



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA
MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIRIAS,
JAÉN - 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PUBLICO**

Autor (es):

Bach. Chavarry Rojas, Yanina.

Bach. Quicio Rivas, Jessica Maribel.

Asesor:

Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala

Línea de Investigación:

Tributación

Pimentel – Perú

2019

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE
IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS PIRIAS, JAÉN -
2017.**

Aprobación del informe de investigación

Mg. Farfán Ayala Mario Ignacio
Asesor Metodológico

Dr. Urbina Cardenas Max Fernando
Presidente del Jurado de Tesis.

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
Secretaria de Jurado de tesis

Mg. Portella Vejarano Huber
Arnaldo
Vocal del Jurado de tesis

DEDICATORIA

A DIOS: Al ser que desde un principio conoce mi destino (Dios Todopoderoso), por la vida y guiar cada paso que doy.

A MIS PADRES:

Bajo cuyo ejemplo, logro tener constante superación, por sus sabios consejos y apoyo incondicional.

A MI HIJO:

Por ser la fuente de mi inspiración, mi gran motivo de lucha para salir adelante.

Jessica

A MI MADRE:

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

Yanina

AGRADECIMIENTO

Dar gracias a Dios por habernos brindado las fuerzas y el valor necesario para culminar esta etapa primordial de nuestras vidas y así poder lograr nuestras metas y objetivos propuestos.

A la Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad de la USS, por el apoyo y las facilidades brindadas para la realización de la presente tesis.

A nuestro Asesor Metodológico, Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala por su apoyo y dedicación, quien gracias a sus conocimientos, experiencia, motivación y tolerancia a logrado ser nuestro guía para que podamos culminar nuestra tesis.

A nuestros familiares por su apoyo incondicional y sabios consejos, para poder culminar nuestra tesis y así llegar alcanzar el éxito profesional.

A cada una de las personas que de una y otra forma nos apoyaron en la realización de la presenta tesis.

Las Autoras

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Estrategias Administrativas para mejorar la Recaudación de Impuestos de la Municipalidad Distrital Las Pirias, Jaén - 2017”, se desarrolló con la finalidad de analizar el entorno problemático de la recaudación de impuestos; el mismo que tuvo como objetivo determinar las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias.

Esta investigación fue de tipo aplicada y descriptiva desarrollada en un diseño no experimental bajo un enfoque cuantitativo, la población fue conformada por los 3 trabajadores de la municipalidad, de igual manera la muestra debido que la población es pequeña. Para ello se elaboró estrategias administrativas para que puedan generar sus propios ingresos y suplir las múltiples necesidades que confronta la población, y de tal forma mejorar la capacidad contributiva, en todo el estudio se aplicó el método científico mediante el método cuantitativo y descriptivo aplicando técnicas de investigación como observación, entrevistas, la cual después de su estudio se ordenó, analizó y se graficó e interpretó.

El resultado de esta investigación, es establecer mejoras para la recaudación de impuestos del área de rentas y que dicha municipalidad cumpla con objetivos a favor de la localidad, en conclusión, se llegó a determinar las estrategias administrativas a través de una propuesta para incrementar sus ingresos en el municipio.

PALABRAS CLAVE:

Contribuyentes, estrategias administrativas, recaudación, impuestos.

ABSTRACT

The present research paper entitled "Strategies for Administrative Procedures to Improve Tax Collection from the District Municipality the Pirias ", developed With the purpose to analyze the problematic environment collection of taxes; The same one that had as objective to determine the administrative strategies to improve the collection of the taxes in the District Municipality the Pirias.

This research was applied and descriptive type developed in a design non-experimental under a quantitative approach, the population was made up of three Workers of the municipality, likewise the sample because the population is small. For this purpose, administrative strategies were developed so that they could generate their own income and meet the multiple needs faced by the population, and thus improve their ability to contribute. Throughout the study, the scientific method was applied using the quantitative and descriptive method, using techniques of Research as observation, interviews, which after its study was ordered, analyzed, plotted, and interpreted.

The result of this research is to establish improvements for the collection of taxes in the area of income and that said municipality meets objectives in favor of the locality, in conclusion it was determined the administrative strategies through a proposal to increase their income in the town.

KEY WORDS:

Taxpayers, administrative strategies, collection, taxes.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
PALABRAS CLAVE:.....	v
ABSTRACT	vi
KEY WORDS:	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.	2
A Nivel Internacional	2
A Nivel Nacional	4
A Nivel Local	4
1.2. Trabajos Previos.	5
A Nivel Internacional	5
A Nivel Nacional	7
A Nivel Local	10
1.3. Teóricas Relacionadas al Tema.	14
1.4. Formulación del Problema.	20
1.5. Justificación e Importancia del Estudio.	20
1.6. Hipótesis.	21
1.7. Objetivos.....	21
1.7.1. Objetivo General.....	21

1.7.2. Objetivos Específicos	21
II: MATERIAL Y MÉTODOS	22
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	22
2.1.1. Tipo de Investigación	22
2.1.2. Diseño de la investigación	22
2.2. Población y Muestra	23
2.2.1. Población	23
2.2.2. Muestra	24
2.3. Variables, Operacionalización	24
2.3.1. Variables	24
2.3.1.1. Variable Independiente:	24
2.3.1.2. Variable Dependiente:	24
2.3.2. Operacionalización	25
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	25
2.4.1. Técnicas	26
2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos	27
2.4.3. Validez y Confiabilidad	28
2.5. Procedimientos de Análisis de Datos	28
2.6. Aspectos Éticos	29
2.7. Criterios de Rigor Científico	29
III: RESULTADOS	30
3.1. Tablas y Figuras	30
3.1.1. Resultado de la entrevista dirigida al Ing. Paco Moisés Delgado Rojas, Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital Las Pirias.	30
3.1.2. Resultado de la entrevista dirigida a la Contadora Luz Consuelo Fernández Castillo, Jefa de Rentas de la Municipalidad Distrital Las Pirias.	34

3.1.3. Resultado de la entrevista dirigida al Administrador Seferino Cajusol Yoveda, Jefe de Tesorería de la Municipalidad Distrital Las Pirias.	36
3.2. Discusión de Resultados.....	38
3.3. Aporte Científico – Propuesta de Investigación.....	43
3.3.1. Denominación:	43
3.3.2. Responsables	44
3.3.3. Fundamentación	44
3.3.4. Finalidad	44
3.3.5. Actividad de la “Municipalidad Distrital Las Pirias”	45
3.3.6. Objetivo de la propuesta.....	45
3.3.7. Objetivos específicos de la propuesta.....	45
3.3.8. Descripción de la propuesta.....	46
3.3.9. Cronograma de Actividades	52
3.3.10. Presupuesto.....	52
IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1. Conclusiones.....	54
4.2. Recomendaciones	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	59
ANEXO N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	59
ANEXO N° 2. GUÍA DE ENTREVISTA GERENTE MUNICIPAL	60
ANEXO N° 3. GUÍA DE ENTREVISTA JEFE DE RENTAS.	61
ANEXO N°4. GUÍA DE ENTREVISTA AREA DE TESORERIA.	62
ANEXO N°5. GUÍA DE OBSERVACIÓN	63
ANEXO N°6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS EXPERTO N° 1.....	64
ANEXO N°7. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS EXPERTO N° 2.....	65

ANEXO N°8. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS EXPERTO N° 3.....	66
ANEXO N°9. FOTOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. Tasas	17
Tabla 3. Conformación de la Población	23
Tabla 4. Estado de Situación Financiera 2015 - 2016	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3. Diseño	22
Figura 4. Operacionalización de variables	25
Figura 6. Impuesto Predial 2015.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7. Impuesto Predial 2016.....	¡Error! Marcador no definido.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que plasmamos se denomina Estrategias Administrativas para Mejorar la Recaudación de Impuestos de la Municipalidad Distrital Las Pirias, Jaén - 2017, la realidad de este problema tiene mucho que ver con la falta de recaudación de impuestos y la atención que se debe brindar a la población en general, debido a la poca preparación técnica y profesional de los trabajadores de dicha Municipalidad.

Descrito la problemática, se planteó la siguiente pregunta ¿Cuáles serían las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017?, estableciendo como objetivo, determinar las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos. El distrito de Las Pirias cuenta con una población de 4,002 ciudadanos que pertenecen al nivel socioeconómico A y B - alto, existe pobreza y pobreza extrema, careciendo de necesidades básicas que el municipio debe solucionar con el apoyo del Gobierno Central.

Nuestro trabajo de investigación está constituido de la siguiente manera:

El capítulo I. Se describe el problema de la investigación, los antecedentes del problema, la formulación del problema, los aspectos teóricos, objetivos tanto general como específicos, las hipótesis y la justificación.

El Capítulo II. Comprende el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las variables, la operacionalización de variables y las técnicas e instrumentos de recolección de la información.

En el Capítulo III. Se describe el análisis e interpretación de los resultados a través de tablas y gráficos.

En el Capítulo IV. Describimos las conclusiones, recomendaciones.

En el Capítulo VI. Detallamos las referencias bibliográficas.

Las autoras.

1.1. Realidad Problemática.

A Nivel Internacional

A lo largo de los años los problemas primordiales que afrontan las municipalidades es la falta de recaudación de impuestos que constituye un análisis crucial que tiende a generalizarse cuando se presenta irregularidades que emergen de los municipios proveniente de incumplimientos de pago por parte de los contribuyentes que son necesarios e importantes para la inversión y rendimiento de las mejoras públicas del país en el que se encuentra.

México

Uno de los principales países que es afectado es México por los bajos niveles de recaudación de impuesto, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) precisan que esta contribución es muy inferior. Los primeros problemas encontrados en el gobierno de México fueron cuatro puntos determinantes básicos de la evasión fiscal: Uno es la población desconoce sus obligaciones fiscales, el siguiente que existe una percepción negativa de la vinculación entre los impuestos y el gasto, asimismo consideran que no existe un sólido sistema de sanciones y castigos por incumplimiento y finalmente tienen una mala imagen sobre el ejercicio del gasto; de acuerdo con la investigación publicada en la revista Nexos. (Amparo y Buendía, 2012 párr. 2).

Comentario:

Lo comentado por lo antes citado nos da a entender que en el país de México uno de los principales problemas con la recaudación de impuestos es la evasión fiscal, por lo que nuestra tesis basándose en ese problema determinara estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos.

España

El diario el País, (2015) las municipalidades más necesitadas son los que no recaudan sus impuestos, en Madrid son más abatidos, por lo que se encuentran más problemas para obtener recolectar sus impuestos, tasas municipales por no contar con los medios económicos, en gran medida su población es empobrecida no cancela a tiempo. (párr.3)

Así mismo señala que:

Se dispone en público el informe presupuestario de los grandes municipios de Madrid elaborado por delegaciones obreras, que analizarán los datos del año 2013 sobre todo las últimas cuentas ejecutadas de los 14 lugares con más de 75 mil habitantes el 30% del total regional, se exceptúa la capital por lo que deformaría el resultado por su tamaño, en el año 2013 en el mes de diciembre esas localidades tenían pendiente en recaudar el 16,5% de sus tributos, lo que supone 164 millones de euros. (El diario el País, párr. 3).

Comentario:

Lo comentado por lo antes mencionado nos da a entender que en Madrid existe un bajo nivel de pobreza económica, es debido a eso que existe poca recaudación de impuestos por parte de las municipalidades.

Honduras

García, (2017) Honduras presenta un problema, la no existencia de una buena recaudación de impuestos en periodos consecutivos, una de las medidas estratégicas que se tomaron para mejorar es la implementación de la tecnología es decir la modernización y el orden en los sistemas municipales que han permitido el aumento de los ingresos municipales la cual como resultado es más obras en la ciudad de San Pedro Sula perteneciente al país antes mencionado, pero gracias a las medidas tomadas se logró identificar las irregularidades que representaban pérdidas municipales, la cual llevó a las autoridades a tomar decisiones, siendo así beneficiado el ciudadano en la actual gestión, por ello se rescata algo muy importante el compromiso de los trabajadores del municipio (El diario La prensa, párr. 2 - 3)

Comentario:

Lo comentado por lo antes indicado podemos ver un acuerdo en aplicar estrategias administrativas de implementación en los sistemas municipales para mejorar la recaudación de impuestos.

A Nivel Nacional

Lima

Thorne, (2016) Ministro de economía y finanzas manifiesta desarrollará impuestos regionales y municipales.

Confirmó que los impuestos locales permitirán a las regiones y municipios tener sus propios ingresos por lo que el gobierno central está trabajando constantemente para impulsar el perfeccionamiento de un sistema de impuestos locales que les permitirá a los gobernantes regionales y municipales adquirir mayores ingresos para beneficios propios con el fin de cumplir con este los objetivo a favor de los ciudadanos, también nos hace mención la creación de un índice de competitividad regional, para mejorar los cálculos de trámites municipales (Rpp.pe noticias, 2016, párr.1)

Comentario:

Lo comentado por lo antes mencionado es impulsar estrategias administrativas planteando así un sistema de impuestos a nivel local, regional y nacional.

A Nivel Local

La Municipalidad Distrital Las Pirias es un órgano con personería jurídica de derecho público, que tiene autonomía tanto política como económica y a la vez administrativa sujeta a leyes de manera general, es de mucha importancia para regular las diversas actividades y trabajo del sector público para ser de cumplimiento obligatorio.

Si bien el municipio se encarga de recibir ingresos propios de las obligaciones tributarias que paga la población como son: El impuesto predial y el impuesto alcabala uno de los problemas es la falta de estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos, debido a que no existe capacitación técnica al profesional encargado, para brindar un buen servicio al ciudadano.

