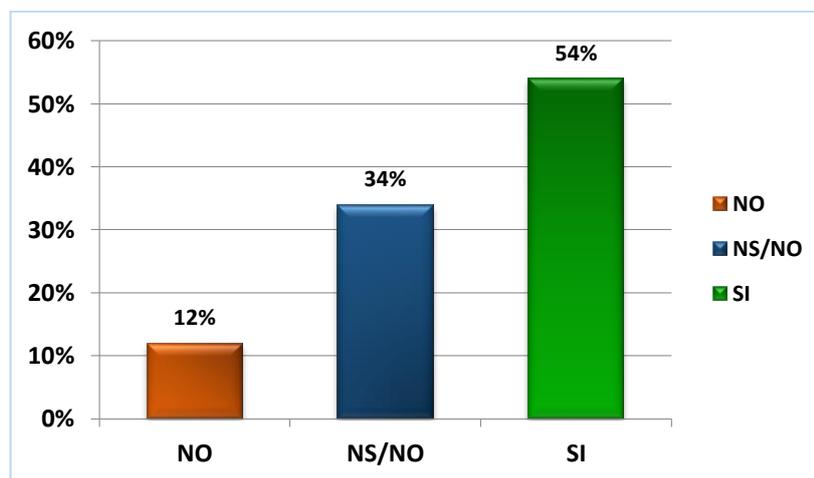
De un total de 41 contribuyentes el 71% del total de la muestra respondió que serían muy bueno las propagandas sobre los arbitrios municipales en las emisoras radiales, ya que la mayoría de la población tiene acceso a este medio de comunicación. Un 24% no sabe si sería una buena alternativa, y un 5% piensa que no sería bueno, ellos consideran otros medios.

**Tabla 4: ¿Cree usted que la charla informativa ejecutada por la Municipalidad, cambiaría para bien la cultura tributaria?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	5	12
	NS/NO	14	34
	SI	22	54
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Grafico N° 4**



*Fuente: Elaboración Propia.*

### **Análisis.**

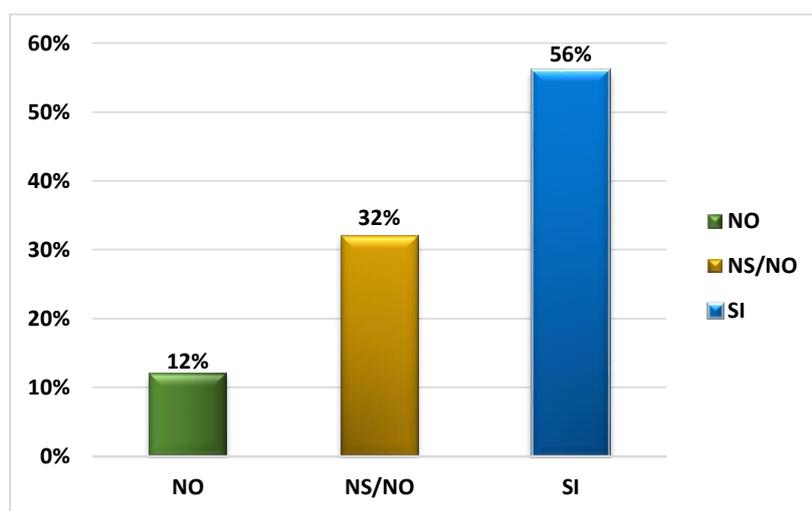
De un total de 41 contribuyentes encuestados se obtuvo como respuesta el 54% dijo si cambiaría de actitud la población si tuvieran más información sobre los arbitrios municipales, porque hasta el momento no tiene muy claro para qué el pago de dicho tributo. Un 34% de la población dijeron no saber y un 12% dijeron que no, porque no se ven obras.

**Tabla 5: ¿Los volantes entregados a cada predio, con propaganda de incentivo de pago de los arbitrios sería una de las alternativas para contribuir la formación de la cultura tributaria?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	5	56
	NS/NO	13	32
	NO	23	12
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 5**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

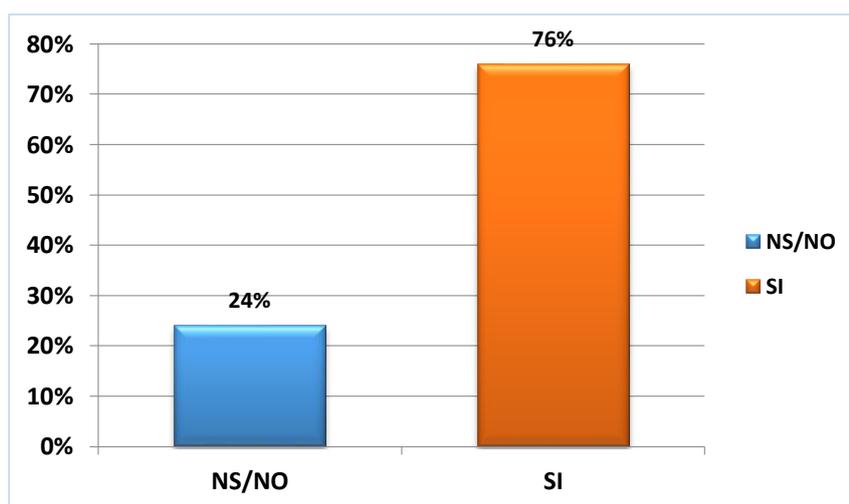
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 56% de la población manifestaron que serían bueno los volantes porque de esa manera tendría ya un compromiso de pago, así como sucede con los recibos de luz que se paga mensual. Un 32% dijeron no saber si darían buenos resultados y un 12% fueron tajantes en manifestar que no daría resultado ya que generar un recibo sería más gasto para la municipalidad y personal que lo reparta a cada predio.

**Tabla 6: ¿Cree usted que desde la etapa escolar se debería de dar charlas informativas, para inculcar la cultura tributaria a nuestros ciudadanos?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	1	2
	NS/NO	15	37
	NO	25	61
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N°6**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

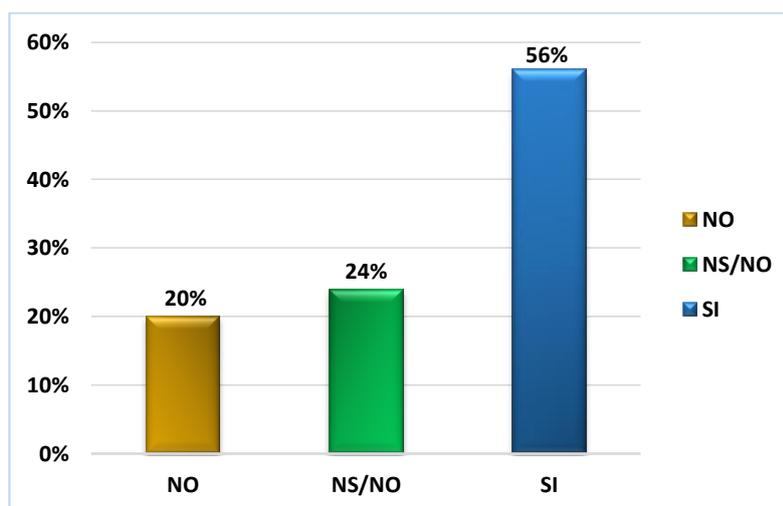
De un total de 41 ciudadanos encuestados el 76% de la población manifestaron que sí se debería enseñar desde la etapa escolar para que tengan un conocimiento y sepan cuáles son sus obligaciones como ciudadano y tengan una generación con otra mentalidad de desarrollo para su comunidad; el 24% dijeron no opinar.

**Tabla 7: Los murales donde refleje el deseo de tener una ciudad limpia, ordenada y con la belleza de sus parques y jardines del distrito de Incahuasi ¿Cree usted que sería motivador para el cumplimiento de sus tributos?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	8	20
	NS/NO	10	24
	SI	23	56
	Total	41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 07**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

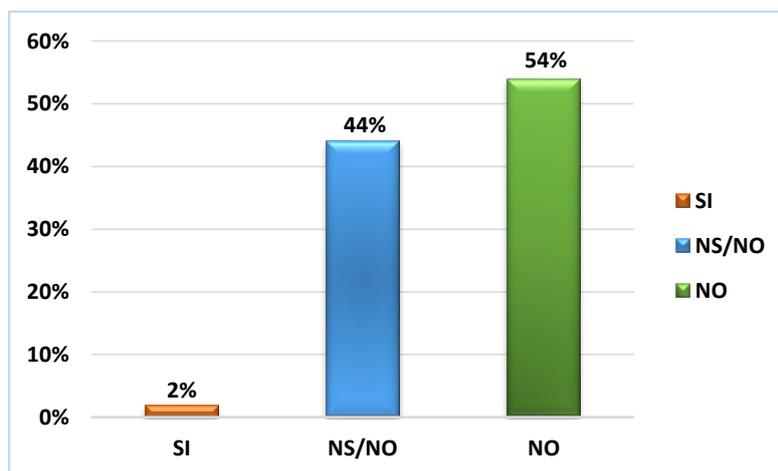
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 56% dijeron que los murales serían una alternativa más para orientar al contribuyente para el cumplimiento de pago de arbitrios municipales, el 24% dijeron no saber y el 20% manifestaron que no sería bueno puesto que sería una simple fotografía y manifestaron que primero quieren ver obras.

