



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA  
MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
CONDORCANQUI - 2018**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autor (es):**

**Bach. Farfán Minga, Yullisa**

**Asesor**

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2019**

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACION DE  
IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI –  
2018**

**Aprobación de la Tesis**

---

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique**  
**Asesor metodológico**

---

**Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando**  
**Presidente del Jurado de tesis**

---

**MSC. Portella Vejarano Huber Arnaldo**  
**Secretario del jurado de tesis**

---

**Mg. Chapoñan Ramirez Edgard**  
**Vocal del jurado de tesis**

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación especialmente a Dios por permitirme haber llegado a estas instancias en mi formación profesional.

A mi madre que con su esfuerzo y sacrificio me brindo todo su soporte que necesite en todo este camino; por sus enseñanzas que me convirtieron en esta persona que soy ahora a que nunca uno debe de darse por vencida: siendo mi motivación.

A mi padre y hermano que con su esfuerzo, consejos me alentaban a continuar sin rendirme consiguiendo así; mis metas.

Y a mí asesor metodológico que con su arduo conocimiento y experiencia me guio en todo este proceso de aprendizaje.

Yullisa Farfán Minga

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser mi guía en todo este proceso desde el principio hasta ahora logrando que culmine esta etapa de estudiante.

Agradezco a mis padres por la confianza depositada en mí, confianza que nunca me quitaron, por su amor brindado, por sus consejos que estuvieron en todo momento.

También agradezco a mi asesor metodológico por la orientación que me dio para la realización de esta tesis, a mis docentes y a la Universidad Señor de Sipan que me acogió en esta etapa formándome como profesional.

Yullisa Farfán Minga

## RESUMEN

En el presente estudio titulado estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en las Municipalidad Provincial de Condorcanqui - 2018, tuvo como objetivo: determinar las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018. El estudio es de tipo aplicada – descriptiva, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo, la muestra se encuentra constituida por 10 trabajadores pertenecientes a la Municipalidad de Condorcanqui. Se obtuvo como resultado, que el grado de la dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente el nivel es aceptable (20%). Se concluyó que, el nivel de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente es mínimo (10%), finalmente el nivel de la variable recaudación de impuestos es aceptable (30%). Finalmente se recomienda que, el nivel de la dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui es de importancia, implementar adecuadamente un código único para identificar a cada contribuyente, tratar de disminuir el número de reclamos por el impuesto predial, que la Municipalidad disponga de un portal electrónico, tener convenios con diferentes entidades bancarias para el pago de los tributos, entre otros.

**Palabras claves:** estrategias administrativas, mejora la recaudación de impuestos, Municipalidad de Condorcanqui.

## ABSTRACT

In the present study titled administrative strategies to improve tax collection in the provincial Municipality of Condorcanqui - 2018, had as objective, determine the administrative strategies to improve the collection of taxes in the Provincial Municipality of Condorcanqui 2018. The study is of type applied - descriptive, of non-experimental design with quantitative approach, the sample is constituted by 10 workers belonging to the Municipality of Condorcanqui. It was obtained as a result, that the degree of the tax collection dimension in the Provincial Municipality of Condorcanqui - 2018 is very deficient (60%), then the level is deficient and minimum (10%), finally the level is acceptable (20%). It was concluded that, the level of the tax collection variable in the Municipality of Condorcanqui - 2018 is very deficient (60%), then it is minimal (10%), finally the level of the variable tax collection is acceptable (30%). Finally, it is recommended that the level of the tax collection dimension in the Provincial Municipality of Condorcanqui is of importance, properly implement a unique code to identify each taxpayer, try to reduce the number of claims for property tax, that the Municipality has of an electronic portal, to have agreements with different banking entities for the payment of taxes, among others.

**Keywords:** administrative strategies, improves tax collection, Municipality of Condorcanqui.

## INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
INDICE.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos .....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	24
1.3.1 Variable independiente: Estrategias Administrativas.....	24
1.3.2 Variable dependiente: Recaudación de Impuestos: .....	28
1.3.3 Marco normativo. ....	35
1.3.4 Definición de términos básicos.....	35
1.4 Formulación del problema.....	36
1.5 Justificación e importancia de la investigación .....	36
1.6 Hipótesis .....	38
1.7 Objetivos de la investigación.....	38
1.7.1 Objetivo general. ....	38
1.7.2 Objetivo específicos. ....	39
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	39
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	39
2.1.1 Tipo de investigación. ....	39
2.1.2 Diseño de investigación.....	39
2.2 Población y muestra .....	41
2.3 Variable, Operacionalización .....	42