Además, se tiene un número limitado de usuarios que pagan puntualmente sus tributos. Lamentablemente hay muchos contribuyentes que no cumplen con cancelar los impuestos. A esto se suma la falta de elaboración de un catastro municipal o la

actualización de padrones de contribuyentes, el mismo que les permita conocer el volumen real de usuarios para identificar sus cobranzas respectivas a cada deudor tributario.

Se puede observar el desconocimiento por parte de los ciudadanos de este distrito, sobre la tabla de vencimientos de cuotas periódicas, debido a que la municipalidad no cuenta con un portal web, donde pueda informar sobre las fechas de pagó, entre otras cosas; las cuales deben ser pagadas para que la municipalidad cumpla con otorgarles beneficios que la ley le ha mencionado tales como: Recojo de basura, parques y jardines entre otros que pueda tener el presupuesto eficiente para brindar los servicios correctamente.

1.2. Trabajos Previos.

A Nivel Internacional

Venezuela

Medina, (2012) en su tesis “Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo Venezuela”, tesis de posgrado para nombrarse con el Grado de especialista en tributos. Esta investigación se basa en el Municipio Libertador del estado de Mérida, Venezuela, muestra lo siguiente:

Este trabajo de investigación fue de tipo cualitativa, caso que instrumental que tuvo como muestra 4 sujetos de estudio: Unos funcionarios del Servicio Autónomo Municipal de Administración tributaria (SAMAT) y 3 colaboradores de la municipalidad, para la obtención de información se utilizaron 3 instrumentos: una ficha de registro, formato de registro principal y guía de entrevista conformado por 14 interrogantes. La validez de los instrumentos se realizó mediante la técnica juicio de especialistas, quienes expresaron sus opiniones de acuerdo a su forma de examinar la información, de acuerdo al perfil metodológico se inspeccionaron los resultados de las preguntas, así mismo se realizó el cruce de información, llegando a los siguientes resultados. (p.46)

La tesis explica como a través de tácticas administrativas se pueden lograr mejorar el recaudo de tributación del impuesto, nos enseñó la manera de crear opciones beneficiosas para el recaudo impuesto sobre vehículo en un momento definitivo, el

cual ha estado desamparado por los empleados y contribuyentes la cual les compete. (p.87).

En el contexto actual la tesis realizada nos señala que existen vacíos de información, falta de un sistema ordenado y organizado del tema de recaudo. (p.87)

Comentario:

El tema de investigación que antecede se relaciona con el trabajo porque analiza las variables de estudio a fin de establecer un fundamento teórico sólido y en función del cual nos permite alcanzar nuestros objetivos.

Venezuela

Salazar, (2014) en su tesis titulada “Estrategias tributarias para la optimización de la recaudación del impuesto inmobiliario”. Tema Alcaldía del Municipio los Guayos. Carabobo Venezuela. Tesis de Grado, Universidad de Carabobo, Venezuela, señala que:

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, documental, cuantitativa bajo un enfoque Mixto, aplicada a una población de 20 empleados que trabajan en la Dirección del Servicio Autónomo de Recaudación y Tributación Municipal (SARTMU), además se tomó la muestra de tipo probabilística a los 20 funcionarios la SARTMU a quienes se les aplicó instrumentos de investigación como: La encuesta, el cuestionario, la observación y la comprobación mediante el coeficiente KR-20, la información que se recolectó de forma cuantitativa cruzando por instrucciones de codificación, clasificación y finalmente con el análisis de resultados. El autor arribó a la siguiente conclusión. (p.70)

La municipalidad de los Guayos tiene elementos precisos para la reproducción de dinero a través de este tributo como el nivel de población, el grado de urbanización y la naturaleza de las actividades económicas. Además, la administración del impuesto es factor esencial del sistema impositivo. (p.92)

Comentario:

La tesis que antecede se relaciona con nuestra investigación porque nos muestra el proceso de recaudación y las estrategias que usan para mejorar el cobro del impuesto inmobiliario en la municipalidad antes mencionada.

Venezuela

Solís, (2013) en su tesis “Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia del impuesto sobre las actividades económicas. Guárico. Venezuela”. Tesis de Grado para optar el Título de Especialista en Ciencias Contables, referencia a tributos en el área de rentas Internas, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela, Caso de estudio Alcaldía del Municipio Julián Mellado indica que:

Realizó una investigación de tipo evaluativo y tubo como objeto de estudio de proceso de recaudo de impuesto a las actividades económicas de industria, compra, prestación de ello. Pará la realización de dicha investigación. (p.39)

Se utilizó instrumentos como la observación y cuestionarios que constaba de 23 preguntas, aplicados a 4 funcionarios de la Oficina de Rentas Municipales, por tanto, fue una muestra censal, obtenida la información se procesaron y analizaron los resultados permitiendo evaluar los procesos de recaudación del impuesto. (p.40)

El autor arribó a la siguiente conclusión: El empleado de la oficina de resta de la municipalidad no está debidamente capacitado para cumplir con los objetivos en el área solo una parte de los trabajadores reciben capacitación durante el año. Pues esto no garantiza la aplicación técnicas e instrucciones con el fin de adquirir una mayor recaudación. (p.74)

Comentario:

El presente trabajo de investigación sirve como guía en donde hacen referencia las deficiencias que se puedan tener para lograr una mayor recaudación.

A Nivel Nacional

Huaraz

Ruiz, Castillo y Allauca, (2012) en su tesis denominada “Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz 2013-2014, Perú”. Tesis para Obtener el título de Contador Público, de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, manifestó que:

Realizó una investigación de tipo descriptivo donde detalla lo relacionado a estrategias tributarias eficaces, es de diseño no experimental, la población estuvo conformada por Gerentes de: Administración Tributaria, mejoramiento urbano, rural y Servicios Públicos, 37 trabajadores de las tres gerencias y 12 mil 670 contribuyentes, siendo el total de población 12 mil 710. (prr.18)

De la misma manera menciona que:

El estudio fue realizado en el municipio provincial de Huaraz, además la muestra fue compuesta por 3 funcionarios, trabajadores un total 37 y contribuyentes 333 del distrito haciendo un total 373, seguidamente se utilizó una técnica probabilística aplicado fórmula y finalmente señala que el objetivo es crear técnicas estratégicas para satisfacer el servicio a los contribuyentes y optimizar la recaudación. Así mismo el autor llegó a la siguiente conclusión: (prr.19)

No existe un apoyo íntegro a la gestión tributaria del municipio, lo cual ha originado que sea improductivo y el nivel de evasión tributaria sea demasiado alto, no existen registros confiables de ciudadanos, es decir no existe un control de pago apropiado para poder observar quienes están en contexto de mal pagador. (prr.29)

Comentario

La tesis tiene relación con el tema de investigación porque nos muestra cómo influye el pago de impuestos teniendo una actualización de padrones, para probar si todo lo pagado ha ingresado al capital del municipio.

Trujillo

Cantos, (2014) en su tesis titulada “Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal”, Trujillo, Perú. Tesis para Optar el Grado de Doctor, tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego, manifiesta que:

La presente investigación es de tipo de investigación es descriptivo, porque describe cada uno de los hechos y fenómenos a investigar y explicativa porque realiza

un análisis explícito del problema de investigación, es de diseño no experimental, de método mixto es decir cuantitativa y cualitativo. (p.56)

El objetivo de la tesis fue crear un modelo de administración tributaria para aumentar el recaudo de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado, (GAD) Municipal, asimismo el problema de estudio fue la falta de cobranza de entradas al municipio por impuestos. Así mismo, el autor arribó a la siguiente conclusión:

Planeó un modelo de administración con el fin de establecerlo y constituir para recaudar todos los ingresos tributarios y no tributarios del municipio. (p.106)

Comentario

Esta tesis nos muestra cómo un plan administrativo es importante para el buen trabajo en equipo y cumplir los objetivos del municipio dando mayor grado de calidad el pago de impuestos obtener beneficio para los ciudadanos.

Chimbote

Guizado, (2015) en su tesis llamada “Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación del impuesto predial y sus efectos en la gestión de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidades Distritales del Perú 2015, Chimbote”, Perú. Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, nos menciona que:

Realizó una investigación con la recolección de información de varios textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet, teniendo una población formada por pobladores que pagan el impuesto predial del Distrito de San Juan Bautista, a quienes se aplicó una serie de 15 cuestiones, se aplicó una encuesta obteniendo un resultado de 67% contestaron que no cuentan con una planeación estratégica en el servicio y un 25% de los encuestados respondieron que sí, lo que muestra que existe falta de una planeación estratégica para el progreso óptimo de la administración tributaria y proyección en la recaudación que se desea alcanzar y que sirva sobre todo como una herramienta para la toma de decisiones. Así mismo el autor abordó a la siguiente conclusión:

Consecuentemente, la Planificación Estratégica contribuye a lograr los objetivos institucionales permitiendo el desarrollo adecuado de la gestión, evitando omisiones

y/o errores que desvían la eficiencia y la eficacia de los resultados, con el fin de obtener una información adecuada oportuna sobre el desarrollo y la organización de las actividades que realizan los gobiernos locales.

Comentario

El trabajo tiene relación con la investigación porque muestra que con una adecuada planeación y programación se logra eficiencia en una municipalidad en diferentes actividades que este realice dar satisfacción a los contribuyentes brindándoles los servicios de calidad.

A Nivel Local

Chota

Vidarte y Pérez, (2013) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de los Tributos de la Municipalidad Provincia de Chota-2013”. Tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público de la Universidad Nacional de Cajamarca - UNC Cajamarca, Perú.

Realizó una investigación de tipo descriptiva propositiva utilizando el método descriptivo en donde se describió la situación de la municipalidad objeto de investigación, el diseño que se aplicó fue de tipo no experimental enfocado en la determinación del grado de relación existente en las variables, para el cual se recolectó datos a través de procesos adecuados y luego procesarlos. Además, se aplicó una población de 12,013 pobladores, quienes generan ingresos para lo cual se tomó una muestra de 127 contribuyentes. Las técnicas de investigación aplicada fueron: La entrevista, la encuesta, la observación, información que fue procesada en el programa Windows XP Microsoft Excel. El autor arribó a la siguiente conclusión. (p. 65-66)

En la Municipalidad Provincial de Chota se ha podido evidenciar que no existe una adecuada gestión administrativa en el Área de Recaudación Tributaria, lo que conlleva a una ineficiente recaudación tributaria y por ende una baja recaudación de impuestos. (p.96)

Comentario:

La tesis se relaciona con el trabajo realizado porque permite analizar la realidad problemática que carecen las entidades públicas y elaborar estrategias que permita generar ingresos al municipio.

Cutervo

Arriola, E. y Cruz, G (2012) en su tesis “Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la municipalidad provincial de Cutervo periodo 2012 - 2014” en su tesis para optar el título profesional de Contador Público.

Esta investigación se basa en la amnistía tributaria en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Predial de los principales contribuyentes y determinar si la amnistía tributaria otorgada beneficia a la recaudación del impuesto predial y determinar el nivel de morosidad del impuesto al patrimonio predial, en la investigación se encuentra circunscrito dentro del enfoque Cualitativo - Cuantitativo, orientado a realizar un análisis de las amnistías tributarias para recaudar e impuesto predial, morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el diseño fue no experimental y la población estuvo conformada por el gerente, se aplicó el método lógico inductivo, analítico. (p.48)

Además, utilizó técnicas como: Fichaje así también como técnicas de campo la observación, entrevista e instrumento como guía de entrevista y para analizar la información y sistematizarla se utilizó una base de datos, luego el Software informático Microsoft Excel 2010 y Windows XP presentan en tablas y gráficos, para mayor entendimiento. (p.49-51).

Llegando al siguiente resultado, que los beneficios que se otorgan se hacen debido a la existencia de morosidad acumulada por los contribuyentes, en algunos casos adeudan más de diez años.

Es por ello que en la Municipalidad se decide otorgar amnistías con el propósito de que estos contribuyentes se pongan al día en sus pagos, por ello se vienen otorgando beneficios tributarios anualmente y en el año 2011 se otorgaron de manera semestral. (p.52)

En conclusión, se evaluó la influencia de la morosidad del impuesto; y al tener una deuda acumulada alta, es que se otorgan las amnistías tributarias al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo; este beneficio disminuye los intereses por moras que hayan acumulado los contribuyentes reduciendo su monto a pagar.

Además, la morosidad del impuesto al patrimonio predial de los principales contribuyentes fue incrementando en el transcurso del tiempo de manera permanente, en el año 2010 con un 44.90%, en el 2011 ascendió a 47.29% y en el periodo 2012 fue de 63.94%, esto se debe a que las amnistías tributarias se han estado otorgando de manera muy frecuente en la Municipalidad Provincial de Cutervo. (p.63)

Comentario:

La tesis se relaciona con nuestro trabajo porque nos va ayudar a realizar las estrategias administrativas amnistías tributarias para beneficio de los contribuyentes para disminuir la morosidad del impuesto predial.

Jaén

Gastulo y Portal, (2012) en su investigación titulada “Propuesta de un plan estratégico para optimar la recaudación de la Municipalidad Provincial de Jaén”. Tesis para Optar el Título profesional de Contador Público, de la Universidad Nacional de Jaén - UNJ, Jaén, Perú.

Realizó una investigación descriptiva por que detalla la situación actual de la municipalidad distrital y propositiva porque la investigación nos va proporcionar una propuesta de plan estratégico, en la investigación el diseño es no experimental porque va a recolectar los datos a través técnicas, la población de estudio está constituida por los 3 trabajadores que laboran en la municipalidad y la muestra es la misma de la población que laboran en la Oficina de Rentas de la municipalidad. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron análisis documental, entrevista y los instrumentos fueron: Las guías de entrevistas, el análisis estadístico e interpretación de datos. (p.53)

Esta investigación tiene como finalidad analizar la realidad problemática de la recaudación de la municipalidad Provincial de Jaén con el propósito de proponer a los

funcionarios de la parte administrativa la elaboración de un plan estratégico para mejorar la recaudación en el municipio. El autor llegó a la siguiente conclusión. (p.54)

La municipalidad distrital no ha hecho un análisis del contexto actual del distrito que permita conocer la situación del estado organizacional y conocer cuáles son los instrumentos y mecanismos que utilizarán para explotar sus destrezas y hacer frente a sus debilidades y amenazas que tenga el municipio. (56)

Comentario:

La tesis se relaciona con nuestro trabajo porque nos va ayudar a realizar el análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para el logro de los objetivos en la Municipalidad Distrital Las Pirias.