**Tabla 8: ¿Usted tiene conocimiento, cuanto le cobran de intereses por pagos fuera de plazo de sus tributos?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	1	2
	NS/NO	18	44
	NO	22	54
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 08**



*Fuente: Elaboración Propia*

### **Análisis:**

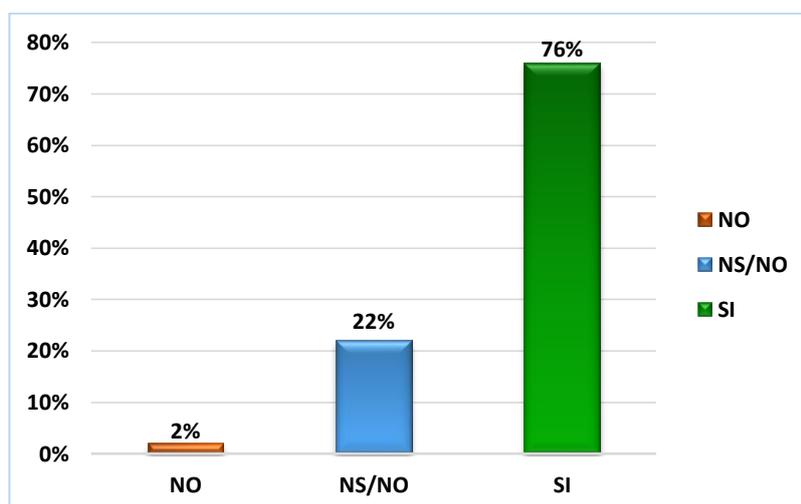
De un total de 41 ciudadanos encuestados el 54% no saben cuánto son los intereses que se cobran por retraso de pago de los tributos, un 44% dijeron no opinar al respecto y un 2% manifestaron si tienen conocimiento de cuanto se paga de intereses por no cumplir con sus obligaciones tributarias.

**Tabla 9: ¿Si no pudo cumplir con el pago de sus tributos, desea que le fraccione la deuda sin generar intereses?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	8	2
	NS/NO	9	22
	SI	31	76
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 09**



*Fuente: Elaboración Propia*

## Análisis

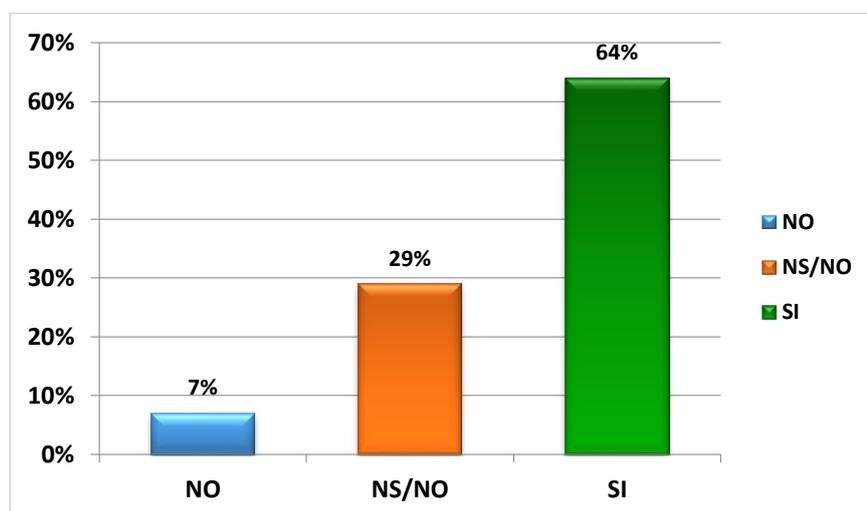
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 76% de la población manifestaron que están de acuerdo que le fraccione sus deudas porque de esa manera les facilitan el pago sin cobrar intereses, de lo contrario aumentaría la deuda, haciendo más dificultoso para cancelar; el 22% no opinaron al respecto y el 2% manifestaron no estar de acuerdo con esto porque se juntaría con los recibos siguientes aumentando el monto cada mes con las cuotas.

**Tabla 10: ¿Las llamas por teléfono consideran que sería una buena medida para hacer recordar el pago de sus arbitrios municipales?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	3	7
	NS/NO	12	29
	SI	26	64
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N°10**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

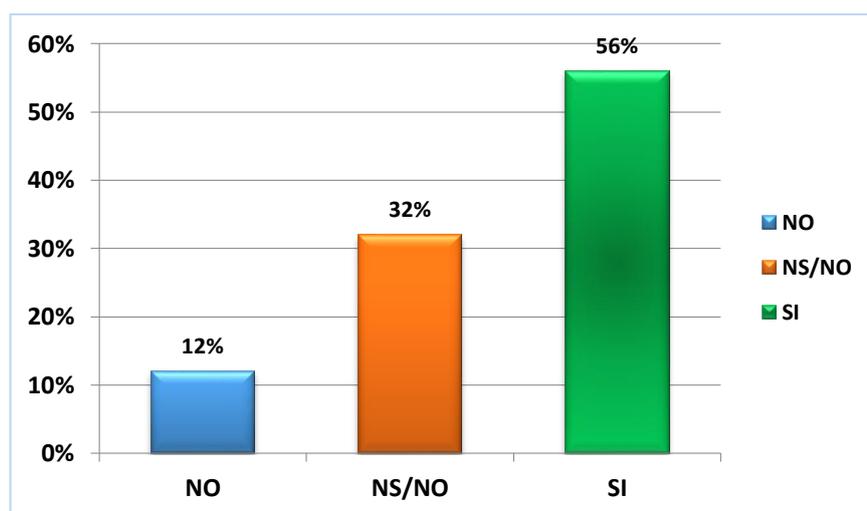
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 64% manifestaron estar de acuerdo con las llamadas por teléfono, porque de esa manera no se olvidarían del pago, reiterando que muchas veces la población no paga sus obligaciones porque sencillamente se olvidan, tal vez por falta de costumbre de cumplir con sus tributos. El 29% no dieron su opinión y un 7% manifestaron que no sería buena alternativa ya que no todos cuentan con este medio de comunicación.

**Tabla 11: ¿Usted considera que la población no cumple con sus obligaciones tributarias por falta de información y estrategias de cobranza?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	5	12
	NS/NO	13	32
	SI	23	56
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 11**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

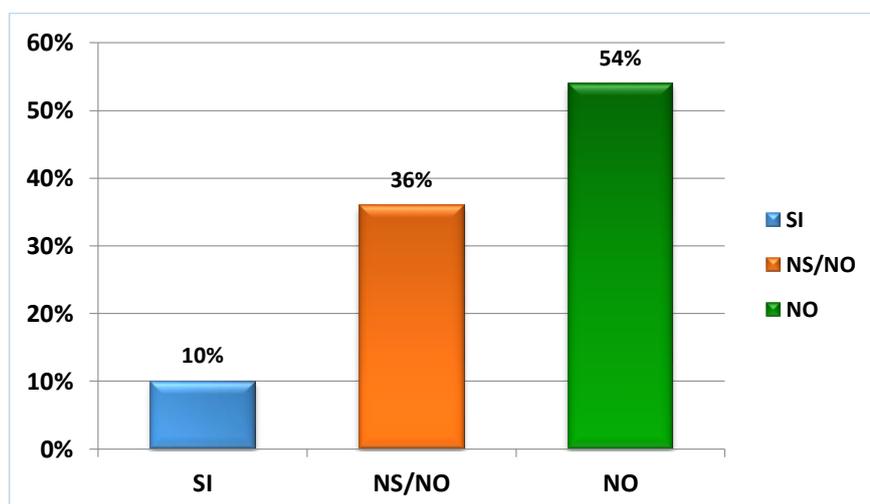
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 56% dijeron que la población no cumple con el pago de sus tributos por falta de información, orientación por parte de un personal capacitado; un 32% no opinaron al respecto y el 12% dijeron que, aunque los capacite la población no cumplirán porque los gobernantes no cumplen con realizar ninguna mejora en el Distrito de Incahuasi.

**Tabla 12: ¿Sabe usted el destino que tienen los ingresos por recaudación de tributos de su Distrito?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	5	10
	NS/NO	15	36
	NO	22	54
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 12**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

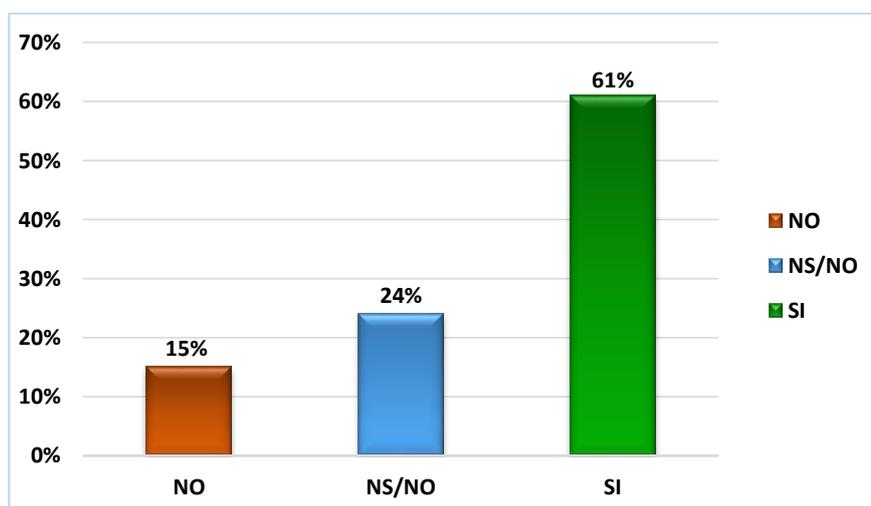
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 56% manifestaron no saber la distribución de los gastos, de los ingresos propios de la Municipalidad y el 36% no opinan al respecto, solo un 10% dijeron saber el destino de los ingresos del municipio, pero que no es suficiente como para ver reflejado en las mejoras de la ciudad, puesto que la población no cumple con sus tributos.