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información, validación y confiabilidad de los instrumentos .....	45
2.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	45
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	45
2.4.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos. ....	45
2.5 Procedimientos de análisis de datos. ....	46
2.6 Aspectos éticos .....	46
2.7 Criterios de Rigor científico. ....	47
III. RESULTADOS .....	48
3.1 Variable recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018. ....	48
3.2 Discusión .....	61
3.3 Propuesta de implementación de Estrategias para mejorar la recaudación de impuestos en la municipalidad Provincial de Condorcanqui.....	62
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	74
4.1 Conclusiones.....	74
4.2 Recomendaciones .....	75
V. REFERENCIAS .....	76
ANEXOS .....	83



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Coefficiente de alfa de Cronbach relacionados con la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.</i> .....	48
<b>Tabla 2</b> <i>Estadísticas de fiabilidad relacionados con la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.</i> .....	48
<b>Tabla 3</b> <i>Estadísticas de fiabilidad relacionados con la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.</i> .....	49
<b>Tabla 4</b> <i>Dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 por ítem.</i> .....	49
<b>Tabla 5</b> <i>Dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.</i> .....	52
<b>Tabla 6</b> <i>Dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 por ítem.</i> .....	53
<b>Tabla 7</b> <i>Dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.</i> .....	54
<b>Tabla 8</b> <i>Dimensión licencia de edificación en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 por ítem.</i> .....	55
<b>Tabla 9</b> <i>Dimensión licencia de edificación en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.</i> .....	56
<b>Tabla 10</b> <i>Dimensión servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 por ítem.</i> .....	57
<b>Tabla 11</b> <i>Dimensión servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.</i> .....	59
<b>Tabla 12</b> <i>Nivel de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.</i> .....	60

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018. ....	52
<b>Figura 2.</b> Dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018. ....	54
<b>Figura 3.</b> Dimensión licencia de edificación en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018. ....	56
<b>Figura 4.</b> Dimensión servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018. ....	59
<b>Figura 5.</b> Nivel de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018. ....	60

## I. INTRODUCCIÓN

La provincia de Condorcanqui tienen como capital la ciudad de Santa María de Nieva, Condorcanqui es una de las siete que conforman el departamento de Amazonas en la zona nororiental del Perú. Limita por el Noroeste con la República del Ecuador; por el Este con el departamento de Loreto; por el Sur con las provincias de Bongará y Utcubamba; y por el Suroeste con la provincia de Bagua.

Este trabajo de Investigación tiene como finalidad determinar las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, la población de Condorcanqui adeuda el pago de tributos, el desconocimiento y la falta de compromiso nos muestra a la provincia con varias limitaciones para su desarrollo.

Plantaremos la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui - 2018?

Se justifica la presente investigación con un estudio realizado a nivel Internacional por Solís (2013), cuyo tema de investigación “Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuestos sobre las actividades económicas” (p. 1), el cual bajo el diseño descriptivo simple, de tipo cuantitativo - evaluativo, tuvo como objetivo “ Formular un plan de mejora en la recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas a la Alcaldía del Municipio Julián Mellano del Estado Guárico” (Solís, 2013, p. 5). Se obtuvo como resultado respecto a los equipos para el proceso de recaudación de impuestos , el 100% de los encuestados indico no tener suficiente material de computación, el 100% de los encuestados manifestó utilizar herramientas estadísticas para las estimaciones presupuestarias por concepto a las recaudaciones de impuestos, pero muchas de ellas no son muy adecuados, a su vez se concluyó que el personal de las oficinas de rentas municipales , no se encuentran capacitados profesionalmente en el área que se desempeña, también se concluye que el personal capacitado son algunos en el transcurso del año; no cuentan con equipos adecuados y especializados para realizar sus funciones respectivas. Se recomendó calcularse cada año las metas que se proponen en base a las recaudaciones sobre los contribuyentes reales, diseñar planes operativos, programas destinados al fortalecimiento de la cultura tributaria, su relevancia es que garantiza una cobertura de calidad, que se

traduce en el bienestar de sus habitantes. Que los impuestos, tasas y contribuciones favorecen a los gobiernos locales ya que por medio de ellos mejorara la efectividad y los servicios de la comunidad.

La Municipalidad Provincial de Condorcanqui es una institución pública encargada del gobierno y de la administración en el territorio, las municipalidades deben hacerse cargo de todas las cuestiones administrativas, económicas, culturales y sociales del espacio. Por disponer de tal responsabilidad no alcanza a cubrir responsabilidades, es por eso que se requiere determinar las estrategias administrativas para disminuir la deuda morosa en la recaudación de impuestos, la importancia de este proyecto es aumentar la eficiencia y eficacia de la recaudación de impuestos así ayudaremos a la municipalidad a corregir deficiencias que se dan, cumpliendo con lo establecido y presupuestado, para poder utilizar las inversiones en obras públicas que favorezcan a la población.