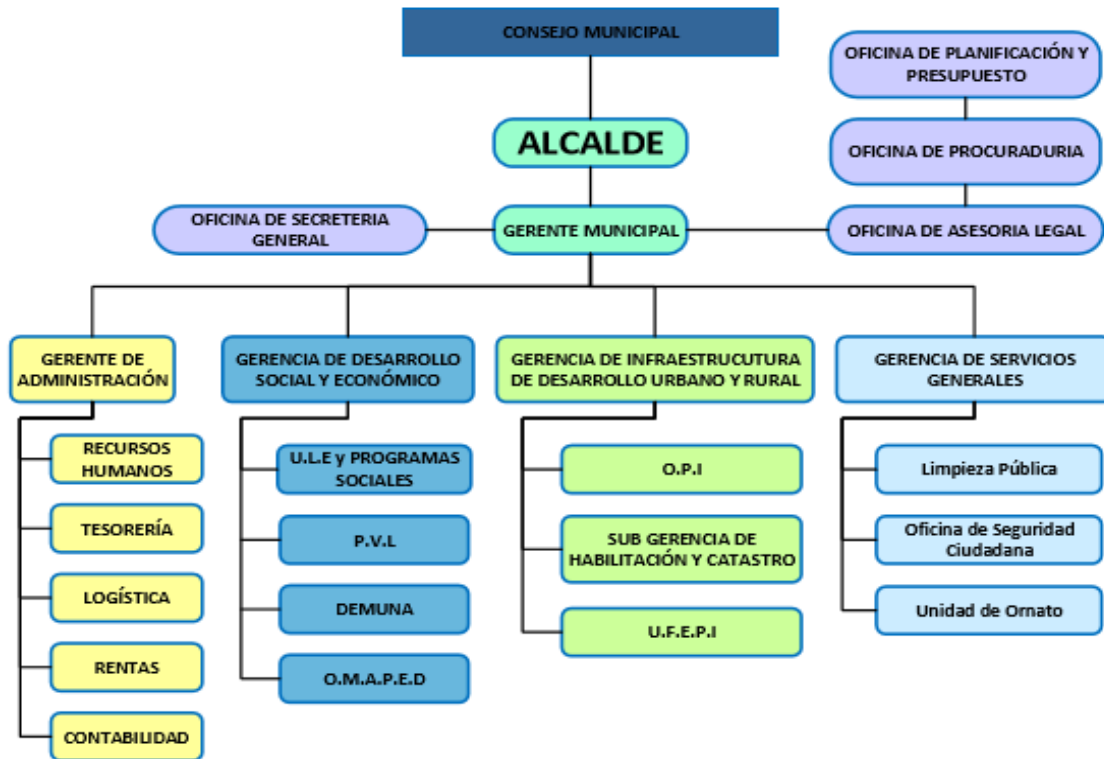
Las Pirias

Fue creado por Ley N° 24054, del 04 de Enero de 1985. Está Ubicado a 1625 m.s.n.m, al Sur del Distrito de Jaén, su clima es tropical muy saludable y su extensión Territorial es de 60.41 Km², siendo Presidente de la República el Dr. Fernando Belaunde Terry. Actualmente el distrito cuenta con 22 caseríos y según el censo 2017 realizado por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico existen 4002 habitantes

La Municipalidad Las Pirias

Actualmente el Alcalde es el señor Segundo Lorenzo Fernández Frías y está estructurado y organizado de la siguiente manera:

ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIRIAS



1.3. Teóricas Relacionadas al Tema.

1.3.1. Estrategia Administrativa

1.3.1.1. Definición

“Es como el arte y la sabiduría de crear, implementar y valorar las decisiones multifacéticas que permitan a la organización alcanzar sus metas” Fred, 2013, p.5).

Del mismo modo Ortiz, (2012) dice que: Es un plan de acción que es creado por los directivos de la organización para la realización y puesta en marcha de un proyecto. Se debe tener en cuenta que esta estrategia depende mucho de las habilidades de los trabajadores, y a la vez de la debida y eficiente implementación que los jefes pueden darle. Además, se debe tomar en cuenta que la estrategia debe ser flexible al cambio del mercado actual para poder competir con otras empresas del mismo rubro. (s.p).

1.3.1.2 Importancia

Las estrategias administrativas son importantes por qué valdrán para direccionar las actividades de la organización hacia un objetivo y una meta. Tomando esto

como base, se puede decir que la estrategia administrativa es un punto importante de la planeación en la que se le da sentido a la visión de la empresa. La estrategia administrativa es indispensable para el éxito de cualquier proyecto en la empresa. Además, para que la estrategia administrativa llegue a ser eficiente y se cumpla tal y como fue planeada. (Ortiz, 2012, s.p).

Existen dos razones muy importantes por lo que una empresa debe regirse a ello la primera es específica puede marcar el cambio de organizaciones de todas clases y el tamaño se encuentran en circunstancias de cambios, además es importante que por naturaleza deben estar formadas por divisiones, unidades, funciones y actividades por lo que se debe enfocar lograr los objetivos de la sociedad (Stephen y Coulter, 2012, p .181).

1.3.1.3. Elementos

Elementos básicos antes de aprobar las estrategias tenemos:

Objetivos claros y definitivos: Estos son de manera específica y clara, asimismo deben ser claros por cualesquiera.

Deben respetar las políticas: Estas son oportunas y más específicas de la empresa, que sirven de guía para las acciones.

Entendimiento de valores: Verificar que los valores no sean contrarias a los especificados y entendidos de la organización.

Calidad de riesgo: ¿Posibilidad de éxito? consecuencias de estas al no lograrse
¿Cómo enfrentarlas?

Impacto motivacional esperado: ¿Percibirá el efecto de los miembros de la empresa?

Sucesión de acciones: Cronograma, períodos.

Conservar la iniciativa: Establece el curso de los casos cómo reaccionar a ello el cansancio, falta de moral.

Concentración: ¿La estrategia es una ventaja competitiva, reduce los puntos débiles de un ente económico?

Liderazgo regularizado y comprometido: Estimulación en los líderes para asegurar el logro requerido para la fundación de la estrategia.

Disciplina: Importante a considerar más allá de lo establecido.

Seguridad: ¿La estrategia desarrolla un sistema efectivo de para prevenir?

(Mintzber, 2012, pp.12-15).

1.3.2. Recaudación de Impuestos

1.3.2.1. Impuestos Municipales

Bernal, (2016) nos especifica que: Son los tributos en beneficio de las entidades locales, pues el cumplimiento no produce una contraprestación directa del municipio al ciudadano, el recaudo y verificación de su cumplimiento compete a la gerencia local. (p.1)

Tributos: (Pacherres & Castillo, 2016) es el beneficio monetario y excepcional, en especie determinada por ley y además se debe cumplir por los morosos ya que es a favor de las entidades estatales para el desempeño de sus fines. (p.1)

Impuesto: (Pacherres & Castillo, 2016) es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor de contribuyentes por parte del Estado (p.11)

Contribución: Es un tributo obligatorio que beneficia al desarrollo de trabajos públicos o estatales. (Pacherres & Castillo, 2016, p.11)

Tasa: Tributo de carácter obligatorio la cual es cómo una prestación por el estado de un servicio público de manera individual al ciudadano. (Pacherres & Castillo, 2016, p.293)

Tabla 1. Tasas

COMPONENTES DE LAS TASAS		
ARBITRIOS	DERECHOS	LICENCIAS
Pago por beneficio de un servicio público como es el caso de mantenimiento de parques y jardines.	Pago por un servicio de administración pública, es decir el monto que se pagó por una partida de origen.	Tasas que grava la adquisición de permisos específicos para la ejecución de trabajo de beneficio propio sujetos a verificación o fiscalización.

Fuente: (Pacherres & Castillo, 2016)

1.3.2.2. Tipos de impuestos municipales

Artículo 5°. Son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente, la recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales. (Ley N°27016, 2004).

Artículo 6°. Los Impuestos Municipales son los siguientes: Impuesto Predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio vehicular, impuesto a las apuestas, impuesto a los juegos, impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.

1.3.2.2.1. Impuesto predial

Artículo 8°. Es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

Para efectos del Impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. (Ley N°27016,2004).

La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio.

Artículo 9°. Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

Excepcionalmente, se considerará como sujetos pasivos del impuesto a los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato.

Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un sólo dueño, salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total.

Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes. (Ley N°27016, 2004)

Artículo 10°. El carácter de sujeto del impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 01 de enero del año a que corresponde la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 01 de enero del año siguiente de producido el hecho. (Ley N°27016, 2004)

Artículo 11°. La base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital.

A efectos de determinar el valor total de los predios, se aplicará los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior. (Ley N°27016,2004)

Artículo 12°. Cuando en determinado ejercicio no se publique los aranceles de terrenos o los precios unitarios oficiales de construcción, por Decreto Supremo se actualizará el valor de la base imponible del año anterior como máximo en el mismo porcentaje en que se incremente la Unidad Impositiva Tributaria (UIT). (Ley N°27016,2004)

Artículo 13°. El Impuesto se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente:

Tramo de autovalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

Las Municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT vigente al 01 de enero del año al que corresponde el impuesto. (Ley N°27016, 2004).

1.3.2.2.2. Impuesto de alcabala

Artículo 21°. El Impuesto de Alcabala es de realización inmediata y grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio; de acuerdo a lo que establezca el reglamento. (Ley N°27016, 2004).

Artículo 22°. La primera venta de inmuebles que realizan las empresas constructoras no se encuentra afecta al impuesto, salvo en la parte correspondiente al valor del terreno. (Ley N°27016, 2004).

Artículo 23°. Es sujeto pasivo en calidad de contribuyente, el comprador o adquirente del inmueble. (Ley N°27016,2004).

Artículo 24°. La base imponible del impuesto es el valor de transferencia, el cual no podrá ser menor al valor de autovalúo del predio correspondiente al ejercicio en que se produce la transferencia ajustado por el Índice de Precios al por Mayor (IPM) para Lima Metropolitana que determina el Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Ley N°27016,2004).

El ajuste es aplicable a las transferencias que se realicen a partir del 01 de febrero de cada año, y para su determinación, se tomará en cuenta el índice acumulado del ejercicio, hasta el mes precedente a la fecha que se produzca la transferencia.

Artículo 25°. La tasa del impuesto es de 3%, siendo de cargo exclusivo del comprador, sin admitir pacto en contrario.

No está afecto al Impuesto de Alcabala, el tramo comprendido por las primeras 10 UIT del valor del inmueble, calculado conforme a lo dispuesto, en el artículo precedente.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuáles serían las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio.

El presente trabajo de investigación se justifica porque va permitir identificar la deuda morosa de los pobladores del distrito de Las Pirias y así poder elaborar estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos la cual permitirá brindar una mejor calidad de vida al ciudadano.

Esta investigación permitirá también aumentar la eficiencia y eficacia de la recaudación de impuestos así mismo, poder lograr los objetivos municipales de acuerdo a las

necesidades y cumplir con el cronograma establecido y presupuestado, para así poder utilizar las inversiones en obras públicas que favorezcan a la población de Las Pirias.

1.6. Hipótesis.

La hipótesis fue planteada de la siguiente manera:

H1: Si se proponen estrategias administrativas, entonces permitirá mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias- 2017.

H0: Si no se proponen estrategias administrativas, no permitirá mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias- 2017.

“La hipótesis es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se utiliza para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación” (Arias, 2012, p 47).

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias - 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Analizar la forma de como se viene realizando la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias - 2017.

Identificar la morosidad para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias - 2017.

Elaborar estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias - 2017.

Proponer estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias - 2017.

II: MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, descriptiva.

Aplicada: Porque partiendo del conocimiento generado de la investigación identificamos el problema para mejorar el cobro de los impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias - 2017.

Descriptiva: Porque se recopiló la información de forma directa a través del uso de técnicas e instrumentos tales como la observación y el análisis documental de la Municipalidad Distrital Las Pirias - 2017, los cuales serán obtenidos en la misma institución de fuentes originales.

2.1.2. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación se realizó bajo un diseño de tipo no experimental bajo un enfoque cuantitativo.

No experimental: Porque no se modificaron las variables de estudio estrategias administrativas y recaudación de impuestos por lo que se inspeccionó los hechos tal y como se dan en su entorno natural, para después estudiar y proponer mejoras y solucionar el problema planteado.

Cuantitativo: Por que las variables fueron medidas en términos de cifras y porcentajes.

El diseño fue representado mediante este gráfico.

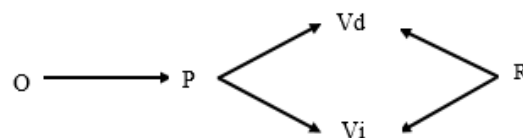


Figura 1. Diseño

Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

O = Observación

P = Problema

Vd = Variable Recaudación de impuestos

Vi = Variable Estrategias administrativas

R = Resultado

Se determinó la muestra al haber observado el problema que tiene Municipalidad Distrital Las Pirias, la falta de estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos, la cual se determinó las dos variables dependiente e independiente analizadas nos permitió llegar a un resultado para plantear soluciones al problema identificado.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La Población objeto que se estudió estuvo conformada por los trabajadores de la Municipalidad Las Pirias detallada de la siguiente manera.