**Tabla 13: ¿Usted considera que pagar los arbitrios genera liquidez y progreso a la Municipalidad Distrital de Incahuasi?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	6	15
	NS/NO	10	24
	SI	25	61
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Grafico N° 13**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

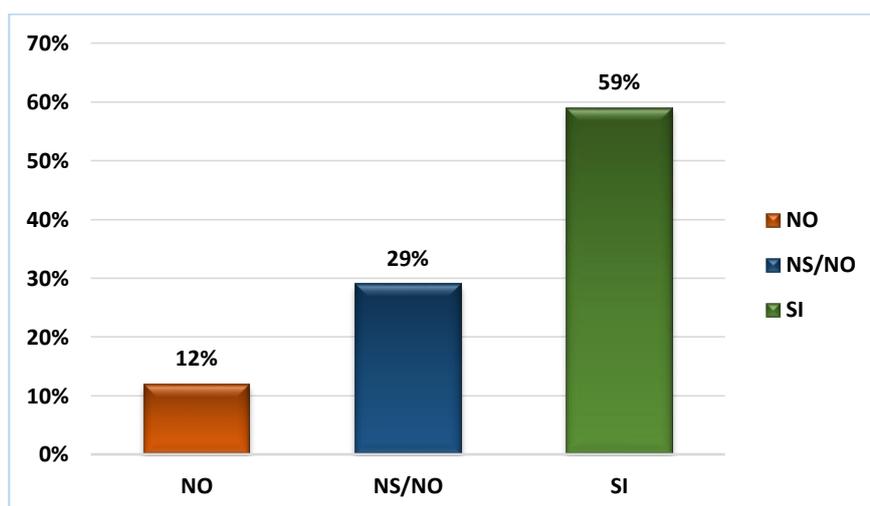
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 61% dijeron que, si generarían liquidez a la Municipalidad cumpliendo con el pago de sus arbitrios municipales, a su vez contribuirían con el progreso de la ciudad; el 24% no opinaron al respecto y el 15% dijeron que no, aun pagando seguirían en las mismas condiciones.

**Tabla 14: ¿Usted considera que pagar los arbitrios Municipales, ayuda a mejorar el ornato de su distrito y a su vez, la calidad de vida de sus habitantes?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	5	12
	NS/NO	12	29
	SI	24	59
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 14**



*Fuente: Elaboración Propia*

## Análisis

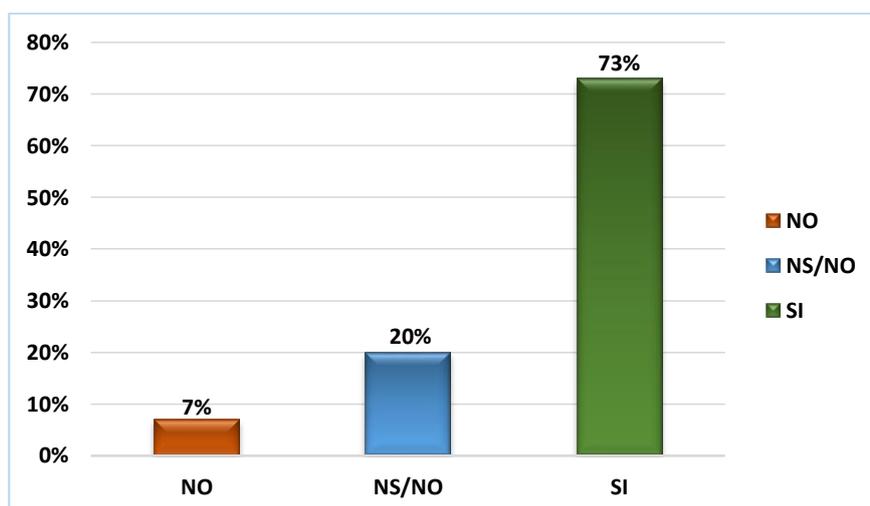
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 59% si consideran que pagando sus arbitrios municipales mejorarían el ornato de la ciudad, el 29% dijeron no saber y el 12% consideraron que no mejoraría.

**Tabla 15: ¿Siendo una ciudad limpia y ordenada, usted cree que sería un atractivo para el turismo y así generar ingresos a la ciudad?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	3	7
	NS/NO	8	20
	SI	30	73
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Grafico N° 15**



*Fuente: Elaboración Propia*

### **Análisis.**

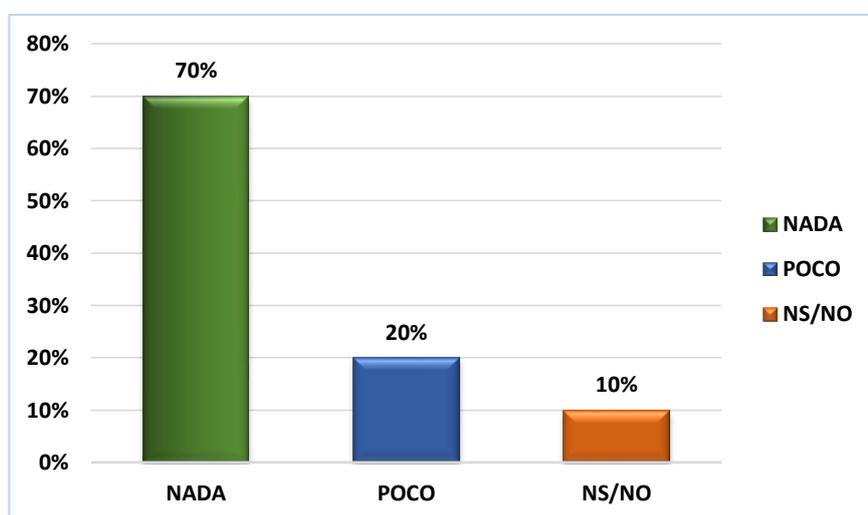
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 73% manifestaron que siendo una ciudad ordenada y limpia sería un atractivo para el turismo ya que es un distrito alto andino con sus costumbres muy tradicionales, el 20% no opinaron y un 7% dijeron que no creen que eso fomente el turismo.

**Tabla 16: ¿Cuánto sabe Ud. sobre el pago de arbitrios municipales?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	POCO	8	20%
	NS/NO	4	10%
	NADA	29	70%
Total		41	100%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Grafico N° 16**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

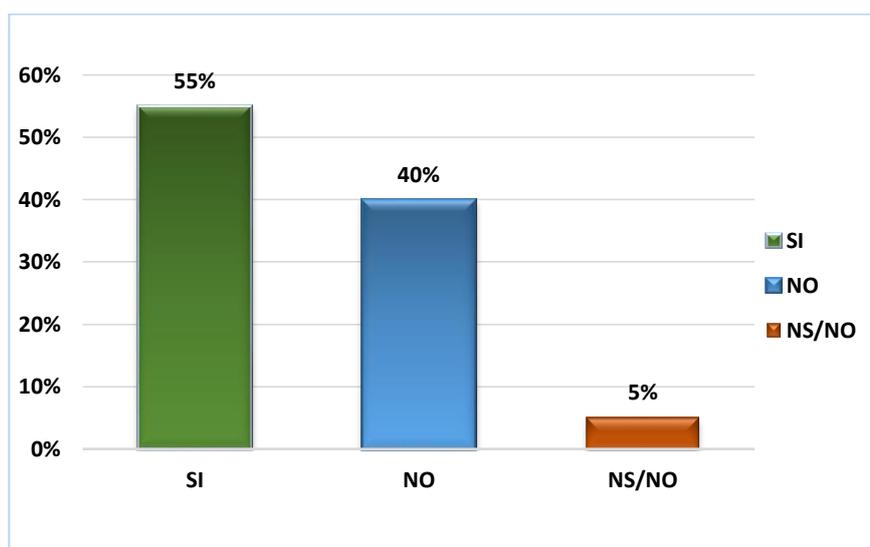
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 70% manifestaron desconocer sobre el tema de arbitrios municipales, el 20% conocen muy poco y el 10% no opinaron al respecto.

**Tabla 17: ¿Esta Ud. de acuerdo que se realicen estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Incahuasi?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	23	55%
	NO	16	40%
	NS/NO	2	5%
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 17**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

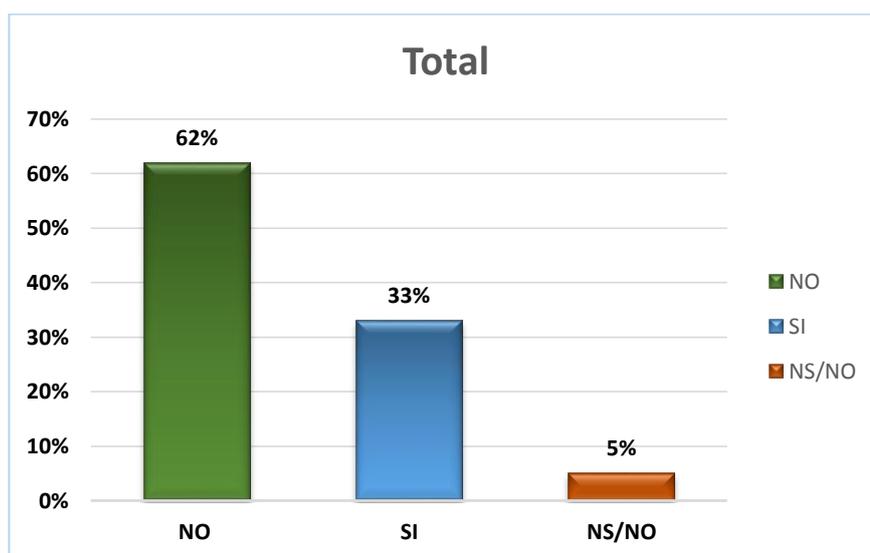
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 55% manifestaron estar de acuerdo con implementar estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales, el 40% dijeron no estar de acuerdo y el 5% no opinaron al respecto.