Para ello tenemos propuestos los objetivos específicos como son: Analizar la forma en que se vienen realizando la recaudación de impuestos, identificar la morosidad para mejorar la recaudación de impuestos, elaborar estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos, proponer estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

Capítulo I: denominado INTRODUCCION se detallará la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionados al tema, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, hipótesis y objetivos.

Capitulo II: denominado MATERIAL Y METODO en el cual se desarrollará tipo y diseño de la investigación, población y muestra, variable, Operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de la información, validación y confiabilidad de los instrumentos.

Capitulo III: denominado RESULTADOS aquí se desarrollará el Pre test de la variable de recaudación de impuestos, propuesta de la implementación de estrategias para mejorar la recaudación de impuestos, y la discusión.

Capitulo IV: Denominado CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, en este capítulo se desarrollará las conclusiones a las que se llegó y así mismo las recomendaciones para la municipalidad provincial de Condorcanqui.

## 1.1 Realidad Problemática

### A nivel internacional.

**México:** La falta de estrategias administrativas en el Gobierno Estatal, Federal y Municipal, así como el Poder Judicial, en el año 2018 no se llegó a recuperar una parte de los saldos en moratoria, como resultado los gobiernos deben 430 millones de pesos de agua afectando a la población. (Quezada, 2018).

*Comentario:* podemos concluir que la escasez de estrategias administrativas del presente gobierno, no pudo recuperar una parte de los saldos, por tal motivo el Gobierno adeuda una considerable suma de que afecta a la población.

**Panamá:** La baja recaudación de impuestos afectada por la calidad de las actividades comerciales, en el año 2018, influyo rotundamente en más de 600 empleados de las municipalidades en los 14 corregimientos del distrito de Colón, dejándoles de sus salarios quincenales a los contribuyentes (Tvn noticias, 2018).

*Comentario:* podemos concluir que el nivel bajo de recaudación con respecto a los impuestos, rotundamente afectó a más de 600 servidores de la entidad municipal, trayendo como consecuencia el no pago de sus salarios.

**España:** El gobierno de España en el año 2018, no llegó a tener un buen control de su **recaudación de impuestos**, afectando a los contribuyentes, teniendo como resultado un alto nivel de problemas económicos causando superación de los niveles de la burbuja inmobiliaria (Intereconomía, 2018).

*Comentario:* podemos concluir que el gobierno español no posee el control total de las recaudaciones, trayendo como consecuencia altos problemas económicos en el gobierno.

## **A nivel nacional.**

**En el Perú:** La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), en el año 2018, informó que la caída de la recaudación de impuesto a 90.706 millones de soles, dio como resultado al Producto Bruto Interno (PBI) un equivalente a un 12,9%, afectando la inversión Pública y a los contribuyentes (América Economía, 2018, Párr. 2).

**Comentario:** podemos concluir que en SUNAT precisó que hubo caída considerable en la recaudación de impuestos que trajo consigo la afectación de la gestión pública y de los mismos contribuyentes.

**Cusco:** El representante de la Sociedad Civil ante el Consejo de Coordinación Local (CCL), en el año 2018, se detectaron fallas en los presupuestos destinados al mejoramiento de las vías comunales, para mejorar los presupuestos incidieron por utilizar las recaudaciones de impuestos, el cual resultó ser falso, provocando un problema para la comunidad (Calla, 2018, p. 6).

**Comentario:** podemos concluir que la CCL logró evidenciar una serie de fallas en el destino de los presupuestos y para mejorar los resultados tuvieron como opción hacer uso de las recaudaciones de los impuestos, lo cual propició al malestar de los pobladores.

## **A nivel regional.**

**Condorcanqui:** La falta de capacitación a los funcionarios responsables de las distintas Gerencias y Sub Gerencias de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social “MIDIS”, no se desarrollaron estrategias administrativas para el desarrollo e inclusión social, afectando a la población y a su desarrollo social en la comunidad (Municipalidad Provincial de Condorcanqui, 2015).

**Comentario:** podemos concluir que la falta de capacitación a los funcionarios de las diversas áreas no fue desarrollada estratégicamente afectando al desarrollo social de la comunidad.

**Amazonas:** Al cambiar su manera de aportación al estado con la **recaudación de impuestos**, en las zonas de la amazonia dio como resultado la paralización de la ciudad, un par de muertos, enfrentamientos y al final siempre emprendieron marcha atrás (Bessombes, 2018).

**Comentario:** Podemos concluir que al modificar la modalidad en la recaudación de los impuestos tuvo como consecuencia la paralización de la población, enfrentamientos y fallecidos, evidenciamos que esta estrategia no fue la mejor opción.