“Unidad de análisis, se procede a determinar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (Ballén, Pulido, & Zúñiga, 2012, p.51).

Tabla 2. Conformación de la Población

Descripción	N°
Gerente Municipal	1
Jefe del área de Rentas	1
Jefe de Tesorería	1
TOTAL	3

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por los trabajadores de la municipalidad Distrital las Pirias, es decir por las áreas de la municipalidad, los cuales fueron considerados por tener relación directa con el problema identificado. Debido a que la población es reducida se consideró como muestra a 3 personas.

“Debe ser, en esencia, un subgrupo representativo de la población. Es subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido por sus características al que llamamos población” (Mosso, 2013,112).

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

2.3.1.1. Variable Independiente:

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

La estrategia administrativa se aplicó al área de Rentas de la Municipalidad Distrital Las Pirias con el objetivo de mejorar sus recursos directamente recaudados, por ello se planteará una matriz de análisis FODA, así también se analizó la actualización de los padrones de los contribuyentes (Crecimiento del mercado) luego se evaluó la reducción de costos para mejorar la recaudación de tributos.

2.3.1.2. Variable Dependiente:

RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

La recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias es muy baja. Por ello se examinó las tasas para el cobro de los tributos que están estipuladas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) debido a que se encuentran desactualizadas para así poder incrementar sus ingresos es por eso que se evaluó los tributos que se indican a continuación.

2.3.2. Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas/ Instrumentos
INDEPENDIENTE Estrategias Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de Crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de Costos • Cambio de precios • Crecimiento del mercado 	Observación/ Guía de observación Entrevista/ Guía de entrevista Análisis documental/ Hoja de trabajo Excel
	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de Competitividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalezas • Debilidades • Oportunidades • Amenazas 	
DEPENDIENTE Recaudación de Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> • Impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto Predial • Impuesto de Alcabala 	Observación/ Guía de observación Entrevista/ Guía de entrevista Análisis documental/ Fichaje Bibliográfico

Figura 2. Operacionalización de variables

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Se utilizó las siguientes técnicas para realizar el trabajo de investigación:

2.4.1. Técnicas

2.4.1.1. Observación

Esta técnica se realizó en el área de rentas con la finalidad de identificar y conocer de manera directa el problema de investigación en el cual se desarrolló, se observó de manera clara y precisa la descripción de los hechos a estudiar, es decir, observar los procedimientos y el flujo de transacciones que allí se generan, con la finalidad de conocer el grado de eficiencia y transparencia que se tiene en el manejo y destino de los recursos que allí se administró.

Es una técnica que facilita la recolección de información que trata de la inspección y estudio de las cosas o hechos tal como se muestra en la realidad tanto de manera natural o social, pues esta técnica se utilizadas conforme a las exigencias de la investigación y por las teorías científicas que utiliza el investigador. (Yuni, y Urbano, 2013, p.140).

2.4.1.2. Entrevista

Esta técnica se aplicó en el área de rentas la cual nos permitió interactuar con los funcionarios que tienen relación directa con la recaudación de los impuestos, en la Municipalidad Distrital las Pirias.

Es la conversación que se sujeta a una finalidad y no por mantener. Entre el entrevistador y el entrevistado existe una comunicación mutua y gran parte de la acción entre los dos consiste en posiciones, gestos y otros tipos de mensaje. (Alles, 2013, p. 25).

2.4.1.3. El análisis documental

Esta técnica se empleó con el fin de recopilar la documentación necesaria y pertinente, como son los estados financieros, reportes de ingresos, etc. con el objetivo de obtener los datos necesarios para conocer la situación real de la recaudación en la Municipalidad Distrital las Pirias.

Es conocer aquellos datos relevantes sobre estructura demográfica y territorio que figuran en textos escritos, así como otras investigaciones que ya hayan realizado. Son referencia clave para realizar la investigación. (Escudero, 2013, p.45)

2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos.

Los instrumentos que empleamos para la elaboración de nuestra investigación fueron los siguientes:

2.4.2.1. Guía de Observación

Este instrumento sirvió para redactar las observaciones más relevantes encontradas en objeto de estudio de la Municipalidad Distrital las Pirias.

Es un instrumento que nos posibilita procesar el hecho de prestar atención al verdadero fenómeno, además es como una guía, por lo habitual, se organiza a través de pilares que ayudan a ordenar las notas acumulados. (Pérez & Merino, 2012 s.p)

2.4.2.2. Guía de entrevista

Estuvo estructurada en base a cuestiones abiertas, coherentes, organizadas con una previa planificación, gracias a ello se logró recopilar información objetiva y relevante para el desarrollo de nuestra tesis están estuvieron dirigidas al Gerente Municipal, al jefe del área de Rentas de la Municipalidad y al jefe de Tesorería de la Municipalidad.

Es una serie de preguntas, cuadros y explicaciones que sirven de base para el dialogo por desarrollar entre el entrevistador y el informante. Además de servir de recordatorio para el entrevistador, el uso de la guía permite el desarrollo lógico y sistemático del dialogo, así como la uniformidad en el apunte de la información obtenida, valida por 3 juicio de especialistas en tema investigado. (Doorman, Miranda, y Chirs. et al, 2013, p. 231).

2.4.2.3. Fichaje

Se realizó con el fin de recolectar información coherente sobre el contenido de nuestra tesis de investigación, La cual cada ficha tiene un valor propio, tal como lo señala el autor.

Es una técnica de trabajo intelectual para facilitar la sistematización bibliográfica, el trabajo de síntesis y la ordenación de ideas. (Míngrone, 2013 p. 73).

2.4.3. Validez y Confiabilidad

Este proceso comenzó con la revisión de todos los ítems planteados en la guía de observación, guía de entrevista al gerente municipal, guía de entrevista al jefe del área de rentas y una guía de entrevista al jefe de Tesorería la cual la validez abarco todo el concepto de todos los requisitos del método de investigación científica, en otro sentido el grado en que el instrumento de recolección de datos, se sometió a criterio y juicio profesional de tres (3) expertos en la materia tales como: Mg. CPC. Julio Cesar Aguilar Incio, MG. CPC. Marco Tulio Rodríguez Cruzado y CPC. Javier Eduardo Tirado Torres; quienes emitieron su opinión sobre los instrumentos y determinaron la validez de cada uno de ellos.

La Validez es la propiedad del instrumento para medir/observar. Esta condición es Fundamental para obtener la confiabilidad ya que por más precauciones que se tengan para obtener la información, correspondiente entre el modelo teórico construido en la investigación y la realidad empírica.

Es decir, es la relación entre las observaciones realizadas en el trabajo, en el caso de nuestra investigación que es cuantitativa se basa en la calidad de la operacionalización de las variables. (Yuni & Urbano, 2013, p.35).

2.5. Procedimientos de Análisis de Datos

Luego de ser procesados los datos estos han sido tabulados, graficados en Microsoft Excel versión 2016 analizados e interpretados, para obtener los resultados del tema planteado de la investigación.

También se utilizó Microsoft Excel para crear cuadros y gráficos detallados que permitieron procesar la información para organizar, analizar y comentar los datos obtenidos.

2.6. Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación no es copia fiel de otro trabajo de investigación, porque ha sido elaborado asumiendo nuestra responsabilidad, desarrollado por nosotras mismas, el cual se ha tomado en consideración la autenticidad de toda la investigación detallada en este trabajo, se ejecutó con compromiso, excepto por la información que se ha obtenido de las páginas web, de los antecedentes que forma parte del trabajo y de los libros, revistas, periódicos, de los autores los cuales se hace referencia punto por punto.

Según la ley N° 28289 de lucha contra la piratería nos especifica:

Artículo 219° Plagio será reprimido con pena privativa de libertad no menor de cuatro ni mayor de ocho años y noventa a ciento ochenta días-multa, el que con respecto a una obra, la difunda como propia, en todo o en parte, copiándola o reproduciéndola textualmente, o tratando de disimular la copia mediante alteraciones, atribuyéndose o atribuyendo a otro la autoría o titularidad ajena. (Toledo, 2013).

2.7. Criterios de Rigor Científico

Criterios de rigor científico

Criterios	Características del Criterio	Procedimientos
Credibilidad mediante el valor de la verdad e intensidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario.

Transferibilidad y Aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2. La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. 3. Se procedió a la recogida de datos mediante el acopio de información, relevante y apropiada mediante guías de entrevista, y la observación y la documentación.
Confiabilidad y Neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y local que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por las investigadoras.

Figura 3. Criterios aplicados en nuestro trabajo de investigación

Fuente: (Noreña et al., (2012) Aplicabilidad de los criterios de rigor científicos y ético (pp.269-272).

III: RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

El presente capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos mediante la aplicación de guías de entrevista aplicadas al Gerente Municipal, Jefe del área de Rentas y finalmente el Jefe del área de Tesorería, además se aplicó la guía de observación en la Municipalidad Distrital de Las Pirias, Jaén.

3.1.1. Resultado de la entrevista dirigida al Ing. Paco Moisés Delgado Rojas, Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital Las Pirias.

El objetivo específico uno: Analizar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Las Pirias 2017; se logró aplicando la guía de entrevista (anexo N°1) al Gerente Municipal, la cual nos permitió mostrar los resultados siguientes:

1. ¿Creó usted que el sistema de recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Las Pirias es efectivo?

El sistema de recaudación no es el más efectivo debido a que anteriormente se ha estado manejando todo manualmente y eso es una debilidad para la municipalidad, recién a partir del presente año, se están haciendo las correcciones del caso.

2. ¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Las Pirias comunica al contribuyente de los impuestos que deben pagar?

Anteriormente no se ha estado comunicando, pero con la nueva ordenanza del 2017, recién para el presente año se está planificando comunicar al contribuyente de los impuestos que deben pagar.

3. ¿Cree usted que los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Las Pirias cumplen a tiempo con el pago de sus impuestos?

Los contribuyentes no cumplen a tiempo con sus pagos por falta de cultura tributaria.

4. ¿Qué medidas o acciones han tomado para reducir el nivel de morosidad de la recaudación de impuestos de los años 2015 y 2016?

Hasta la actualidad no se ha tomado ninguna medida o acción para reducir el índice de morosidad.

Se adjunta la presente información entregada por el entrevistado.

Tabla 3. Estado de Situación Financiera 2015 - 2016

ESTADO DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS					
Municipalidad Distrital Las Pirias 2015 - 2016					
RECURSOS PUBLICOS	EJECUCION DE INGRESOS 2015	EJECUCION DE INGRESOS 2016	GASTOS PUBLICOS	EJECUCION DE GASTOS 2015	EJECUCION DE GASTOS 2016
1. RECURSOS ORDINARIOS			1. RECURSOS ORDINARIOS		
00. RECURSOS ORDINARIOS			00. RECURSOS ORDINARIOS		
			2.2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	124,951.00	124,951.00
			GASTOS DE CAPITAL		
			2.6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3,862,994	1,884,180
TOTAL RECURSOS ORDINARIOS	S/ 4,030,726.00	S/ 2,009,131.00	TOTAL RECURSOS ORDINARIOS	S/ 3,987,945.00	S/ 2,009,131.00
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS			2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS		
09. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS			09. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS		
INGRESOS CORRIENTES			GASTOS CORRIENTES		
1.1. IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	60,000.00	25,200.00	2.1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES		
1.2. CONTRIBUCIONES SOCIALES			2.2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES		
1.3. VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS			2.3. BIENES Y SERVICIOS		16,256
1.5. OTROS INGRESOS		572,436.00	2.4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		
FINANCIAMIENTO			2.5. OTROS GASTOS		
1.9. SALDO DE BALANCE	2,025.00	62,025.00	GASTOS DE CAPITAL		
			2.6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		
			SERVICIO DE LA DEUDA		
			2.8. SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA		
TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	S/ 62,025.00	S/ 659,661.00	TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	S/ 0.00	S/ 16,256.00
3. RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO			3. RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO		
19. RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO			19. RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO		
1.5. OTROS INGRESOS			GASTOS DE CAPITAL		
EMDEUDAMIENTO INTERNO		6,178,063.00	2.6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		1,258,523
1.9. SALDO DE BALANCE	16.00	16.00			
TOTAL RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	S/ 16.00	S/ 6,178,079.00	TOTAL RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CREDITO	S/ 0.00	S/ 1,258,523.00
4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS			4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		
13. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS			13. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		
TRANSFERENCIA			TRANSFERENCIA		
TRANSFERENCIAS			TRANSFERENCIAS		
1.4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	553.00		2.3. BIENES Y SERVICIOS		
TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	S/ 553.00	S/ 0.00	TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	S/ 0.00	S/ 0.00
5. RECURSOS DETERMINADOS			5. RECURSOS DETERMINADOS		
07. FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL			07. FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL		
INGRESOS CORRIENTE			GASTOS CORRIENTES		
1.5. OTROS INGRESOS	1,198,333.00	1,083,434.00	2.1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	490,164.00	487,883.00
TRANSFERENCIAS			2.3. BIENES Y SERVICIOS	555,706.00	512,541.00
1.4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		198,518.00	2.4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	7,500.00	
FINANCIAMIENTO			2.5. OTROS GASTOS		
1.9. SALDO DE BALANCE	226,956.00	338,254.00	GASTOS DE CAPITAL		
			2.6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	33,665.00	8,519.00
08. IMPUESTOS MUNICIPALES			08. IMPUESTOS MUNICIPALES		
1.1. IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS		443.00	GASTOS CORRIENTES		
1.5. OTROS INGRESOS			2.1. PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES		
FINANCIAMIENTO			2.2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES		
1.9. SALDO DE BALANCE	557.00	557.00	2.3. BIENES Y SERVICIOS		
			2.4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		
			2.5. OTROS GASTOS		
			GASTOS DE CAPITAL		
			2.6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		
			SERVICIO DE LA DEUDA		
			2.8. SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA		
18. CANON Y SOBRECANON, REGALIAS, RENTA DE ADUANAS Y PARTICIPACIONES TRANSFERENCIAS			18. CANON Y SOBRECANON, REGALIAS, RENTA DE ADUANAS Y PARTICIPACIONES GASTOS CORRIENTES		
1.4. DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	243,757.00	2,957,646.00	2.3. BIENES Y SERVICIOS	204,730.00	151,218.00
FINANCIAMIENTO			GASTOS DE CAPITAL		
1.9. SALDO DE BALANCE	337,905.00	20,630.00	2.6. ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	356,302.00	1,529,059.00
TOTAL RECURSOS DETERMINADOS	S/ 2,007,508.00	S/ 4,599,482.00	TOTAL RECURSOS DETERMINADOS	S/ 1,648,067.00	S/ 2,689,220.00
TOTAL GENERAL	S/ 6,100,828.00	S/ 13,446,353.00	TOTAL GENERAL	S/ 5,636,012.00	S/ 5,973,130.00