**Tabla 18: ¿Considera Ud. importante la implementación del cobro de arbitrios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del distrito de Incahuasi?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	25	62%
	SI	14	33%
	NS/NO	2	5%
Total		41	100%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 18**



*Fuente: Elaboración Propia*

### **Análisis**

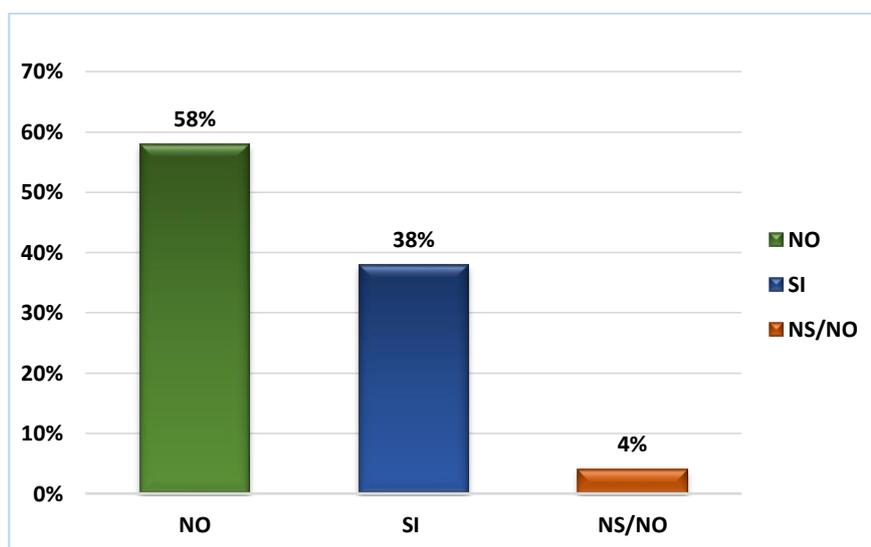
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 62% manifestaron que no es importante, el 33% dijeron que es importante la implementación del cobro de arbitrios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del distrito de Incahuasi y el 5% no opinaron.

**Tabla 19: ¿Considera Ud. simple los trámites administrativos que se realiza en la municipalidad de Incahuasi?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	24	58%
	SI	15	38%
	NS/NO	2	4%
Total		41	100%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Grafico N° 19**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

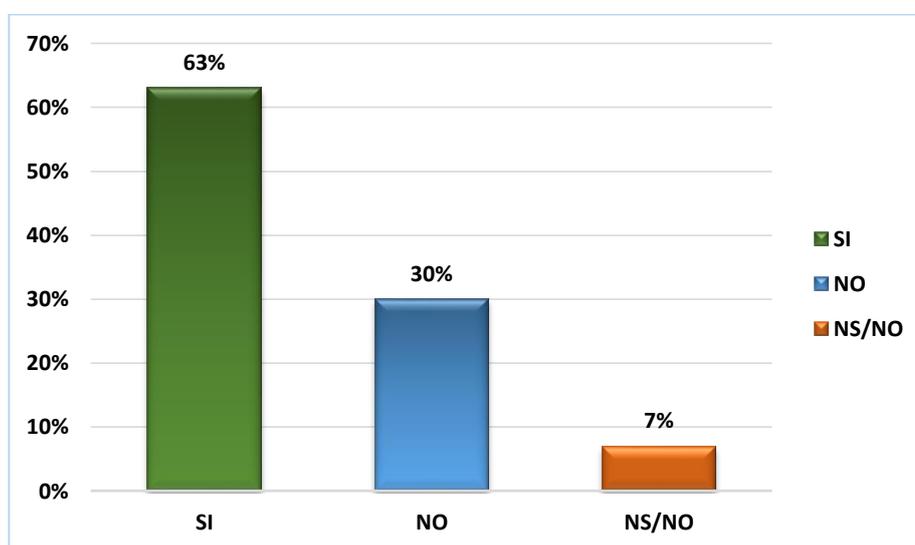
De un total de 41 contribuyentes encuestados el 58% manifestaron que los trámites administrativos no son simples, el 38% indicaron que si son simples los trámites realizados y el 4% no opinaron.

**Tabla 20: ¿Cree Ud. que la Municipalidad está haciendo buen uso de los recursos que percibe?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	26	63%
	NO	12	30%
	NS/NO	3	7%
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Grafico N° 20**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

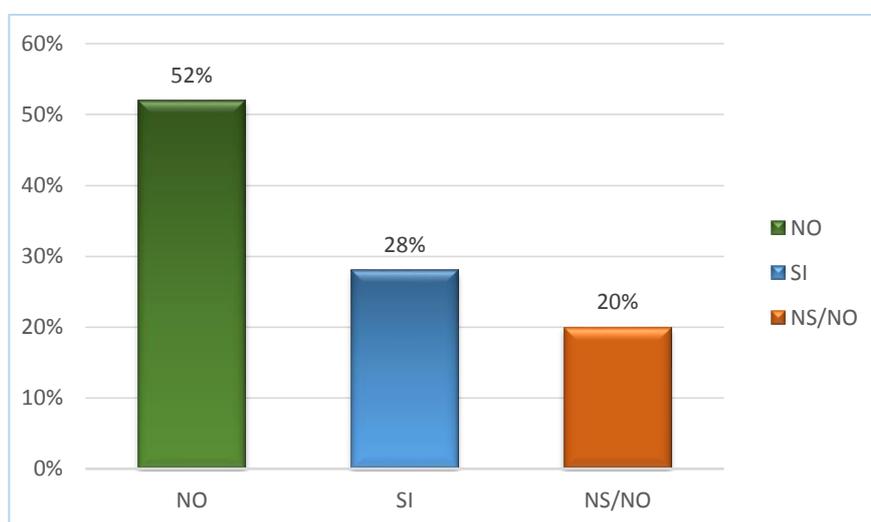
De un total de 41 encuestados el 63% manifestaron que si se están haciendo buen uso de los recursos percibidos, el 30% manifestaron que no se hace buen uso de los recursos y el 7% no opinaron.

**Tabla 21: ¿La recolección de los residuos sólidos domiciliarios se realiza a su satisfacción?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	21	52%
	SI	12	28%
	NS/NO	8	20%
Total		41	100%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 21**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

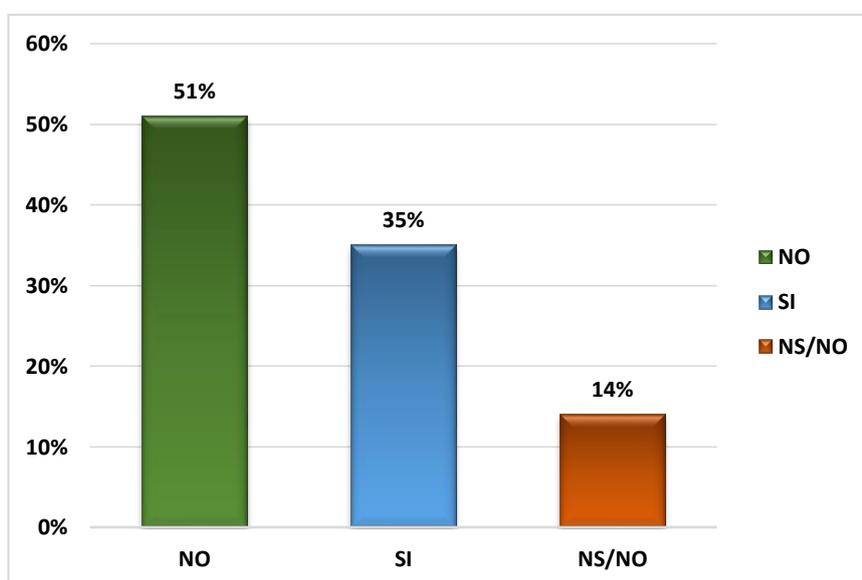
De un total de 41 contribuyentes el 52% manifestaron que no realizan la recolección de residuos sólidos, el 28% indicaron que si recogen los residuos sólidos y el 20% no opinaron.

**Tabla 22: ¿La limpieza pública se realiza a su satisfacción?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	21	51%
	SI	14	35%
	NS/NO	6	14%
Total		41	100%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Grafico N° 22**



*Fuente: Elaboración Propia*

### **Análisis**

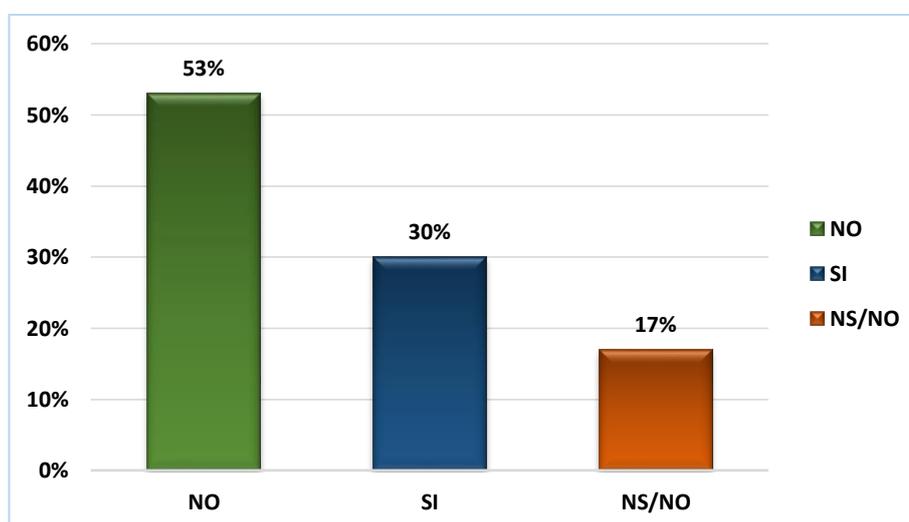
De un total de 41 contribuyentes el 51% manifestaron que no se realiza la limpieza pública satisfactoriamente, el 35% si están satisfechos y el 14% no opinaron al respecto.