## 1.2 Trabajos previos

### A nivel internacional.

Posligua (2017), para optar el grado académico de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Babahoyo, de la localidad de Babahoyo, cuyo tema de investigación “Gestión administrativa en la recaudación de los tributos y su influencia en el grado cumplimiento de los tributos y su influencia en el grado de cumplimiento de obras en el Gad Municipal del Cantón Baba periodo 2015-2017” (p. 1), el cual bajo el diseño de tipo descriptivo, tuvo como objetivo, “Evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la recaudación de los tributos para el grado de cumplimiento de obras en el GAD Municipal del Cantón Baba” (Posligua, 2017, p. 11). Se obtuvo como resultado que, el proceso de recuperación de la cartera vencida reforzó la gestión coactiva con el fin de recuperar los valores pendientes de cobro, a su vez se concluyó que, la estrategia empleada con el fin de conseguir mayor cantidad de recursos por predios rurales y urbanos. Se recomendó que, para conseguir el cumplimiento de obras públicas se debe realizar un seguimiento por parte de la institución, finalmente su

relevancia es lograr evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la recaudación de tributos.

**Comentario:** Podemos concluir que aplicar un proceso de recuperación de cartera logro reforzar la gestión coactiva.

López (2014), para optar por el grado académico de Magister en Administración de Empresa, de la Universidad Técnica de Machala, de la localidad de Ecuador, cuyo tema de investigación “Estrategias de Gestión Administrativa que propicien el incremento de niveles de eficiencia de la dirección comercial de CNEL caso: CNEL regional el oro” (p. 1), el cual bajo el diseño descriptivo, de tipo cuantitativo, tuvo como objetivo “ Establecer las estrategias administrativas que incrementen los niveles de productividad de la CNEL El Oro” (López, 2014, p. 19. Se obtuvo como resultado que el 80% de los entrevistados opino que el análisis previo a las estrategias administrativas de gestión , si posibilitaran el establecimiento de la factibilidad de desarrollo que tengan las mismas, mientras que el 20% restante opino, que a través del análisis previo no se podrá conocer la factibilidad de su aplicación, a su vez se concluyó que la empresa carece actualmente de un plan de acción que le permita establecer estrategias de gestión administrativa, que haga posible mejorar la dirección comercial de la misma. Se recomendó establecer la creación y aplicación de un Plan Integral, especialmente de capacitación a los empleados y técnicos de la empresa que permita aumentar los niveles de productividad, luego de realizar un análisis previo al planteamiento y creación de un plan de acción que contenga estrategias administrativas de gestión, se podrá implementar su aplicación en la empresa CNEL Regional de El Oro, lo que permitirá mejorar la dirección comercial, y corregir las falencias encontradas en el análisis realizado en esta investigación, finalmente su relevancia es que permitirá el incrementar los niveles de eficiencia y productividad de la Empresa.

**Comentario:** Se puede concluir que la gran parte de los entrevistados opinaron que previo a las estrategias administrativas de gestión si permitirá el desarrollo de las mismas.



Solís (2013), para optar por el grado académico de Especialista en Finanzas Públicas, de la Universidad Católica Andres Bello, de la localidad de Caracas - Venezuela, cuyo tema de investigación “Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuestos sobre las actividades económicas” (p. 1), el cual bajo el diseño descriptivo simple, de tipo cuantitativo - evaluativo, tuvo como objetivo “ Formular un plan de mejora en la recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas a la Alcaldía del Municipio Julián Mellano del Estado Guárico” (Solís, 2013, p. 5). Se obtuvo como resultado respecto a los equipos para el proceso de recaudación de impuestos , el 100% de los encuestados indico no tener suficiente material de computación, el 100% de los encuestados manifestó utilizar herramientas estadísticas para las estimaciones presupuestarias por concepto a las recaudaciones de impuestos, pero muchas de ellas no son muy adecuados, a su vez se concluyó que el personal de las oficinas de rentas municipales , no se encuentran capacitados profesionalmente en el área que se desempeña, también se concluye que el personal capacitado son algunos en el transcurso del año; no cuentan con equipos adecuados y especializados para realizar sus funciones respectivas. Se recomendó calcularse cada año las metas que se proponen en base a las recaudaciones sobre los contribuyentes reales, diseñar planes operativos, programas destinados al fortalecimiento de la cultura tributaria, su relevancia es que garantiza una cobertura de calidad, que se traduce en el bienestar de sus habitantes. Que los impuestos, tasas y contribuciones favorecen a los gobiernos locales ya que por medio de ellos mejorara la efectividad y los servicios de la comunidad.