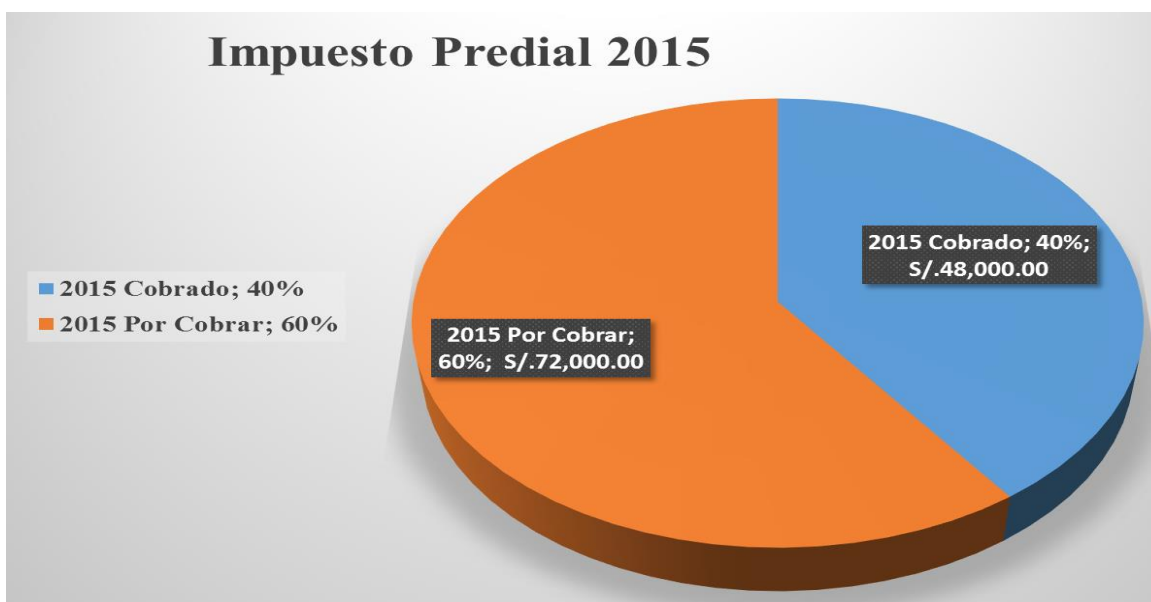


Figura 4. Impuesto Predial 2015

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se puede apreciar que del 40% (S/. 48,000.00) es el total cobrado en el año 2015 sobre el impuesto predial y por cobrar del año 2015 es del 60% (S/. 72,000.00) según el análisis de los documentos que se encuentran llenados manualmente en la municipalidad.

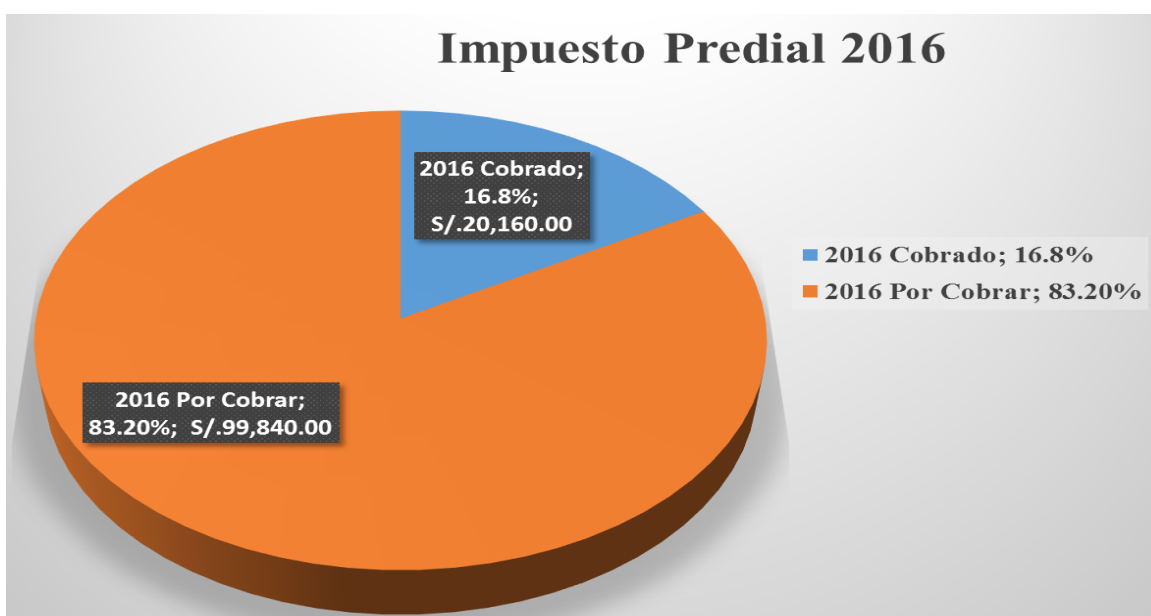


Figura 5. Impuesto Predial 2016

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se puede considerar que del 83.20% (S/. 99,840.00) es el total por cobrar en el año 2016 sobre el impuesto predial y cobrado en el año 2016 es del 16.8% (S/. 20,160.00) según el análisis de los documentos que se encuentran llenados manualmente en la municipalidad.

5. ¿Ha realizado alguna evaluación al personal del área de Rentas?

Hasta el momento no se ha realizado ninguna evaluación ya que recién en este 2017 se está actualizando los sistemas o mecanismos de dicha área.

6. ¿Qué acciones ha realizado para mejorar la productividad en el área de Rentas?

En coordinación con el consejo municipal se remitió una ordenanza para los locales comerciales.

Se llegó a la conclusión que los contribuyentes no cumplen con cancelar a tiempo sus impuestos debido a que no se brinda un buen servicio y carecen de cultura tributaria ya que no tienen conocimiento sobre el cronograma vencimiento de sus pagos.

3.1.2. Resultado de la entrevista dirigida a la Contadora Luz Consuelo Fernández Castillo, Jefa de Rentas de la Municipalidad Distrital Las Pirias.

El objetivo específico dos: Identificar la morosidad para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Las Pirias 2017, se logró utilizando guía de entrevista al Jefe de Rentas mediante la guía de entrevista (anexo N°2) nos permitió tener los resultados siguientes:

1. ¿Cuál es el nivel de morosidad y a cuánto asciende?

No, se sabe porque recientemente en el mes de febrero se ha aperturado la oficina de Administración Tributaria y esta se encuentra laborando y actualizando dichos documentos que puedan brindar dicha información.

2. ¿Qué determina el costo de los servicios municipales para fijar el monto de los impuestos que deben pagar los contribuyentes anualmente?

Se determinó el costo de los servicios municipales para fijar el monto de los impuestos a través del texto único de procedimientos administrativos (TUPA), así también depende de cómo este la UIT ese año.

3. ¿Qué estrategias ha sugerido a la gerencia para disminuir la morosidad?

Se afirma que el jefe del área de rentas sugirió al gerente municipal realizar notificaciones y enviarse a los contribuyentes, actualizar el catastro municipal y realizar amnistías tributarias para disminuir la morosidad.

4. ¿Ha sido autorizado para aplicar dichas estrategias?

Si porque al realizar las estrategias que propone el área de rentas beneficiaria a la municipalidad para disminuir la morosidad por eso es que tienen todo el apoyo del gerente municipal.

5. ¿Ha efectuado alguna evaluación de las acciones aplicadas para disminuir la morosidad?

Pues la evaluación de estas acciones antes mencionadas se realizó, pero sin ningún resultado favorable debido a que los contribuyentes no tienen conciencia para cancelar sus impuestos.

6. El estado de situación financiera refleja el importante real de las cuentas por cobrar que tiene la Municipalidad.

Se detectó que el estado de situación financiera no refleja el importante real de las cuentas por cobrar de la Municipalidad porque se ha estado llevando manualmente y recién se está implementando un sistema de software.

El Jefe de Rentas menciona que existe un alto índice de morosidad, y que sugirió al gerente municipal tomar las siguientes medidas como: realizar notificaciones a los contribuyentes, la actualización del catastro municipal y amnistías tributarias para disminuir la morosidad.

Se concluyó que falta interés por parte del gerente municipal para tomar acciones y así mejorar la recaudación de impuestos en el municipio.

3.1.3. Resultado de la entrevista dirigida al Administrador Seferino Cajusol Yoveda, Jefe de Tesorería de la Municipalidad Distrital Las Pirias.

El objetivo específico tres: Elaborar estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Las Pirias 2017, se logró aplicando la guía de entrevista al área de tesorería de la municipalidad (anexo N°3) y la guía de observación la cual se encuentra en el (anexo N°4) de acuerdo a esto nos permitió obtener los resultados siguientes:

1. ¿Qué opina del nivel de morosidad de los contribuyentes del Distrito de Las Pirias?

El nivel de morosidad es muy elevado porque los ciudadanos no han tomado conciencia además este problema viene de los gobiernos anteriores. También no se le ha dado la importancia que es pagar los impuestos.

2. ¿Conoce alguna estrategia administrativa para disminuir la morosidad?

Claro que si conozco una de las estrategias seria tener un padrón donde estén todos los contribuyentes en el sistema y luego empezar hacer las invitaciones como paneles, banners con la fecha de vencimiento para incentivarlos a venir.

Se debe realizar convenios a través de las entidades de estado para se cobren en los recibos de luz o agua.

3. ¿La Municipalidad ha aplicado acciones para disminuir la morosidad?

Hasta la actualidad no han realizado ningún tipo de acción; las autoridades deberían reunirse para analizar este problema.

4. ¿Considera usted que las estrategias implantadas son las adecuadas?

No son las adecuadas no hay ningún incremento en la recaudación de impuestos.

5. ¿Qué alternativas de solución sugeriría al área de renta para mejorar la recaudación de impuestos?

Mejorar el servicio y darles a conocer las tasas tributarias y que estas no sean tan elevadas para que puedan pagar sus impuestos.

6. ¿Cómo califica usted el servicio al contribuyente por parte del jefe de rentas?

Es regular porque debería orientar a los contribuyentes y brindar un buen servicio para paguen sus tributos.

7. ¿Qué opina usted que los contribuyentes no paguen sus impuestos?

En mi opinión es por la falta de conciencia tributaria porque creen que con el dinero del Foncomún va alcanzar para todos los gastos y eso en la realidad no es así. Y por otro lado no pagan porque no hay exigencia por parte de la municipalidad, no existe estrategias, no existen mecanismos de solución.

Se llegó a la conclusión de que los contribuyentes no pagan sus impuestos por falta de cultura tributaria y por falta de estrategias administrativas, debido a que la municipalidad no les brinda la información suficiente para el pago de sus impuestos, no se notifica y además no cuenta con padrones actualizados para poder realizar el seguimiento de los morosos.

La Guía de observación se realizó en el área de rentas de la municipalidad que nos permitió tener los resultados siguientes (anexo N°4):

Falta de actualización de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en el Área de Rentas, no se cuenta con catastro Municipal o la actualización de padrones de contribuyentes.

Además que los contribuyentes no cumplen con cancelar sus obligaciones tributarias para incrementar la recaudación de impuestos en el municipio.

La carencia de estrategias administrativas para mejorar la recaudación tributaria Municipal.

Por ello ante esta serie de debilidades, existe la necesidad de contar con estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017.

El objetivo específico cuatro: Proponer estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017.

3.2. Discusión de Resultados

En la investigación para poder llegar a la discusión de resultados se aplicaron instrumentos al Gerente Municipal, Jefe del Área de Rentas y al jefe del Área de tesorería del municipio detalla en la población y muestra en la (pág. 58 y 59) donde nos facilitó llegar a lo siguiente.

Este resultado permite visualizar el logro del objetivo N° 1. Analizar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Las Pirias 2017, presentada en la guía de entrevista del (anexo N°2) aplicada a la Gerencia Municipal, la cual especifico que el sistema de recaudación no es efectivo debido a que se ha estado llevando manualmente y se estuvo haciendo mejoras. Además indico que no se informa al contribuyente de los impuestos que deben pagar porque se está implementando un sistema de software para actualizar los datos para mejorar la recaudación y brindar un buen servicio al contribuyente, referencia. (p.68).

Así mismo se determinó que los contribuyentes no cumplen a tiempo con sus pagos porque no se les notifica personalmente se han tomado acciones para reducir el nivel

de morosidad como: amnistías tributarias pero que no ha tenido acogida por el fenómeno del niño. Estos datos se confirman en las figuras de la (p.70) la cual hace referencia a los impuestos municipales Bernal, (2016) “Son los tributos en beneficio de las entidades locales, pues el cumplimiento no produce una contraprestación directa del municipio al ciudadano, el recaudo y verificación de su cumplimiento compete a la gerencia local” (p.1).