**Tabla 23: ¿El cuidado de parques y jardines se realiza a su satisfacción?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	22	53%
	SI	12	30%
	NS/NO	7	17%
Total		41	100%

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 23**



*Fuente: Elaboración Propia*

## **Análisis**

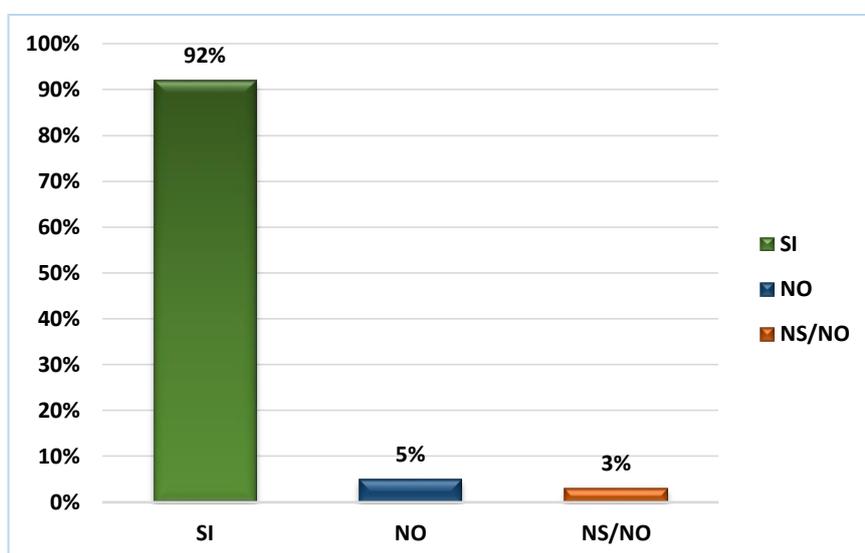
De un total de 41 contribuyentes el 53% de encuestados manifestaron que los parques y jardines no tiene un cuidado adecuado, el 30% manifestaron que están de acuerdo con el cuidado de los parque y jardines y el 17% no opinaron.

**Tabla 24: ¿Le gustaría que su distrito sea una ciudad más moderna?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	38	92%
	NO	2	5%
	NS/NO	1	3%
Total		41	100

*Fuente: Elaboración Propia*

**Gráfico N° 24**



*Fuente: Elaboración Propia*

### **Análisis**

De un total de 41 contribuyentes el 92% manifestaron su deseo de tener una ciudad moderna, el 5% manifestaron que les gusta su ciudad como se encuentra actualmente y el 3% no opinaron.

### 3.2. Discusión de resultados

Al analizar los resultados de las observaciones, las entrevistas y las encuestas realizadas utilizando el SPSS Statistigs Document de análisis estadístico que se sometió en las encuestas realizadas a la población del Distrito de Incahuasi en el que el 76% de la población están de acuerdo que desde la etapa escolar se dé una educación orientada al cumplimiento de sus deberes como ciudadanos responsables con el desarrollo de su localidad y a su vez con su país; es una de las estrategias con un mayor porcentaje de aceptación, como también el fraccionamiento de deuda sin generar intereses para los contribuyentes que no pudieron cancelar a tiempo sus deudas, también se hace mención del 71% de la población, dijeron que las propagandas radiales es una buena estrategia de cobranza de los arbitrios.

En las observaciones no se pudo obtener ningún documento relacionado al pago de los arbitrios, se limitó a ver de qué manera el municipio cumple con la limpieza pública, si no percibe ningún ingreso para este fin; observando que solo cuenta con dos trabajadores.

En cuanto a la entrevista realizada, se pudo ver que el Municipio no cuenta con un personal capacitado, falta de equipos y sistemas, para tener la base de datos de cada contribuyente, un portal del Municipio en que los contribuyentes tengan acceso a la información del municipio y sobre todo los cronogramas de vencimiento de pago de tributos.

En relación con otras municipalidades de diferentes localidades de nuestro país y países extranjeros las estrategias son similares, todos coinciden que una buena estructura administrativa, en el que personal capacitado en temas tributarios, conjuntamente con el uso de la tecnología, se puede lograr reducir el alto índice de morosidad, utilizando estrategias de acuerdo a las características de cada municipio, buscando cambiar el comportamiento y la mentalidad de los contribuyentes y se sientan a su vez satisfechos con recibir un buen servicio. Asimismo, se ha visto como algunos distritos utilizan como estrategia, el sorteo de objetos, atenciones médicas, servicios de electricidad, de grúa; etc. Para los contribuyentes que pagan sus recibos puntualmente.

### 3.3. Aporte Científico

Con respecto a la pregunta si el Municipio promueve la cultura tributaria a los ciudadanos para el cumplimiento del pago de los arbitrios municipales el 61% dicen que la municipalidad no promueve la cultura tributaria y un 37% no conocen lo que es arbitrios municipales, quedando solo el 2% de la población en que afirman haber escuchado charlas sobre tributos municipales promovido por el municipio, (figura 1).

De los resultados también se aprecia que el 49% de del total de la muestra poblacional, manifestaron que la municipalidad no tiene una buena política de cobranza, lo que genera que los ciudadanos no se acuerden de cumplir con sus obligaciones; el 39% manifestaron no saber si es eficiente la política de cobranza lo que demuestra que buen número de ciudadanos desconocen el tema; porque la municipalidad no promueve la cultura tributaria o porque los ciudadanos no muestran interés y un 12% dijeron que si es eficiente, (figura 2).

El 71% del total de la muestra respondió que serían muy bueno las propagandas sobre los arbitrios municipales en las emisoras radiales, ya que la mayoría de la población tiene acceso a este medio de comunicación. Un 24% no sabe si sería una buena alternativa, y un 5% piensa que no sería bueno, ellos consideran otros medios, (figura 3).

Asimismo, el 54% dijo si cambiaría de actitud la población si tuvieran más información sobre los arbitrios municipales, porque hasta el momento no tiene muy claro para qué el pago de dicho tributo. Un 34% de la población dijeron no saber y un 12% dijeron que no, porque no se ven obras, (figura 4).

De los encuestados el 56% manifestaron que serían bueno los volantes porque de esa manera tendría ya un compromiso de pago, así como sucede con los recibos de luz que se paga mensual. Un 32% dijeron no saber si darían buenos resultados y un 12% fueron tajantes en manifestar que no daría resultado ya que generar un recibo sería más gasto para la municipalidad y personal que lo reparta a cada predio, (figura 5).

De un total de 41 ciudadanos encuestados el 76% de la población manifestaron que sí se debería enseñar desde la etapa escolar para que tengan un conocimiento y sepan cuáles son sus obligaciones como ciudadano y tengan una generación con otra mentalidad de desarrollo para su comunidad; el 24% dijeron no opinar (figura 6).

De los resultados el 56% dijeron que los murales serían una alternativa más para orientar al contribuyente para el cumplimiento de pago de arbitrios municipales, el 24% dijeron no saber y el 20% manifestaron que no sería bueno puesto que sería una simple fotografía y manifestaron que primero quieren ver obras, (figura 7).

De los encuestados el 54% no saben cuánto son los intereses que se cobran por retraso de pago de los tributos, un 44% dijeron no opinar al respecto y un 2% manifestaron si tienen conocimiento de cuanto se paga de intereses por no cumplir con sus obligaciones tributarias, (figura 8).

De un total de 41 contribuyentes encuestados el 76% de la población manifestaron que están de acuerdo que le fraccione sus deudas porque de esa manera les facilitan el pago sin cobrar intereses, de lo contrario aumentaría la deuda, haciendo más dificultoso para cancelar; el 22% no opinaron al respecto y el 2% manifestaron no estar de acuerdo con esto porque se juntaría con los recibos siguientes aumentando el monto cada mes con las cuotas, (figura 9).

De los resultados el 64% manifestaron estar de acuerdo con las llamadas por teléfono, porque de esa manera no se olvidarían del pago, reiterando que muchas veces la población no paga sus obligaciones porque sencillamente se olvidan, tal vez por falta de costumbre de cumplir con sus tributos. El 29% no dieron su opinión y un 7% manifestaron que no sería buena alternativa ya que no todos cuentan con este medio de comunicación, (figura 10).

Un total de 56% de los encuestados manifestaron que la población no cumple con el pago de sus tributos por falta de información, orientación por parte de un personal capacitado; un 32% no opinaron al respecto y el 12% dijeron que, aunque los capacite la población no cumplirán porque los

gobernantes no cumplen con realizar ninguna mejora en el Distrito de Incahuasi, (figura 11).

De un total de 41 contribuyentes encuestados el 56% manifestaron no saber la distribución de los gastos, de los ingresos propios de la Municipalidad y el 36% no opinan al respecto, solo un 10% dijeron saber el destino de los ingresos del municipio, pero que no es suficiente como para ver reflejado en las mejoras de la ciudad, puesto que la población no cumple con sus tributos, (12).

El 61% dijeron que, si generarían liquidez a la Municipalidad cumpliendo con el pago de sus arbitrios municipales, a su vez contribuirían con el progreso de la ciudad; el 24% no opinaron al respecto y el 15% dijeron que no, aun pagando seguirían en las mismas condiciones, (13).

Asimismo, el 59% si consideran que pagando sus arbitrios municipales mejorarían el ornato de la ciudad, el 29% dijeron no saber y el 12% consideraron que no mejoraría, (14).

El 73% de contribuyentes manifestaron que siendo una ciudad ordenada y limpia sería un atractivo para el turismo ya que es un distrito alto andino con sus costumbres muy tradicionales, el 20% no opinaron y un 7% dijeron que no creen que eso fomente el turismo, (figura 15).