**Comentario:** podemos concluir que los equipos que se emplean en el proceso de recaudación no fueron suficiente según la opinión de los trabajadores.

Navarro y Valerio (2013), para optar por el grado académico de Licenciada en Derecho , de la Universidad Autónoma de Nicaragua, de la localidad de Managua - Nicaragua , cuyo tema de investigación “Análisis Jurídico de los impuestos municipales y su procedimiento de recaudación, en el municipio de la Paz de Carazo” (p. 1), el cual bajo el diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo, tuvo como objetivo “ Analizar las generalidades de los Impuestos

Municipales, su clasificación y el procedimiento de recaudación, en el municipio de La Paz de Oriente Carazo” (Navarro & Valerio, 2013, p. 11). Se obtuvo como resultado los tipos de impuestos municipales y su procedimiento de recaudación por parte de los pobladores de este municipio, no son los suficientes como para lograr una meta mayor de incremento en la recaudación. Se concluye que, aunque es cierto que los niveles de recaudación en concepto de impuestos municipales han aumentado paulatinamente a razón de visitas personalizadas por parte de la administración tributaria hacia los contribuyentes, sin embargo, se necesita promocionar más la cultura del pago de impuestos. Se recomendó se debe mantener capacitaciones constantes a los empleados para poder realizar sus acciones con eficiencia mejorando los análisis jurídicos de los impuestos municipales. Con esto se demostró la relevancia de que la recaudación de impuestos permite crear un mejor desarrollo en la comunidad.

**Comentario:** podemos concluir que las clases de impuestos y la de su procedimiento de recaudación no son suficientes como para conseguir una mayor recaudación.

Jaramillo y Aucanshala (2013), para optar el título en Magíster en Tributación, de la Universidad Superior Politécnica del Litoral, de la localidad de Guayaquil, cuyo tema de investigación “Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales aplicado en el ilustre Municipio Riobamba” (p. 1), tuvo como objetivo, “Atender con eficiencia, eficacia y economía las necesidades de la ciudadanía del cantón Riobamba para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida sus habitantes” (Jaramillo & Aucanshala, 2013, p. 3). Se obtuvo como resultado, que para mejorar la recaudación no es necesario cobrar más, sino que se busca que existan una certeza mayor en la información con la que se cuenta y poder ser más equitativo con los que la cumplen, a su vez se concluyó que, la planeación y el financiamiento posee en el catastro un instrumento importante ya que permite obtener valiosa información. Se recomendó la implementación y el empleo de herramientas tecnológicas con el fin de brindar una apertura mayor a los contribuyentes. Su relevancia, es que para lograr una mayor recaudación no es necesario cobrar más sino es necesario informar adecuadamente a la población.

**Comentario:** El tema de investigación que antecede en planear y financiar el proceso de catastro servirá de mucho para la municipalidad ya que mediante este proceso se podrá obtener información valiosa.

### **A nivel nacional.**

Diestra (2018), para optar por el grado académico de Contador Público, de la Universidad Católica los Ángeles, de la localidad de Chimbote, cuyo tema de investigación “El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Pomabamba, 2016” (p. 1), el cual bajo el diseño descriptivo simple – no experimental – transversal, de tipo cuantitativo, tuvo como objetivo “Determinar como el control interno incide en la recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Pomabamba en el 2016” (Diestra, 2018, p. VI). Se obtuvo como resultado del 100% igual a 15 encuestados, el 56% afirmaron que en la municipalidad cumplen con el pago puntual del impuesto predial y del total de 100% de encuestados, el 67% indicaron que en la municipalidad realizaban el pago de impuesto al patrimonio vehicular, a su vez se concluyó la recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Pomabamba en el 2016; indicaron los trabajadores de la municipalidad que la población no cumple con sus pago de impuestos municipales, también afirmaron que la mayor parte de la población si cumple con el pago puntual del impuesto predial; también indicaron que en la municipalidad realizaban el pago del impuesto vehicular. Se recomendó para lograr una buena recaudación de impuestos municipales se debe realizar una buena información y/o difusión sobre el pago de los impuestos a los pobladores brindándoles algunos beneficios a los ciudadanos que pagaban puntualmente sus pagos de tributos municipales. Sus relevancias servirán como un marco orientador a la municipalidad provincial de Pomabamba, para la toma de decisiones adecuadas en el cumplimiento de sus objetivos asignados en las normas correspondientes, así como realizar un adecuado control con la aplicación de los componentes para una aplicación adecuada del presupuesto asignado a la municipalidad referentes a las remuneraciones, contratación de obras y adquisiciones del Estado.

**Comentario:** podemos concluir que más de la mitad los servidores encuestados revelaron que la población cumple con el pago de sus impuestos, evidenciando que la ciudadanía se encuentra consciente de los beneficios de pagar a tiempo estos tributos.