De la misma manera lo señalado tiene relación con el artículo 5° y 6° inciso a) (p.38) c), (p.49-50) f) (p.56) de la (ley N°27016,2004). Se vincula con Vidarte y Pérez, (2012) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de los Tributos de la Municipalidad Distrital de Colasay -2014 donde se puede apreciar que no existe una adecuada gestión administrativa en el Área de Recaudación Tributaria, lo que conlleva a una ineficiente recaudación tributaria y por ende una baja recaudación de impuestos. (p.96)

Respecto a los resultados alcanzados del (anexo N° 3) se identificó el nivel de morosidad en el año 2016 asciende en S/. 99,840.00 nuevos soles, además el jefe del área de Rentas sugirió al gerente municipal realizar notificaciones y enviarse a los contribuyentes, actualizar el catastro municipal y realizar amnistías tributarias para disminuir la morosidad. Detallado en Brachfield, (2013). “Cartera en falta de capital o intereses, que se encuentra con acciones de cobranza o no, que ha dejado de generar ingresos por intereses, y con peligros potenciales en su recuperación.” (p.75).

No se realizó ningún ajuste de cobranza dudosa y de fiscalización en el área de rentas y además no refleja ningún importe en las cuentas por cobrar de la municipalidad debido que se registra manualmente y carencia de un software, sin embargo Pérez & Merino, (2015) la “recaudación es obtener o recibir dinero, pues este concepto que se utiliza para mencionar al monto que se recolecta, también es el cobro de impuestos a los ciudadanos.” (p.18) Asimismo antecede con Medina, (2013) en su tesis “Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo Venezuela” donde se encontró que vacíos de información, falta de un sistema ordenado y organizado del tema de recaudo. (p.87)

Este resultado permite visualizar el logro del objetivo N° 2. Identificar la morosidad para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Las Pirias

2017, de acuerdo al (anexo N° 3) opinión del jefe del área de tesorería respecto a la morosidad de los contribuyentes como ya lo mencionábamos en el (pr.1) del ítem resultado:

Primer resultado el gerente general opino que existe un alto nivel de morosidad mientras que el Jefe de tesorería afirmó que los pobladores no pagan sus impuestos porque dependen en gran medida de la siembra de café. Dichos datos se confirman por Flores (2013) Impuestos “Son tributos de dinero al Estado y demás empresas es de derecho público, que las mismas reclaman en virtud de su poder coactivo, con el fin de compensar las necesidades colectivas. (p. 33).

Así mismo otro de los resultados del mismo anexo antes mencionado con respecto al conocimiento de estrategias es que se debe educar al usuario para disminuir la morosidad tomando medidas: Convocar a los contribuyentes para dialogar, darles facilidades de pago y elaborar un cuadro de beneficios tributarios para realizar la determinación de la deuda. Lo instituido se reafirma por Mintzber (2013) donde señala que los elementos básicos previamente al aprobar las estrategias tenemos: Objetivos claros y definitivos, Deben respetar las políticas, Calidad de riesgo, Impacto motivacional esperado (pg.12-15)

De igual manera se obtuvo otro resultado el jefe de rentas consideró crear un nivel socioeconómico para cada contribuyentes también dijo que se deben realizar convenios a través de las entidades del estado y que los impuestos se paguen se incluyan en los recibos de luz y agua, Asimismo indico que se debe rebajar cuando hay multas y lo más importante es brindar un buen servicio al contribuyente como lo afirma el gerente general dato que confirma a lo establecido por “Pérez y Merino, (2013) manifiesta que es similar a un tipo de plan prioriza las iniciativas más importantes para desarrollar metas y cumplir objetivos, además esto ayuda de guía que ofrece una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto. Es decir, forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya estuvieron establecidos con anterioridad, previamente antes del desarrollo la propuesta.” (s.p)

Otro de los resultados adquiridos con relación a las estrategias implantadas sí son las adecuadas se obtuvo las manifestaciones siguientes. El gerente general, considera

que si son las apropiadas, pero se debe seguir trabajando coordinadamente con las áreas involucradas en este trabajo, mientras que el Jefe del área de rentas nos mencionó que debería ver más presión para el cobro de los impuestos y el jefe de tesorería que las estrategias no son las adecuadas, opinaron que no se han implementado estrategias para que mejoren y brinden un buen servicio al contribuyente. Concuerda con Porter (2013) Fundamenta en crear una fórmula general de cómo la empresa va a luchar, cuáles serán sus metas, políticas ineludibles para conseguir las metas. (p.34) coincide con Salazar, (2014) en su tesis titulada “Estrategias tributarias para la optimización de la recaudación del impuesto inmobiliario”. Tema Alcaldía del Municipio los Guayos. Carabobo Venezuela, (Tesis de Grado), Universidad de Carabobo, Venezuela, la cual se relaciona con el proceso de recaudación y las estrategias que usan para mejorar el cobro del impuesto inmobiliario en la municipalidad antes mencionada. (p.92)

Otro de los resultados en el caso de la calificación del servicio al contribuyente por parte del Jefe de rentas se llegó a lo siguiente: el jefe de tesorería califica el servicio al contribuyente de buena mientras que el gerente considera que el servicio es de manera regular por qué debió orientar a los contribuyentes además brindar un buen servicio para que paguen a tiempo sus tributos y se debe tener un clima agradable dentro de su entorno que lo rodea y al término de este resultado de la calificación de los servicios a los contribuyentes. Tiene relación con (Servicio de Administración Tributaria de Jaén, 2013 prr.7)” Promover la consciencia tributaria y mejorar el conocimiento del servicio que brindamos”

Otro de los resultados en el tema de los contribuyentes es: Según el gerente anunció que es por falta de conciencia tributaria no cumplen con sus pagos asimismo existe coincidencia entre la opinión del Jefe de rentas que menciono que es por falta de conciencia porque nos aclara que los contribuyentes piensan que el dinero del (FONCOMUN) alcanza para todos los gastos y en la realidad no es así. Coincide con Munuera & Rodríguez (2012)” Se basa en los datos reales de este proyecto de investigación detallando cada información de la municipalidad con el objetivo de mejorar sus ingresos municipales.” (p.75)

Otro de los resultados con respecto a este ítem que se obtuvo que el Jefe de tesorería que nos dice que es por la falta de información por parte de área de rentas (entrega

de cartillas) considero que es porque el dinero no les alcanza de igual manera el señaló que no hay exigencia sobre los pagos por parte de la municipalidad.

No existe estrategias, no existen mecanismos de solución. Asimismo, el gerente general manifestó que depende del jefe de rentas realizar charlas educativas para orientar y darles información para poder cumplir con sus obligaciones, a esto se suma la También la falta de educación y se ha vuelto como una costumbre desde décadas atrás a no cumplir con sus obligaciones tributarias debido a los siguientes puntos. Familiaridad con el alcalde, aprecio a las personas que solventaron su campaña política, etc. Se relaciona con (Pacherres & Castillo, 2016.p.11) “tributo es el beneficio monetario y excepcional, en especie determinada por ley y además se debe cumplir por los morosos ya que es a favor de las entidades estatales para el desempeño de sus fines.” Coincide con Cantos, (2014) en su tesis “Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal”, Trujillo, Perú. (Tesis para Optar el Grado de Doctor), tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego, manifiesta Planeó un modelo de administración con el fin de establecerlo y constituir para recaudar todos los ingresos tributarios y no tributarios del municipio. (106)

Otro de los resultados obtenidos se presenta en la guía de observación (anexo N°4). Se observó la falta de actualización de Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en el Área de Rentas, actualizar el plano catastral del municipio y además padrones actualizados de contribuyentes y es por ello que identificamos de estrategias administrativas por parte del municipio para mejorar la recaudación tributaria Municipal. Se relaciona con el autor (Pacherres & Castillo, 2016) Es aquel que realiza o produce el hecho de generar el deber de capacidad contributiva, asimismo dice que es un deficitario de cuenta propia, en tanto este lleva a cabo el hecho imponible. (p.14). Además, se relaciona con Ruiz, Castillo y Allauca, (2012) en su tesis denominada “Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación Tributaria del Municipio Provincial de Huaraz 2010-2012, Perú”. (Tesis para Obtener el título de Contador Público) de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, se relaciona porque nos muestra cómo influye el pago de impuestos teniendo una actualización de padrones. (p.23)

3.3. Aporte Científico – Propuesta de Investigación

3.3.1. Denominación:

“IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACION DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIRIAS, JAÉN - 2017.”

El presente documento de investigación de estrategias administrativas que busca mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias, Jaén 2017, con el fin de alcanzar los objetivos para incrementar los recursos directamente recaudados y así se puedan ver reflejadas en realizar obras en beneficio de la población.

Estrategia N°1.

Implementación de un sistema de software en el Área de Rentas para mejorar la recaudación de impuestos.

Realizar una base de datos de todos los contribuyentes del Distrito Las Pirias, Jaén.

Utilización de Microsoft Excel.

Actualización del plano catastral.

Realizado en el sistema AutoCAD.

Estrategia N°2.

Crear las áreas de Fiscalización y de Cobranza Coactiva de la Oficina de Rentas.

Entrega de la propuesta al Jefe del área de Rentas.

Elevar la propuesta a sesión de consejo

Aprobación de la propuesta de creación de áreas de fiscalización y de cobranza coactiva, y las funciones.

Incluir en el Manual de Organización y Funciones.

Actualizar los reglamentos de fiscalización y cobranza coactiva para incrementar la recaudación de impuestos.

Estrategia N°3.

Liderazgo y Capacitaciones al Personal de Área de Rentas, fiscalización y cobranza coactiva.

Estas capacitaciones se realizarán de acuerdo a las necesidades previstas en la municipalidad, las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la Gerencia Municipal de La Municipalidad.

Temas: Habilidades directivas y técnica del liderazgo.

Técnicas cuantitativas para implementación del sistema software.

Estrategia N° 4.

Elaboración del análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la municipalidad.

Identificar, describir, detallar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para tratar de mejorar y recaudar más impuestos.

3.3.2. Responsables

Chavarry Rojas Yanina.

Quicio Rivas Jessica Maribel.

3.3.3. Fundamentación

La municipalidad Distrital Las Pirias cuenta con el área de rentas pero que en la actualidad afronta por una serie de deficiencias administrativas para incrementar sus ingresos directamente recaudados específicamente en la recaudación de impuestos dado que no cuenta con un sistema ya que se lleva todo manualmente, motivo por el cual los contribuyentes no realizan mejor su labor, así mismo no cuenta con un plano catastral, a esto se suma también la falta de dos áreas Fiscalización y de Cobranza Coactiva y finalmente el personal no da un buen trato al contribuyente, para obtener mejoras y es por ello que se realizó 2 capacitaciones, realizar el análisis FODA para identificar la situación actual y mejorar.

3.3.4. Finalidad

Las entidades públicas tienden a optar por estrategias administrativas para el buen desarrollo municipal, dichas estrategias están diseñadas con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores del área de rentas, así también como el buen servicio al contribuyente. Por otro lado, mejorar la educación tributaria manteniéndolos

informados sobre los procedimientos y requisitos para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Tomando en cuenta lo antes mencionado se llegó a proponer las estrategias para la Municipalidad Distrital Las Pirias el cual responde a una investigación realizada en la institución.

3.3.5. Actividad de la “Municipalidad Distrital Las Pirias”

Es una institución pública, autónoma con personería jurídica, sujeta a leyes y encargada de los asuntos administrativos.

Misión: Somos una Entidad Pública que presta servicios a la comunidad a través de la ejecución de obras y proyectos que proporcionan una mejor calidad de vida para el distrito Las Pirias, con un marco de trabajo organizado y transparente.

Visión: Ser una municipalidad ejemplar a nivel distrital que promueva el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y participativa, posicionando de esta manera las Pirias como un distrito ordenado, seguro, moderno, inclusivo y saludable.

Fomentar el bienestar de los ciudadanos del distrito las Pirias, proporcionando servicios que satisfagan sus necesidades vitales de desarrollo, de vivienda, salubridad, abastecimiento, seguridad, cultura, recreación, transporte y comunicaciones.

3.3.6. Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital.

3.3.7. Objetivos específicos de la propuesta

Implementar un software en el Área de Rentas.

Creación del área de fiscalización y cobranza coactiva para el desarrollo de la municipalidad.

Establecer acciones de capacitación enfocadas en el fortalecimiento de los valores éticos en el personal de área de rentas, Fiscalización y Cobranza Coactiva.

Elaborar el análisis Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

3.3.8. Descripción de la propuesta

Estrategia N°1. Implementación de un sistema de software en el Área de Rentas para mejorar la recaudación de impuestos.

Nuestra propuesta tiene como finalidad implementar un sistema de software para actualizar el padrón de los contribuyentes en Microsoft Excel.

Estrategia N°2. Crear las áreas de Fiscalización y de Cobranza Coactiva de la Oficina de Rentas.