Por otro lado, el 70% de los encuestados manifiestan no saber nada sobre arbitrios municipales, el 20% conoce poco y el 10% no sabe/no opina, (figura 16).

A la pregunta si están de acuerdo que se realicen estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad de Incahuasi, el 55% manifestó que si, el 40% dijo que no y el 5% no sabe/no opina, (figura 17).

El 33% de los encuestados manifestaron que es importante la implementación del cobro de arbitrios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del distrito de Incahuasi, mientras que el 62% dijo que no y el 5% no sabe/no opina, (figura 18).

Con respecto a la pregunta si los trámites administrativos que se realiza en la municipalidad de Incahuasi son simples, el 38% dijo que si, mientras que el 58% manifestó que no, y el 4% no sabe/no opina, (figura 19).

El 32% de los encuestados manifestaron que la Municipalidad está haciendo buen uso de los recursos que percibe, el 41% manifestó que no y el 27% no sabe/no opina, (figura 20).

Respecto a la pregunta sobre la recolección de los residuos sólidos domiciliarios se realiza a su satisfacción, el 28% manifestó que si, el 52% no y el 20% no sabe/no opina, (figura 21).

El 35% de los contribuyentes indica que la limpieza pública se realiza a su satisfacción, el 51 no está de acuerdo y el 14% no sabe/no opina, (figura 22).

A la pregunta sobre el cuidado de parques y jardines se realiza a su satisfacción el 30% dijo que si, 53% manifestó que no está de acuerdo y el 17% no sabe/no opina, (figura 23).

Finalmente, a la pregunta que, si le gustaría que su distrito sea una ciudad más moderna, el 92% manifestó que están de acuerdo, el 5% dijo no y el 3% no sabe/no opina, (figura 24).

## **Propuestas de Investigación**

### **Antecedentes:**

#### **Ubicación de la Municipalidad Distrital De Incahuasi**

Incahuasi es uno de los seis distritos de la Provincia de Ferreñafe, ubicada en el Departamento de Lambayeque. Fue creado mediante Ley N° 11590, del 17 de febrero de 1951, en el gobierno del presidente Manuel A. Odria.

Pertenece a la región geográfica andina, en la vertiente Pacífica de la cordillera oriental de los Andes a lo largo de la cuenca del río La Leche. El 80% de la población tiene el quechua como primera lengua.

La superficie es de aproximadamente 41,735 hectáreas, tiene 79 centros poblados rurales con categoría de caseríos.

### **Límites**

Norte : Distrito de Kañaris.

Sur : Distrito de Pítipo.

Este : Querecotillo y Miracosta en el Dpto. de Cajamarca.

Oeste : Distrito de Salas.

### **Clima**

El clima predominante es el típico de los valles de la vertiente occidental de los Andes Temperatura: La temperatura media anual varía entre 12° a 17° C.

### **Recursos Naturales**

Se localizan en las márgenes del río Moyán con mayor predominancia en la zona de puna alta, donde la flora y la fauna son excelentes condiciones.

### **Flora**

Existen bosques, arbustos, árboles y plantas medicinales (toronjil, manzanilla, romero, lauchi, uña de gato, culén, matico, etc.).

### **Fauna**

Entre las principales variedades sobresalen: sajino, venados, perdiz, pava aliblanca, iguanas, culebras verdes, etc.

## **Folklore**

El folklore tradicional aún se conserva. El huayno y la marinera son sus bailes típicos. Son usuales las danzas, los cantos interpretados con alegría y sentimientos con ocasión de las festividades religiosas, cívicas o festividades folclóricas (El Taking). En cada caserío se celebran fiestas religiosas, que en mucho de los casos en honor al patrón del lugar, las mismas que concentran a su población y a la de los pueblos aledaños para el acto celebratorio, por lo general cada fiesta tiene un periodo de duración de 3 a 4 días.

## **Misión**

La misión de la Municipalidad de Incahuasi es:

Dar cumplimiento a sus funciones tales como: planificar, impulsar, ejecutar y evaluar todas las acciones programadas dentro del marco de la ley orgánica de Municipios, garantizando un servicio eficiente y un ambiente adecuado según las necesidades de los ciudadanos.

Respetar y mantener viva las costumbres y tradiciones de los habitantes de Incahuasi, de esa manera mejorar la imagen de la Institución.

## **Visión**

Incahuasi al 2021, un Distrito moderno, organizado sin perder su identidad cultural y costumbres ancestrales, con servicios básicos saludables, con una buena producción agrícola y crianza de animales sostenible. Con una población en pleno ejercicio de sus deberes y derechos proyectados a mejorar en cada uno de sus actividades económicas con que cuenta el distrito.

## **Reseña Histórica**

En la visita realizada al Distrito de Incahuasi se tuvo la oportunidad de mantener un dialogo muy ameno con un poblador que no tuvo problemas en que se divulgue su nombre y su edad, así que esto fue lo que relato el sr. Humberto Manayay Fernández (72 años de edad) quien cuenta que la fundación de Incahuasi fue dentro de la legislación colonial española, fue por iniciativa de los indígenas en el marco de la lucha por la posición del territorio,

creando a partir de ella una nueva comunidad. Asimismo, cuenta que Incahuasi en sus inicios solo era un caserío que perteneció a Salas que era el Distrito.

En 1951, se eleva a la categoría de Distrito, en el marco de la lucha de los nativos por sus territorios con los vecinos hacendados de Sangana, Canchachalá y Janque. También manifiesta que Incahuasi es un Distrito que mantiene viva sus costumbres tales como: el techado de la iglesia, la celebración de las festividades religiosas, el corte de pelo, quedamiento, agua de socorro, la minga, marcación de animales; etc. Incahuasi significa “Casa del Inca”. El Distrito que lleva este nombre es una comunidad que aún conserva costumbres ancestrales que se mantienen en su vestimenta de colores, en la persistencia del idioma quechua, en costumbres como la minga (ayuda mutua), la medicina tradicional, el pedimiento (por parte de su futura pareja), el warmimaskay (matrimonio), el corte de pelo o la repartición de herencia.

Edificación de la Iglesia: en el mismo año de la elevación a Distrito, empezó a edificarse la Iglesia como parte de los esfuerzos de los pobladores de Incahuasi para construir como pueblo y así defenderse de la presión que los hacendados vecinos ejercían sobre sus territorios, la iglesia es además una construcción única, que conserva el techo de paja original mantenida a través del trabajo comunitario y de las mayordomías. El techado se realiza aproximadamente cada diez años o cuando su estructura se ha deteriorado y requiere remplazarla. A la fecha en Incahuasi existen 41 registros de mayordomías.

La atención o costumbre: es una comida ritual para agasajar a los asistentes y a las autoridades que se realizan durante los días que dura la celebración.

Danzas religiosas: algunas de las celebraciones incluyen danzas tradicionales conocidas como: casaca, chimú, sombrero y turbante.

Sobre tributación de la Municipalidad no pudo dar ningún alcance.

## **Estrategias, Propuestas a la Municipalidad Distrital de Incahuasi**

A lo largo de esta investigación, se determinó las siguientes propuestas:

Al analizar el resultado de la técnica de observaciones realizadas al municipio, en esta investigación se propuso, renovar la parte administrativa con personal capacitado en normas y leyes tributarias, ya que depende de ellos, en gran parte, el comportamiento responsable de los contribuyentes y la cultura tributaria. Utilizando estrategias como la actualización de la base de datos con el uso de la tecnología, que permita brindar un servicio óptimo, para generar liquidez en la Municipalidad de Incahuasi.

A continuación, se identifican las estrategias propuestas a la Municipalidad Distrital de Incahuasi, después de haber realizado la técnica de encuesta a la población, con el empleo del cuestionario y el resultado de los datos estadístico del SPSS.

Soporte técnico para mantener al personal capacitado en el manejo de los diferentes sistemas informáticos de uso diario, (problemas, actualizaciones, caídas de sistema entre otros).

Renovación de equipos electrónicos para desarrollar las funciones regulares.

Establecer una estrategia de avisos de cobro por diferentes vías, como son los medios radiales, que en este distrito en particular la población tiene mayor acceso, ya que no todos cuentan con computadoras y televisores; con el seguimiento respectivo y actualizaciones constantes.

Mejorar el proceso de notificaciones de cobro, empleando medios llamativos, con información clara y sencilla, donde la población este correctamente informada y sepan el porqué del pago de sus arbitrios y los beneficios que recibirán a cambio.

Brindar capacitación en los colegios en forma periódica, por parte de la Municipalidad, creando cultura tributaria en los jóvenes y adolescentes.

Utilizar volantes casa por casa con incentivos al pago de tributos municipales.

Colocar murales en el frontis del municipio invitando al pago de sus tributos, y publicar los logros obtenidos por la recaudación de los mismos.

Brindar algún premio al contribuyente responsable y puntual con el pago de sus obligaciones tributarias, que podría ser la exoneración al pago del último mes del año; entre otros. Previo análisis por parte del municipio.

Implementación del cobro de arbitrios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del distrito de Incahuasi.

Demostrar con obras el buen uso de los recursos asignados al municipio.

Realizar un sistema de recolección de residuos sólidos, limpieza pública y conservación de parques y jardines.

### Estrategias de Cobranza de Arbitrios

N° Ítem	Estrategias Aplicadas Para Generar Liquidez en la Municipalidad de Incahuasi
I	Difusión a Través de Emisoras Radiales
II	Difusión visual (Volantes, trípticos y gigantografías)
III	Capacitación con Charlas Educativas en Colegios

*Fuente: Elaboración Propia*

De la variedad de estrategias planteadas en las encuestas realizadas, estas fueron las más relevantes, según el porcentaje de respuestas de los contribuyentes encuestados.