Pereyra (2017), para optar por el grado académico de Licenciado en Administración, de la Universidad Privada del Norte, de la localidad de Cajamarca, cuyo tema de investigación “Relación de las Estrategias administrativas con el desempeño del Recurso Humano en la empresa Maxlim Operaciones S.R.L - Cajamarca 2017” (p. 1), el cual bajo el diseño no experimental, de tipo transeccional o transversal, tuvo como objetivo “determinar Relación de las Estrategias administrativas con el desempeño del Recurso Humano en la empresa Maxlim Operaciones S.R.L - Cajamarca 2017” (Pereyra, 2017, p. 14 ). Se obtuvo como resultado de los 68 trabajadores el 59% se muestra totalmente en acuerdo con la aplicación de las estrategias administrativas a través de las respuestas dadas a las 18 preguntas, y el 20% en desacuerdo. Lo cual representa el 79% de los trabajadores, a su vez se concluyó su identificación que el desempeño del recurso humano que tiene la empresa “Maxlim Operaciones S.R.L” es bueno ya que el 52,9% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo. Se recomendó a la empresa hacer énfasis en la estrategia de las fuerzas de Porter, ya que tiene en cuenta el factor externo e interno y busca a su vez como prioridad la satisfacción del cliente, Se recomienda al área directiva invertir en mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Con esto se demostró que el proyecto es importante porque a través de la motivación y los incentivos en la empresa por parte de las gestiones administrativas como una herramienta fundamental para los gerentes del área de recursos humanos, el impacto que implican esta situación para los trabajadores en su desempeño tanto físico como mental en el área de sus labores, así mismo hacer medible las situaciones de las diferentes áreas como Hotelería, recreación, lavandería y jardinería, los diferentes departamentos de la administración.

**Comentario:** llegamos a la conclusión de que la gran parte de los trabajadores se encuentran de acuerdo con la aplicación de estrategias administrativas.

Rodríguez (2016), para optar por el grado académico de Contador Público, de la Universidad César Vallejo, de la localidad de Trujillo, cuyo tema de investigación “Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016” (p. 1), el cual bajo el diseño no experimental, de tipo descriptivo, tuvo como objetivo “Determinar la incidencia de las estrategias administrativas en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016” (Rodríguez, 2016, p. 23 ). Se obtuvo como resultado en el mes de marzo del 2016 se obtuvo la mayor recaudación en el impuesto predial con un 65%, impuesto de Alcabala con un 36%, como también analizamos en el rubro de Limpieza Pública representa un 52% más a diferencia de los otros meses, a su vez se concluyó se realizó un análisis de la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, donde se observó que el impuesto de alcabala obtiene una variación positiva de S/. 408,776.32 que representa el 60% de ingresos por recaudación. Se recomendó aplicar las estrategias de acuerdo al cronograma establecido y no sólo para llegar a la meta si no para sobrepasar la meta propuesta, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Moche involucrar a todo su personal para la ejecución de sus estrategias planteadas y así obtener una recaudación de impuestos satisfactorio. Finalmente, su relevancia beneficiará a la Municipalidad Distrital de Moche porque se implementará estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos de tal modo que servirá para realizar obras y satisfacer las necesidades a favor de los contribuyentes.

**Comentario:** llegamos a la conclusión de que en el tercer mes del año 2016 se logró conseguir una recaudación y específicamente en el pago del impuesto de alcabala.

Salluca (2016), para optar por el grado académico de Abogado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, de la localidad de Juliaca, cuyo tema de investigación “Recaudación del Impuesto predial en las municipalidades de centros poblados y su alcance en la normatividad en el Perú año 2015” (p. 1), el cual bajo el diseño exploratorio, de tipo cualitativo y cuantitativo , tuvo como objetivo “Determinar la naturaleza de la recaudación del impuesto predial en las

municipalidades de centros poblados y su alcance en la normatividad en el Perú” (Salluca ,2016, p. 23 ). Se obtuvo como resultado e deducir que el promedio del monto transferido a las Municipalidades de Centros Poblados es de 44% de la municipalidad recibe un monto igual o menor a S/ 1.200,00, en tanto que el 36% recibe entre S/ 1.200.00 a S/. 1.800,00, a su vez se concluyó que existe una inadecuada implementación de la normatividad sobre la recaudación del impuesto predial en las municipalidades de los centros poblados, tal como se ha asumido nuestra hipótesis de la investigación. Se recomendó contribuir a la realización del proceso de adecuación contemplado en la Ley N° 28458, proporcionando información a las municipalidades provinciales sobre sus necesidades, condiciones sociodemográficas de la población del centro poblado y la situación de los servicios prestados. Finalmente, su relevancia de esta función radica en que a través de ella se evitara la multiplicidad de interpretaciones par a la aplicación de las normas tributarias que en muchos casos confunden a la propia administración y a los contribuyentes.