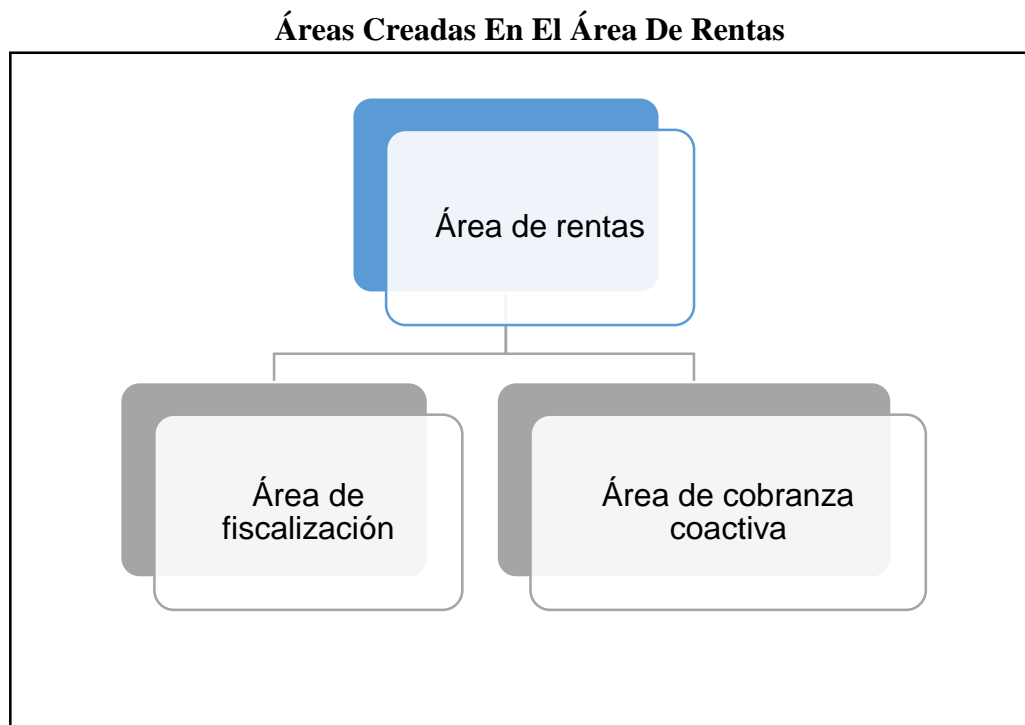


Figura 6 Áreas creadas

Fuente: Elaboración propia

Estrategia N°3. Liderazgo y Capacitaciones al Personal de Área de Rentas, fiscalización y cobranza coactiva.

Se realizó capacitaciones a los trabajadores de municipio para brindar un buen servicio al contribuyente, y puedan cumplir con sus obligaciones que comparte como municipalidad velar por la ciudadanía, suplir las necesidades de la población. Se utilizaron dos temas fundamentales que son:

N°1 Habilidades directivas y técnica del liderazgo.

N°2 Técnicas cuantitativas para implementación del sistema software para controlar el trabajo en el área de rentas y obtener una mejor recaudación.

A continuación, mostramos algunas imágenes y el respectivo tríptico.

Trabajadores De La Municipalidad



DESARROLLO INTEGRADOR



Técnicas Cuantitativas Para Implementación Del Sistema

En este tríptico se encuentra la información más relevante sobre los temas técnicas cuantitativas para implementación del sistema software para controlar el trabajo en el área de rentas.

Antecedentes

Con el fin de propiciar un desarrollo municipal y, promoviendo el desarrollo era necesario formar el programa de

capacitación al personal para la formación de profesional integrada y sobre todo para fortalecer su crecimiento mediante cambios cuantitativos y lograr los objetivos de la municipalidad.

Para ellos se consideró conveniente la creación de una figura denominada “Desarrollo Integrador”, encargada de prestar servicios calificados a sus contribuyentes y de realizar gestiones orientadas a modernizar, mejorar la participación del personal que labora en las diferentes áreas integradas, entre otras actividades.

¿Cuáles son sus objetivos?

- ✓ Brindar un buen servicio a los contribuyentes.

Los contenidos de esta unidad didáctica nos ayudarán a alcanzar un buen desempeño de gestión, y podremos saber que falla en el municipio actualmente.

El tiempo como recurso

Muchos de nosotros hemos sentido a menudo agobiados por falta de tiempo no solo en nuestro ambiente laboral si no en nuestra vida diaria.

Sin embargo, existen ciertas características que nos harán reflexionar del recurso del “tiempo”.

- No es almacenable
- Es equitativo, todos contamos con el mismo tiempo
- Es limitado y limitante

- Es indispensable, insustituible, irreversible y no se puede detener.

Partiendo de esta reflexión nos vemos en la necesidad de mejorar para obtener mejores resultados tanto en nuestra vida diaria y profesional.



La gestión de tiempo se basa principalmente es planear, programar de las actividades y no en la gestión del tiempo propiamente dicha

Gestión de cambio.

De utilizar la formación como arma de adaptación bien sea por cambios que se imponen desde fuera desde el entorno como por cambios que se deciden dentro de la

propia entidad y que muchas veces suponen una anticipación a un cambio del entorno.

Cambiar en:

- ✓ Programas nuevos
- ✓ Modificaciones actuales
- ✓ Crecimiento de la población
- ✓ El liderazgo sustituye a la dirección autoritaria
- ✓ Todos los trabajadores participan aportando ideas impulsando al cambio.

Observando estos cambios podemos comprobar que en la sociedad donde vivimos desarrollamos diferentes actividades con condiciones de estímulos que también influyen. Para que esa adaptación al entorno sea afectiva y en una organización funcione se debe adoptar la comunicación entre elementos del entorno.

¿Cómo dirigir el cambio?

Antes de valorar lo que se necesita para dirigir el cambio conoceremos brevemente las diversas fases que conforman este proceso en una organización:

Preparación:

Buscar apoyos necesarios para tratar de fortalecer las ideas sobre sobre las que girará el proceso de cambio.

Desarrollo:

Esta fase requiere la total implicación del directivo, la cual permitirá propuestas por parte de todos los empleados, es decir se puede reformar aspectos del cambio a medida que se realiza el proceso.

El liderazgo es, hoy por hoy, uno de las faces importantes pedidas centralmente en la ocupación directiva.

En este material comprensible se relaciona la teoría y la práctica, que apoya a que el lector logre una visión objetiva de las necesidades que requieran un sitio en cualquier entidad

Estrategia N°4. Elaboración del análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la municipalidad.

Este el análisis se realizó identificando las características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (amenazas y oportunidades) de la municipalidad para que pueda mejorar, identificar sus debilidades y pueda planificar mejor y tomar mejores decisiones y obtener el éxito esperado recaudar más impuestos.

Matriz del Análisis interno y externo

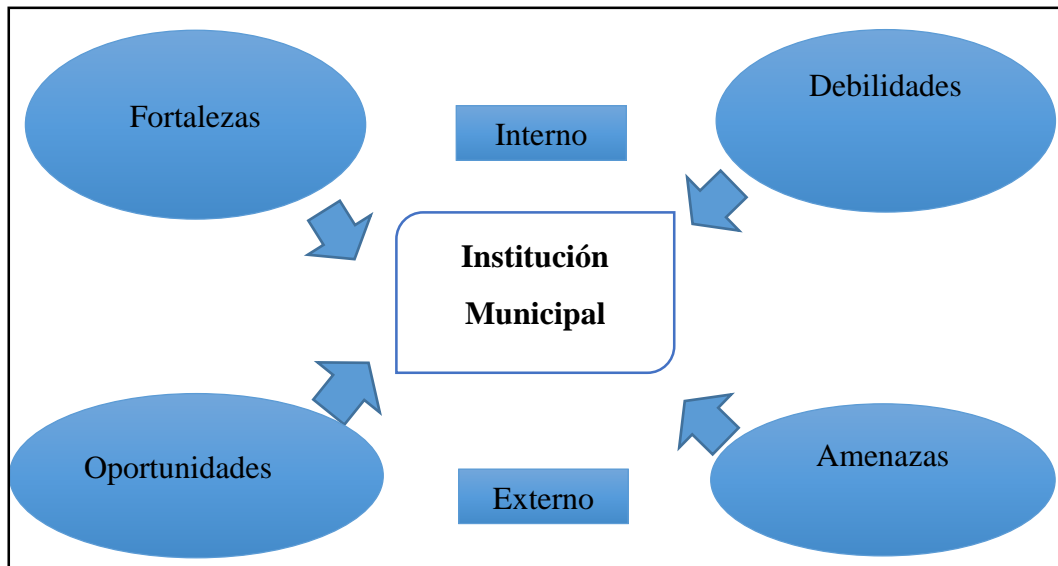


Figura 7. Análisis FODA

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Análisis FODA de la Municipalidad Las Pirias

Fortalezas (F)	Debilidades (d)
<p>Existe el compromiso de trabajo del personal y sobre todo de la alta dirección de la Municipalidad para precisar y analizar las líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua.</p>	<p>Falta de estrategias administrativas para tomar mejores decisiones.</p>
<p>La gestión vigente promueve la organización y participación de los ciudadanos, la cual con lleva a identificar a la comunidad los objetivos del municipio.</p>	<p>No se han desarrollado elementos para que los trabajadores conozcan y acepten los valores y criterios de calidad de la Municipalidad y se sientan identificados con su trabajo que realizan día a día.</p>
<p>Existe el deber del alto mando para asegurar la buena actividad de una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos.</p>	<p>No se cuenta con herramientas de gestión elaboradas adecuadamente y su comunicación al personal no es adecuada.</p>
<p>Implementación de los instrumentos de gestión de acuerdo a la petición de la Municipalidad</p>	<p>La Municipalidad no dispone de un sistema de indicadores que le orienta respecto al grado de satisfacción y de motivación de los trabajadores.</p>
Oportunidades (O)	Amenazas (A)
<p>Incremento del apoyo a la gestión municipal de parte de la población del distrito.</p>	<p>Falta de cultura tributaria en el pago de impuestos.</p>
<p>Aprovechar el apoyo del gobierno central en el desarrollo de los diferentes proyectos.</p>	<p>Prestigio institucional desfavorable por mala gestión municipal.</p>
<p>Distrito atractivo para la inversión inmobiliaria, teniendo en cuenta las constantes habilitaciones urbanas otorgadas por la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural.</p>	<p>Recorte del Presupuesto por parte del gobierno central. Falta de apoyo de la Municipalidad Provincial. Gobierno Regional y Gobierno central.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.3.9. Cronograma de Actividades

Tabla 5. Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	Semana N°1	Semana N°2	Semana N°3	Semana N°4	Semana N°5
1. Empadronamiento					
2. Creación de las áreas					
3. Alquiler de sillas					
4. Compra de materiales					
Papel bond					
Laptop, proyector audiovisual					
Lapiceros, engrapadoras, grapas, perforador.					
5. Desarrollo de las capacitaciones					
6. Elaborar el análisis FODA					

Fuente: Elaboración propia

3.3.10. Presupuesto

El presupuesto de las estrategias:

N°1. Implementación de un sistema de software en el Área de Rentas para mejorar la recaudación de impuestos.

N°2. Crear las áreas de Fiscalización y de Cobranza Coactiva de la Oficina de Rentas, ha sido financiada por la municipalidad.

N°3. Denominada “Liderazgo y Capacitaciones al Personal de Área de Rentas” y “fiscalización y cobranza coactiva”.

N°4. Elaboración del análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la municipalidad, fue financiada por nosotras mismas.

Tabla 6. Presupuesto de Materiales

Materiales			
Recursos Requeridos	Cantidad	Valor Unitario	Monto Total
Laptop	1	S/. 1,550.00	S/. 1,550.00
Proyector audiovisual	1	S/. 1,550.00	S/. 1,550.00
Papel bond	1 millar	S/. 15.00	S/. 15.00
Sillas	40	S/. 10.00	S/. 400.00
Lapiceros	14	S/. 0.50	S/. 7.00
Engrapador	1	S/. 9.00	S/. 9.00
Grapas Faber Castell	1 caja de 26/6	S/. 7.00	S/. 7.00
Perforador.	1	S/. 10.00	S/. 10.00
Tinta para impresora	2	S/. 12.50	S/. 25.00
USB	2	S/. 90.00	S/. 45.00
Sub Total			S/. 3,618.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Presupuesto de Servicios

Servicios			
Tipo de Servicio	Cantidad	Valor	Monto Total
Servicio de transporte	1 mes	S/. 250.00	S/. 250.00
Servicio de internet	1 mes	S/. 100.00	S/. 100.00
Energía eléctrica	2 meses	S/. 85.00	S/. 85.00
Alimentación	20 platos	S/. 6.00	S/. 120.00
Sub Total			S/. 555.00
Total General			S/. 4,173.00

Fuente: Elaboración propia

IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se determinó que la mayoría de contribuyentes no pagan a tiempo sus impuestos, debido a que no existe un buen control mediante un sistema de software, a esto se suma un alto índice de morosidad en la recaudación de impuestos debido a que en el año 2016 ascendió en S/. 99,840.00 nuevos soles.

Se identificó el nivel de morosidad sobre la recaudación de los tres impuestos que la municipalidad recauda y que los contribuyentes no pagan a tiempo por falta de conocimiento e información por parte del área de rentas.

Se logró establecer estrategias administrativas debido a las deficiencias y necesidades que tiene la municipalidad distrital las Pirias, para mejorar la recaudación de impuestos.

Se propusieron estrategias administrativas al área de rentas para que a través de un acuerdo en sesión de concejo sean aprobadas y ejecutadas para el logro de objetivos.

4.2. Recomendaciones

Que la municipalidad se comprometa con implementar un sistema de software para facilitar el trabajo al personal del área de rentas de manera actualizada para notificar a los contribuyentes.

Se realicen nuevas campañas de difusión como: publicidad a través del portal web de la municipalidad de distrito Las Pirias como también talleres de concientización al contribuyente.

Crear las áreas de Fiscalización y de Cobranza Coactiva para mejorar la recaudación de impuestos y así disminuir el alto índice de morosidad del municipio.

Se recomienda aplicar las estrategias administrativas por el jefe del área de rentas en coordinación con la gerencia municipal para satisfacer las necesidades de la población.