**Presupuesto de las Estrategias Aplicadas**

N° Ítem	Estrategias/Requerimientos	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Total (s/*mes)
I	<u>Difusión Radial</u> Servicio de Difusión	Segundos	20" c/u 5 veces por día	S/10.00 Diario	300.00
II	<u>Difusión Visual</u> Servicio del personal	Horas	08	S/ 6.00	48.00
	Materiales: Volantes	Millar	01	S/ 85.00	85.00
	Gigantografía	Metros	1.50 x 1.80cm	S/ 60.00	60.00
II	<u>Capacitación</u> Servicio del personal	Hora	02	S/175.00	350.00
	Materiales: trípticos	Millar	1/4	S/ 220.00	55.00
	<u>Costos Totales</u>				<u>S/ 898.00</u>

Fuente: Elaboración Propia

### Cronograma de Actividades de las Estrategias Aplicadas

Estrategias y Actividades	Duración	Comienzo	Fin
<b>Estrategias de Cobranza de Arbitrios</b>	<b>30 días</b>	<b>Lun 02/10/17</b>	<b>Mier 10/11/17</b>
<b>Propaganda en Emisora Radial</b>	<b>30 días</b>	<b>Lun 02/10/17</b>	<b>Mier 10/11/17</b>
Firma de contrato	1 hora	Lun 02/10/17	Lun 02/10/17
Emisión de la Propaganda	30 días	Lun 02/10/17	Mier10/11/17
<b>Trabajo de Volanteo y Gigantografía</b>	<b>4 días</b>	<b>Lun 02/10/17</b>	<b>Jue 05/10/17</b>
solicitud de Permiso al Municipio	1 días	Lun 02/10/17	Lun 02/10/17
Impresión de Volantes y Gigantografía	2 días	Mar 03/10/17	Mier 04/10/17
Repartir Volantes	7 horas	Jue 05/10/17	Jue 05/10/17
Colocar Gigantografía	1 hora	Jue 05/10/17	Jue 05/10/17
<b>Capacitación en Colegios</b>	<b>2 horas</b>	<b>Vie 10/11/17</b>	<b>Vie 10/11/17</b>
Charla de Capacitación	2 horas	Vie 10/11/17	Vie 10/11/17

*Fuente: Elaboración Propia*

Promedio de contribuyentes de Incahuasi Capital es de 1,180, sin tomar en cuenta los 57 caseríos, se proyectó que el 75% paguen sus arbitrios con S/ 5.00 mensuales c/u, obteniendo un ingreso de S/ 4,425.00 de los cuales se deducirá los gastos por concepto de bienes y servicios por la aplicación de las estrategias de S/ 898.00 obteniendo un total de Ingresos netos de S/ 3,527.00

**Liquidez Obtenida con la Aplicación de las Estrategias**

**INGRESOS**

Ingresos Tributarios Netos al 30 De Junio 2017 (Estado De Gestión)	S/ 0.00
Ingresos Proyectados Al 31 De Diciembre 2017 Con La Aplicación De Las Estrategias	<u>S/ 4,425.00</u>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>S/ 4,425.00</b>

**GASTOS**

Gastos en Bienes y Servicios Por Las Estrategias Aplicadas	<u>S/ 898.00</u>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<u>(S/ 898.00)</u>
<b>TOTAL INGRESOS NETOS AL 31/12/2017</b>	<b>S/ 3,527.00</b>

## **IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

---

## **Conclusión:**

La Municipalidad de Incahuasi no cuenta con un personal capacitado en el área de recaudación tributaria, cualquier consulta que requiera el contribuyente con respecto a sus tributos, el servidor municipal no brinda la orientación necesaria de esa manera el ciudadano tampoco muestra mayor interés por el pago de sus tributos generando la falta de liquidez en el municipio.

En cuanto a tecnología es precaria, no cuenta con un portal de transparencia municipal, donde se pueden publicar estrategias de cobranza, tales como el cronograma de vencimientos de pago de tributos y otros avisos públicos de importancia para los contribuyentes.

En las emisoras radiales que son las que más acceso tiene la población tampoco tiene un espacio publicitario donde orienten a los contribuyentes al pago de sus tributos que sería una buena alternativa como captar a los ciudadanos al incentivo a la cultura tributaria, de esa manera generar mayores ingresos para el municipio.

El municipio no fomenta la cultura tributaria, no realiza charlas periódicas informativas en que la población esté al tanto de los tributos como una obligación para contribuir con el desarrollo del distrito y de esa manera aumentar el ingreso al municipio. Los servicios tienen que ser visibles, útiles y valorados por la población, de esa manera será más fácil que cumplan voluntariamente con el pago de sus obligaciones.

Por los problemas expuestos anteriormente trae como consecuencia el total desconocimiento por parte de la población con respecto al pago de arbitrios municipales, generando falta de liquidez al municipio, para cubrir los gastos ocasionados en brindar servicio de limpieza pública. En las encuestas realizadas se pudo verificar la confusión total de la población porque ellos creen que es lo mismo el impuesto predial y los arbitrios. Si pagaron el impuesto predial creen que ya cancelaron los arbitrios.

### **Recomendaciones:**

La Municipalidad de Incahuasi debe entrenar y/o capacitar al personal del área de Recaudación Tributaria para brindar un buen servicio a los contribuyentes, con la finalidad de poder captar su interés en apoyo a su municipio; asimismo, este personal debe dominar el lenguaje bilingüe (castellano y quechua, ya que la mayoría de la población es quechua hablante), para dar una buena orientación a la población en general.

Que la municipalidad de Incahuasi ingrese a un proceso de modernización, para ello debe contar con tecnología de punta que permita almacenar, procesar y transmitir información y datos en forma digital buscando siempre la eficiencia y eficacia.

Que el municipio implemente la estrategia de la comunicación radial por ser una herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, que queremos hacer llegar a nuestros contribuyentes, de esta manera estaremos inculcando la conciencia tributaria.

Que la Municipalidad de Incahuasi fomente la cultura tributaria en toda su población, empezando por los colegios por ser la niñez y adolescentes los que asimilan conocimientos y conductas de diversos tipos de comportamientos, formándose los principios de valores tanto éticos como morales; asimismo, en asociaciones, cooperativas, etc.

Se recomienda a la municipalidad que tenga una correcta administración de los ingresos tributarios para brindar servicios de calidad a los ciudadanos por el dinero pagado; de esta manera, se tendrá la evidencia que se invertirá en servicios y obras que permitan mejorar su entorno en el cual habitan.

Contar con una nueva cultura organizacional que impulse los valores de honestidad, calidad, transparencia y vocación de servicio, apegada a la ley y con personal altamente calificado.

## REFERENCIAS

- Actualidad Empresarial - Copilador Mario Alva Matteucci . (2014). Actualidad Tributaria. *Actualidad Empresarial*, G - 14.
- Alderete Guere, E. G. (2013). *percepciones y comportamiento del ciudadano frente a la propaganda politica sobre el pago de arbitrios. el caso de la municipalidad de el tambo - huancayo*. Tesis, Lima, Lima. Recuperado el 10 de Agosto de 2017, de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE\\_GUERE\\_ERNESTO\\_GUSTAVO\\_PERCEPCIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE_GUERE_ERNESTO_GUSTAVO_PERCEPCIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alva Matteucci, M. (2016). ¿Es conveniente la cobranza del arbitrio de serenazgo en los recibos de energia electrica? *Actualidad Empresarial*, 1-5.
- Álvarez, S. (04 de JUNIO de 2015). *Samantha Álvarez / @Sarmentaa*. Obtenido de Expansion con Alianza con CNN: <http://expansion.mx/emprendedores>
- Amasifuen Reátegui, M. (2015). Importancia de la Cultura Tributaria en el Peru. *Revista Accounting power for business ISSN 2414-8180*, 73.
- Amoretti Ismodes, P. (Julio de 2017). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos10/admtm/admtm.shtml#funcion>
- Angulo Lopez, E. (2012). *Eumed.net - Enciclopedia Virtual*. Obtenido de <http://www.eumed.net>: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Anonimo. (s.f.). <http://tecnologiaedu.us.es>. Obtenido de <http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>
- Barreda Ayala, Saul. (Octubre de 2012). *Ministerio de Economia y Finanzas*. Obtenido de Ministerio de Economia y Finanzas(p): [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publica/capacita/PREDIAL\\_gestion\\_cobranza.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/PREDIAL_gestion_cobranza.pdf)
- Becerra Gallardo, J. L., & Gonzales Rentería, Y. G. (2014). Recaudación, Formas de Pago, Impuesto Predial en el Perú y Distrito de Nuevo Chimbote. *In Crescendo - Ciencias Contables y Administrativas*, 1(02), 182-183. Recuperado el 8 de Octubre de 2017, de

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/443/286>

Brachfield, P. (3 de Octubre de 2017). *cómo obtener porcentajes de recobro más elevados y hacer jaque mate a los morosos*. (FC/Editorial, Ed.) Obtenido de <http://fundacionconfemetal.com/guia-practica-recobro-deudas-brachfield-1855.ht>: [http://fundacionconfemetal.com/media/blfa\\_files/15\\_pp\\_ginas.pdf](http://fundacionconfemetal.com/media/blfa_files/15_pp_ginas.pdf)

Cabrera Rodriguez, F. A. (2011). Técnicas e instrumentos de evaluación: Una propuesta de clasificación. *REIRE - revista d' innovacion i Recerca en Educació*, 118 - 119.

Carvajal, L. (12 de Enero de 2013). *Metodo científico*. Obtenido de 12 comentarios : <http://www.lizardo-carvajal.com/metodo-cientifico/>

Centro de Gestión Tributaria. (3 de Octubre de 2017). *Portal Transparencia*. Recuperado el 3 de Octubre de 2017, de Portal de Transparencia Estándar: <http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/preguntasFrecuentes.php>

(CIAT), C. I. (2016). Manual sobre recaudación y cobranza de tributos. *Manual sobre*, 265.