**Comentario:** llegamos a la conclusión que la normativa de recaudación de impuestos que se implementó presenta limitaciones y es insuficiente para la Municipalidad.

Churata (2014), para optar por el grado académico de Licenciada en Administración , de la Universidad Nacional del Altiplano, de la localidad de Puno, cuyo tema de investigación “Estrategias técnico administrativas para la disminución del delito aduanero: Intendencia de Aduana Ilo, periodo 2010” (p. 1), el cual bajo el diseño de investigación cualitativo - cuantitativo de tipo no experimental, transeccional – descriptivo, tuvo como objetivo “ Analizar las Estrategias técnico administrativas para la disminución del delito aduanero: Intendencia de Aduana Ilo, periodo 2010” (Churata, 2014, p. 20). Se obtuvo como resultado que las acciones operativas han disminuido teniendo en el año 2008 la cantidad de 343 operativos, y en el año 2010 la cantidad de 331 operativos es decir en 3.5% en comparación al año base. A su vez se concluyó que los procedimientos técnicos – administrativos que se aplicaron en las estrategias administrativas de la fiscalización de entrada y salida de las mercancías no tuvieron efecto positivo en el control de transporte

terrestre con las revisiones de documentos e inspecciones físicas y vehiculares y mercancías de control aduanero. Se recomendó mejorar las condiciones físicas, tecnológicas y organizacionales en el actuar del personal para realizar las incautaciones de contrabando, implementado vehículos y sistemas de comunicación vía internet, implementar un puesto de control y considerar los lineamientos generales. Finalmente su relevancia la lucha contra los delitos aduaneros y la piratería ha motivado la generación de diversas y reiteradas iniciativas legislativas del Estado, encontrándose actualmente vigentes la Ley No 28008, Ley de Delitos Aduaneros promulgada el 18 de Junio de 2003 y que entró en vigencia el 28 de Agosto de 2003, con la aprobación de su reglamento; y la Ley No 28289, Ley de Lucha contra la Piratería promulgada el 19 de Julio de 2004, esto es importante ya que favorecerá la buenas estrategias administrativas para las disminución de los delitos en las empresas.

**Comentario:** llegamos a la conclusión que la normativa de recaudación de impuestos que se implementó presenta limitaciones y es insuficiente para la Municipalidad.

#### **A nivel regional.**

Herrera (2016) para optar por el grado académico de Contador Público de la Universidad César Vallejo, de la localidad de Pimentel - Perú, cuyo tema de investigación “Propuesta de un plan estratégico de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad de Bagua - año 2016” (p. 1), el cual bajo diseño de investigación no experimental, de tipo descriptivo, tuvo como objetivo “Proponer un Plan de Estrategias de Cobranzas para mejorar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Bagua” (Herrera, 2016, p. 30 ). Se obtuvo como resultado del total, el 12.50% muestra que SI se han utilizado estrategias para cobrar las deudas que se encuentran en morosidad, el 75% ostenta que NO la es, y el 12.50% NO CONOCE del informe detallado y el 91% dice SI considera que un plan de estrategias de cobranzas mejorara el sistema de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Bagua y el 9% dice NO, a su vez se concluyó que el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad

Provincial de Bagua es bajo porque existe un alto grado de morosidad de los impuestos en licencias de funcionamiento, impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio vehicular, limpieza pública, seguridad ciudadana, parque y jardines; debido a que no posee un adecuado plan de Estrategias de cobranza. Se recomendó los niveles recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Bagua por los impuestos en licencias de funcionamiento, impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio vehicular, limpieza pública, seguridad ciudadana, parque y jardines; deberá aplicarse un plan de estrategias de cobranza y de esta manera contribuir al progreso de la provincia. Finalmente, su relevancia un plan estratégico es muy importante ya que ayuda a hacer mejores funciones en tono a la recaudación de impuestos, tomando como punto importante par a el crecimiento económico del pueblo.

**Comentario:** llegamos a la conclusión que el nivel de recaudación de tributos de la Municipalidad es deficiente ya que existe un nivel de morosidad muy alto.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### ***1.3.1 Variable independiente: Estrategias Administrativas.***

Las estrategias administrativas, Cueva, Henríquez y Vonderheyde (2013) nacen como respuestas para los retos que afronta una organización municipal, muestran las alternativas, los cursos de acción con la finalidad de lograr los objetivos en las condiciones ventajosas.