REFERENCIAS

- Arias, F. G. (2012). *Proyecto de investigación* (6° Edición ed.). Caracas, Venezuela: Episteme. Recuperado el día 24 Jueves de En noviembre de 2016.
- Ambrosio, N. A. (2012). *Nuevo Plan contable Gubernamental*. Lima, Perú: EDIGRABEN Grafica Bernilla. Recuperado el viernes 14 de abril del 2017
- Alles, M. (2005) *Elija al Mejor. Como Entrevistar por Competencia* (2° Edición). Buenos Aires, Mexico, Santiago, Montevideo: Granica S.A.
- Amparo C, M. y Buendía, J. (2001). *El mexicano ante los impuestos*. (En línea) Nexos.com.mx. Available at: <http://www.nexos.com.mx/?p=9880> (Recuperado el 10 mayo 2017).
- Arriola, E. y Cruz, G (2013). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la municipalidad provincial de Lambayeque periodo 2010 – 2012* (Tesis de para optar el título profesional de Contador publicada). Recuperado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo, 18 de diciembre del 2014.
- Ballén, M., Pulido Rodríguez, R., & Zúñiga López, F. (2013). *Abordaje herrameinta de a investigación cuaitativa teorías, procesos, técnicas* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Cooperativa de Coombia. Recuperado el sábado 27 de mayo de 2017
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso Profesional Tratado practico de Morosología*. España: PROFIT disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=gdmGAgAAQBAJ&pg=PT93&dq=moroso+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj53M-oq7HQAhXF4SYKHTBOCIwQ6AEIGzAA#v=onepage&q=moroso%20definici%C3%B3n&f=false>
- Bernal, R. J. A. (2016). *Código Tributario y otras Normas Complementarias*. (Pioner, Ed.) Lima, Perú. Recuperado el viernes de abril de 2017

Cantos, F. (2014). Modelo de Administración Tributaria para Mejorar la Recaudación De Los Ingresos Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Trujillo, Perú. (Tesis para Obtener el Grado de Doctor) de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, obtenido de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/801/1/CANTOS_MARIANA_ADMINISTRACI%C3%93N_TRIBUTARIA_CANT%C3%93N%20JIPIJAPA.pdf

Cueva, R. H. (2015). Código tributario comentado (Abril del 2015 ed.). (Jurista, Ed.) Lima, Perú. Recuperado el viernes de abril de 2017

Definicionlegal.blogspot.pe. (2017). Teoría de los servicios públicos. Disponible en:<http://definicionlegal.blogspot.pe/2016/02/teoria-de-los-servicios-publicos.html> Recuperado el 28 mayo 2017.

Díaz, S. (2013). Guías de Gestión de la Pequeña Empresa Estrategia de Crecimiento. Madrid, España: Díaz De Santos S.A. Disponible en:<https://books.google.com.pe/books?id=O1eOufVVzVYC&printsec=frontcover&dq=La+estrategia+de+crecimiento&hl=es> 419&sa=X&ved=0ahUKEwjGkuOR4rjQAhVKKyYKHVdJBioQ6AEIjAA#v=onepage&q=La%20estrategia%20de%20crecimiento&f=false

Diario la República. (23 de diciembre de 2015). Piura: Edición de prensa. SAT incrementará el pago de impuestos para afrontar crisis, pág. 2. Recuperado el martes de agosto de 2016.<http://larepublica.pe/impresaeconomia/728080-sat-incrementara-el-pago-de-impuestos-para-afrontar-crisis>

El Diario Perú21 (04 de abril 2017). Municipio otorgará beneficios tributarios para damnificados por huaicos. (P. 21, Ed.) Municipalidad provincial de Trujillo, párr.1. Obtenido de: <http://peru21.pe/actualidad/trujillo-municipio-otorgara-beneficios-tributarios-damnificados-huaicos-2276572>

El diario Dinero en Imagen.com. (2017). Servicios públicos deficientes, baja recaudación y el problema del 'free rider': Paradigmas. (En línea) disponible en:<http://www.dineroenimagen.com/2013-12-02/29638#view-1> (Recuperado el 15 mayo. 2017).

Doorman. F, Miranda. F y Chirs. N. et al. (2013). Metodología del Diagnostico en el Enfoque. Caribe, América Latina.

El País. (05 de abril 2015).Madrid. Los municipios más pobres son los que peor recaudan sus impuestos. (P. d. Madrid, Ed.) Los municipios más pobres son los que peor recaudan sus impuestos, pág. Parrafo 1. Recuperado el lunes de agosto de 2016, disponible en:

http://ccaa.elpais.com/ccaa/2015/04/05/madrid/1428244330_548923.html

Eugene Porter, M. (2013). Estrategia Competitiva. (S. Grupo Anaya, Ed., & M. E. Sánchez, Trad.) España, Madrid: Patria,S.A de C.V.

Escudero, J. (2013). Análisis de la realidad local técnicas y metodos de la investigación desde la animación sociocultural. España, Madrid: NARCEA S.A. Recuperado el Jueves de Diciembre de 2016

Fasbender. J, C, y Albán, C. E.(2010) Buenas Prácticas en las Administraciones Tributarias Municipales. Lima, Perú (Ed Renata). Recuperado 16 de abril 2017.Disponible en: http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/137075549_011-Buenas%20Practicasen%20lasAdministracionesTributariasMunicipales.pdf

Fred, D (2013) Concepto de administración estratégica (9na Edición). México: Pearson Educación. Recuperado el jueves de mayo de 2017.Consultado en:<https://books.google.com.pe/books?id=kpj-H4TukDQC&pg=PA5&dq=planeaci%C3%B3n+estrategica+definici%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjtwL2R98PPAhXBFx4KHZYpAd8Q6AEIKjAD#v=onepage&q=planeaci%C3%B3n%20estrategica%20definici%C3%B3n&f=false>

- Fred R, D. (2013). *Administración Estratégica* (Decimocuarta ed.). México: PEARSON EDUCATION. Recuperado el 14 de abril de 2017
- Flores Z, E. (2013). *Elementos de Finanzas Públicas Mexicanas*, (Ed. México D.F). Recuperado el domingo 28 de mayo 2017, p. 33.
- García, OPSA, G. (2017). Recaudación de impuestos municipales subió 55%. (En línea) *Diario La Prensa*. Disponible en: <http://www.laprensa.hn/honduras/1052294-410/recaudaci%C3%B3n-de-impuestos-municipales-subi%C3%B3-55> (Recuperado en Junio del 2017).
- Gastulo, R y Portal, I. (2014). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la recaudación de la Municipalidad Distrital de Cayalti*. (Tesis de para optar el título profesional de Contador no publicada). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Guizado, J. (2014). *Estrategias Adecuadas para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial y sus efectos en la Gestión de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidades Distritales del Perú 2015*, Chimbote, Perú, (tesis para optar el título de Contador Público) Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú, Obtenido de. <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2016/31/03/145431/20160626011834.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Recuperado el jueves de abril de 2017
- Ley N°27016, L. (15 de noviembre del 2013). *Texto Unico Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Supremo N°156-204-EF. DISPOSICIONES GENERALES*. Lima, Peruano, Perú. Recuperado el lunes de abril de 2017.

ANEXOS

ANEXO N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrategias Administrativas para Mejorar la Recaudación de Impuestos en la Municipalidad Las Pirias - 2016.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Diseño	Técnicas
<p>¿Cuáles serían las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias?</p>	<p>Objetivo General Determinar las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017.</p> <p>Objetivos específicos -Analizar la forma como se viene realizando la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017. -Identificar la morosidad para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017. -Elaborar estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017. -Proponer estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017.</p>	<p>Hi: Si se proponen estrategias administrativas, entonces permitirá mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017.</p> <p>Ho: Si no se proponen estrategias administrativas, no permitirá mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017.</p>	<p>Variable independiente Estrategias Administrativas</p> <p>Variable dependiente Recaudación de impuestos</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada, Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación No experimental Cuantitativa</p>	<p>- Observación - Entrevista - Análisis Documental</p> <p>Instrumentos Guía de Observación. Guía de entrevista. Hoja de trabajo Excel Fichaje Bibliográfico</p>

ANEXO N° 2. GUÍA DE ENTREVISTA GERENTE MUNICIPAL

DATOS GENERALES

Entidad: Municipalidad Distrital Las Pirias.

Objetivo: Analizar la forma como se viene realizando la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias – 2017.

Dirigido a: Gerente Municipal

- 1 ¿Creé usted que el sistema de recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital Las Pirias es efectivo?
- 2 ¿Cree usted que la Municipalidad Distrital Las Pirias comunica al contribuyente de los impuestos que deben pagar?
- 3 ¿Cree usted que los contribuyentes de la Municipalidad Distrital Las Pirias cumplen a tiempo con el pago de sus impuestos?
- 4 ¿Qué medidas o acciones han tomado para reducir el nivel de morosidad de la recaudación de impuestos de los años 2015 y 2016?
- 5 ¿En la actualidad se están realizando las cobranzas coactivas?
- 6 ¿Ha realizado alguna evaluación al personal del área de Rentas?
- 7 ¿Qué acciones ha realizado para mejorar la productividad en el área de Rentas?

ANEXO N° 3. GUÍA DE ENTREVISTA JEFE DE RENTAS.

DATOS GENERALES

Entidad: Municipalidad Distrital Las Pirias.

Objetivo: Identificar la morosidad para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017.

Dirigido a: Jefe de Rentas.

- 1 ¿Cuál es el nivel de morosidad y a cuánto asciende?
- 2 ¿Qué determina el costo de los servicios municipales para fijar el monto de los impuestos que deben pagar los contribuyentes anualmente?
- 3 ¿Qué estrategias ha sugerido a la gerencia para disminuir la morosidad?
- 4 ¿Ha sido autorizado para aplicar dichas estrategias?
- 5 ¿Ha efectuado alguna evaluación de las acciones aplicadas para disminuir la morosidad?
- 6 ¿El estado de situación financiera refleja el importe real de las cuentas por cobrar que tiene la municipalidad?

ANEXO N°4. GUÍA DE ENTREVISTA AREA DE TESORERIA.

DATOS GENERALES

Entidad: Municipalidad Distrital Las Pirias.

Objetivo: Elaborar estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias 2017.

Dirigido a: Area De Tesorería

1. ¿Qué opina del nivel de morosidad de los contribuyentes del Distrito de Las Pirias?
2. ¿Conoce alguna estrategia administrativa para disminuir la morosidad?
3. ¿La Municipalidad ha aplicado acciones para disminuir la morosidad?
4. ¿Considera usted que las estrategias implantadas son las adecuadas?
5. ¿Qué alternativas de solución sugeriría al area de rentas para mejorar la recaudación de impuestos?
6. ¿Cómo califica usted el servicio al contribuyente por parte del jefe de rentas?
7. ¿Qué opina usted que los contribuyentes no paguen sus impuestos?

ANEXO N°5. GUÍA DE OBSERVACIÓN

DATOS GENERALES:

Entidad: Municipalidad Distrital Las Pirias.

Objetivo: Analizar como se viene realizando la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias - 2017.

Aspectos a evaluar	Si	No	Observaciones
1. ¿Se encuentran actualizados el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en el Área de Rentas?			
2. ¿Ofrece buen servicio al contribuyente?			
3. ¿Tiene padrones actualizados de los contribuyentes?			
4. En la actualidad se ha incrementado la recaudación de impuestos.			
5. Existen debilidades internas en la municipalidad para mejorar la recaudación.			

ANEXO N°6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS EXPERTO N° 1

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EXPERTO N° 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

El que suscribe, JULIO CESAR AGUILAR INCIO, Contador Público Colegiado Certificado, docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipan, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de Observación y Guías de Entrevista), elaborada por: Yanina Chavarry Rojas y Jessica Maribel Quicio Rivas, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, para el desarrollo de la Investigación titulada: **"ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIRIAS, JAÉN - 2017"**.

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems y como señal de ello estampo mi respectiva firma.

Chiclayo, 06 de Marzo del 2018


Mg. Julio Cesar Aguilar Incio
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat. N° 02-5965

.....
Mg.CPC. JULIO CESAR AGUILAR INCIO
DNI 42010693
Colegiatura N° 02-5965

ANEXO N°7. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS EXPERTO N° 2

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EXPERTO N° 2

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

El que suscribe, MARCO TULIO RODRIGUEZ CRUZADO, Contador Público Colegiado, trabajador actual en Hospital Regional Docente Las Mercedes (HRDLM) de Chiclayo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de Observación y Guías de Entrevista), elaborada por: Yanina Chavarry Rojas y Jessica Maribel Quicio Rivas, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, para el desarrollo de la Investigación titulada: "ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIRIAS, JAÉN - 2017".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems y como señal de ello estampo mi respectiva firma.


CPC Marco Tulio Rodríguez Cruzado
MAT. 02 - 5900
CONTADOR

Chiclayo, 08 de Marzo del 2018

.....
Mg.CPC.MARCO TULIO RODRIGUEZ CRUZADO
DNI 44946451
Colegiatura N° 05-5900

ANEXO N°8. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS EXPERTO N° 3

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EXPERTO N° 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

El que suscribe, JAVIER EDUARDO TIRADO TORRES, Contador Público Colegiado, trabajador en SCOTIABANK-PERÚ, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de Observación y Guías de Entrevista), elaborada por: Yanina Chavarry Rojas y Jessica Maribel Quicio Rivas, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, para el desarrollo de la Investigación titulada: "ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIRIAS, JAÉN - 2017".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems y como señal de ello estampo mi respectiva firma.

Chiclayo, 09 de Marzo del 2018


CPC. Javier E. Tirado Torres
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 3988

.....
CPC. JAVIER EDUARDO TIRADO TORRES
DNI 43485293
Colegiatura N° 3988

ANEXO N°9. FOTOS

Realizando Las Respectivas Investigaciones En La Municipalidad Distrital Las Pirias.



Entrevistando Al Gerente General, Ing. Paco Moisés Delgado Rojas