(CIAT), Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, Agencia Alemana de Cooperación Internacional (GIZ), Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (20 de Agosto de 2016). *Secretario Ejecutivo CIAT*. Obtenido de Manual sobre recaudación y cobranza de tributos: [https://ciatorg-public.sharepoint.com/biblioteca/DocumentosTecnicos/Espanol/2016\\_manual\\_recaudacion\\_cobranza.pdf](https://ciatorg-public.sharepoint.com/biblioteca/DocumentosTecnicos/Espanol/2016_manual_recaudacion_cobranza.pdf)

Chigne Arriola, P. J., & Cruz García, E. E. (2014). *ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA AMNISTÍA*. Chiclayo.

DEBITIA.COM. (28 de AGOSTO de 2017). *DEMOCRATIZANDO LA GESTION DE COBRANZA*. Obtenido de [https://debitia.com/2016/09/20/go-cob/?gclid=EAlaIqobChMIoLatnen61QIV0IWzCh02ngjCEAAYASAAEgIFIPD\\_BwE](https://debitia.com/2016/09/20/go-cob/?gclid=EAlaIqobChMIoLatnen61QIV0IWzCh02ngjCEAAYASAAEgIFIPD_BwE): <https://debitia.com>

El Comercio. (12 de Febrero de 2017). *El Comercio*. (C. Fernández, Ed.) *Los distritos más poblados de Lima tiene menor recaudación*, pág. 1. Recuperado el 3 de Octubre de 2017, de <http://elcomercio.pe/lima/distritos-poblados-lima-menor-recaudacion-164295>

Ernesto Gustavo, A. G. (2013). *Persepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo-Huancayo*. Lima.

Ernesto Rodríguez, W. V. (31 de julio de 2015). *Estrategias de Control Fiscal para la Recaudación Tributaria de un Organo Municipal*. Obtenido de [revistanegotium@gmail.com](mailto:revistanegotium@gmail.com):  
<http://www.redalyc.org/pdf/782/78241171002.pdf>

Farfan, J. M. (31 de julio de 2017). Equilibrio Financiero municipal: sostenibilidad y liquidez óptima. 2° parte. *Gestion de Tesoreria Municipal*, pág. 1.

Feedback Networks. (22 de Enero de 2017). [www.feedbacknetworks.com](http://www.feedbacknetworks.com).  
Obtenido de [www.feedbacknetworks.com](http://www.feedbacknetworks.com):  
<file:///F:/PREGRADO/Calcular%20la%20muestra%20correcta%20-%20Feedback%20Networks%20-%20Navarra%20-%20Espa%C3%B1a.html>

Ferreñafe, M. P. (9 de Octubre de 2017). *Portal de Transparencia Estándar*.  
Obtenido de  
<http://www.muniferrenafe.gob.pe/index.php/ferrenafe/distritos/53-incahuasi.html>

Flores Porras, L. V., & Sánchez Ripalda, G. A. (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*. universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 6 de Octubre de 2017, de  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/764/1/T\\_FloresPorrasLeydy\\_SanchezRipaldaGustavo.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/764/1/T_FloresPorrasLeydy_SanchezRipaldaGustavo.pdf)

Flores Soria, J. (2013). *Flujo de caja*. Breña: Instituto Pacifico s.a.c.

Hax, A., & Majluf, N. (2004). El concepto de estrategia y el proceso de formación de la estrategia. En A. C. Hax, N. S. Majluf, & P. hall (Ed.), *Estrategias Para el Liderazgo Competitivo- De la visión a los resultados* (A. G. Tiscornia, Trad., Primera edicion en Español ed., págs. 24 - 25). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A. Recuperado el 9 de Octubre de 2017, de  
<https://books.google.com.pe/books?id=Y34I6turglkC&pg=PA6&lpg=PA6&dq>

Idrogo Cabrera, M. A. (18 de Noviembre de 2016). *Análisis de la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Chota 2011- 2014 y Estrategias para Optimizar su Recaudacion*. Chiclayo, Chiclayo, Perú. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/773/3/TL\\_IdrogoCabreraMartinAugusto.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/773/3/TL_IdrogoCabreraMartinAugusto.pdf)

Jaramillo García, b. K., & Aucanshala Naula, L. A. (2013). *OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN IMPUESTOS SECCIONALES, APLICADO EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA*. Gua yaquil.

MADRID.- El Gobierno va a poner a disposición de las entidades locales un nuevo mecanismo de apoyo a la liquidez para hacer frente a sus deudas, q. e. (30 de Diciembre de 2014). Boletín Oficial del Estado. *El Gobierno crea un fondo de liquidez para los municipios al 0%*, págs.

<http://www.lamoncloa.gob.es/espana/eh15/economia/Documents/RDLEY%2017-14.pdf>.

Martin Ponce, D. I. (2016). *La Recaudación del Impuesto Predial y las Finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle en el Período 2015*. Tesis Para Título Profesional, Universidad de Huánuco, Huánuco, Huánuco.

Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/154/T047\\_46677063T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/154/T047_46677063T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ministerio de Economía y Finanzas – Dirección General de Presupuesto Público. (Octubre de 2013). Cobranza. (R. Acuña, S. Barrera, & H. Paulsen, Edits.) *Manuales Para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial., 1000 ejemplares 1° Edición*, 11-12. Recuperado el Setiembre de 2017, de

<https://studylib.es/doc/7544727/gesti%C3%B3n-de-la-cobranza-del-impuesto-predial>

Ministerio De Economía y Finanzas. (30 de Abril de 2013). Estrategia de Gestión Global de Activos y Pasivos 2013 - 2016. (L. M. Castilla Rubio, R. A. Jiménez Sotelo, C. A. Oliva Neyra, & C. A. Linares Peñaloza, Edits.) *Ministerio de Economía y Finanzas*, 16. Recuperado el Setiembre de 2017, de

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_pub/gestion\\_act\\_pas/Estrategia\\_2013\\_2016.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Estrategia_2013_2016.pdf)

Oswaldo, R. G. (2015). *Nueva Ley y Reglamento de Ejecución coactiva - Nueva Ley de Tributación Municipal*. Lima : Berrio.

Pérez Días, L. (2012). *Estrategia Tributaria para la Optimización de la Recaudación del Impuesto sobre Actividades Económicas en el Comercio Informal del Sector Alimentos en la Urb. La Esmeralda, Municipio San Diego*. Tesis, Universidad Carabobo, Bárbula. Recuperado el 7 de Octubre de 2017, de

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1082/1/Lperez.pdf>

- Pérez Pernas, A. (2014). *Gestión Estratégica de la Marca Corporativa en los Mercados Financieros. Referencia al Grupo Santander*. Trabajo de Grado, Universidade Da Coruña, Bogotá, Coruna. Recuperado el 9 de Octubre de 2017, de [http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11787/PerezPernas\\_Andrea\\_TFG\\_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11787/PerezPernas_Andrea_TFG_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- República, D. L. (30 de Enero de 2017). Jose Leonardo Ortiz: Basurales y la Utopía del Distrito Ecológico. *La República*, pág. 1. Recuperado el 3 de Octubre de 2017, de <http://larepublica.pe/sociedad/1011066-jose-leonardo-ortiz-basurales-y-la-utopia-del-distrito-ecologico>
- Robles Moreno, C., Ruiz de Castilla Ponce de Leon, F. J., Villanueva Gutierrez, W., & Bravo Cucci, J. A. (2014). *Código Tributario - Doctrina y Comentarios*. Breña: Instituto Pacifico S.A.C.
- RPP Noticias. (11 de Abril de 2016). Moradores de Leonardo Ortiz ya no quieren Tributar por mal estado de la ciudad. *RPP Noticias Edición Nacional*, pág. Portada. Recuperado el 3 de Octubre de 2017, de <http://rpp.pe/peru/lambayeque/vecinos-de-jose-leonardo-ortiz-ya-no-quieren-tributar-por-mal-estado-de-la-ciudad-noticia-952937>
- Salazar Uzcategui, M. Y. (2014). *Estrategias Tributarias Para La Optimización De La Recaudación Del Impuesto Inmobiliario. Caso De Estudio Alcaldía Del Municipio Los Guayos. Edo. Carabobo*. Tesis Grado en Gerencia Tributaia, Universidad Carabobo, Bárbula, Barbula. Recuperado el 6 de Octubre de 2017, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/490/msalazar.pdf?sequence=3>
- Santana Camayo, H. D., & Riveros Yucra, S. (2015). *La Morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial del Callao en el Periodo 2014*. Tesis, Universidad Nacional del Callao, Callao, Callao. Recuperado el 8 de Octubre de 2017, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Huberth\\_Tesis\\_titulo profesional\\_2015.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Huberth_Tesis_titulo profesional_2015.pdf)
- Service, M. I. (23 de Agosto de 2017). *Comentario de Sector*. Obtenido de Estados y Municipios Mexicanos: [https://www.bmv.com.mx/docs-pub/eventoca/eventoca\\_739781\\_2.pdf](https://www.bmv.com.mx/docs-pub/eventoca/eventoca_739781_2.pdf)
- 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)*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Venezuela : <http://biblioteca2.ucab.edu.ve>.

Recuperado el 6 de Octubre de 2017, de  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>

Vera Novoa, M. (2014). Estrategía esencial para incrementar los ingresos municipales. *Actualidad Empresarial*, XI-1.

# ANEXOS

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INCAHUASI**



## PARQUE CENTRAL DEL DISTRITO DE INCAHUASI



## POBLADORES DESPUES DE LA ENCUESTA



FRONTIZ DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE INCAHUASI



## ENCUESTA A LOS POBLADORES