Son las acciones administrativas que nos llevan a un fin, estas las desarrolla la dirección de la institución con el objetivo de fortalecer los controles internos y externos en el área de trabajo (Hernández, Obando, Pérez & Quesada, 2013).

Según Holguín (como se citó en Rodríguez, 2016) define que es la implementación y evaluación de las decisiones que se realizan en los proyectos de las empresas a largo plazo, estas estrategias son diseñadas para lograr metas y



objetivos dentro de las organizaciones y mejorar sus estándares de rentabilidad y beneficio.

Las estrategias administrativas son la base fundamental para diseñar las políticas y metas de las empresas, estas se relacionan para seguir los planes a realizar ayudando a poder asignar los recursos de las organizaciones para la satisfacción de los contribuyentes y los mismos trabajadores (Holguín, citó en Rodríguez, 2016).

Bateman y Snell (2009), consideran que la administración estratégica es un proceso de evaluación sistemática que abarca el seguimiento de la participación administrativa en las diversas áreas que las organizaciones tienen para trazar sus metas y objetivos estratégicos. Dentro de la planeación estratégica se involucra a las máximas autoridades están orientados a pensar de manera decisiva en la formulación y la implementación de metas estratégicas y las estrategias para alcanzarlas en el corto plazo y largo plazo.

En el proceso de administración estratégica tiene seis componentes importantes:

1. Establecer la misión, visión y metas.
2. Estudio de las oportunidades y amenazas externas.
3. Estudio de las fortalezas y las debilidades internas.
4. Análisis SWOT (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas) y de la formulación de la estrategia.
5. Ejecución de la estrategia.
6. Control estratégico (Bateman & Snell, 2009).

### **1.3.1.1 Elementos de la Administración Estratégica.**

Estos cuatro elementos permiten la posibilidad de desarrollar una administración eficiente:

**El análisis ambiental:** Es un proceso administrativo consiste en reconocer las fortalezas y debilidades de las organizaciones municipales, se deben de seguir ciertos pasos como la recolección de la información, reconocer las debilidades para que el análisis ambiental sea preciso y seguro (Conexión Esan, 2016).

**La formulación de la estrategia:** finalidad es formular o diseñar la estrategia que va a seguir la empresa durante el transcurso de los años. Definiendo los resultados y planear estrategias para lograrlo (Conexión Esan, 2016).

**La implementación de la estrategia:** Son los planes que se desarrolla para afianzar en la organización un sentido estratégico compartido con un propósito y un hábito de dar lo mejor para obtener el éxito (Conexión Esan, 2016).

**La evaluación y control:** Es el uso de herramientas que sirven para supervisar el desempeño de la organización, con el fin de cumplir con los objetivos trazados o en todo caso se evalúa para mejorarlo en el tiempo (Conexión Esan, 2016).

Consiste en reportar las actividades, ya sean adecuadas o inadecuadas, para la mejoría por parte de los administrativos operativos, los administrativos que están a la cabeza de la empresa no se toman en cuenta y no se involucran, solo en el caso cuando los rendimientos son indeseados debido a los malos procesos, esto es importante, ya que ellos deben desarrollar estrategias y planea para, mejorarlos e implementar adecuados programas y procedimientos (Wheelen, 2012, p. 263).

### 1.3.1.2 Componentes de las estrategias administrativas:

**Liderazgo Administrativos:** Se deben establecer un visión para el futuro y estrategias para desarrollarlo, el liderazgo administrativo transmite la cooperatividad necesaria de formación de equipos que aceptan la validez de las estrategias para mejorar en el tiempo (Torres & Torres, 2014).

Fortalecer el liderazgo administrativo es necesario que la organización especifique su comportamiento. El personal a cargo de la supervisión, clasificara las competencias del personal para el liderazgo administrativo, determinando la brecha en su desempeño, desarrollar conductas para un liderazgo de éxito y desarrollo de sus competencias. Indispensable en la organización (Aldape, 2014).

**Estructura organizacional:** Es un plan organizacional el cual consiste perseguir un objetivo en común. su finalidad está en alcanzar las metas propuestas y desarrolladas por los miembros de una organización de trabajo (Lopez, 2014).

La estrategia organizacional, según Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio (2002), consiste en dividir los trabajos, asignando funciones, responsabilidades a personas de la organización, de esta manera se puede coordinar la labor del personal

**Procedimientos Administrativos:** Son los pasos a seguir de un administrador para la realización de un fin. Cuando hay casos de intereses difusos, la participación administrativa se amplia para dar sus respectivas ideas y considerarlas convenientes para lograr resultados positivos dentro de la organización (Guzmán, 2013).

### **1.3.1.3 Importancia de Estrategias Administrativas**

Las estrategias administrativas son esenciales para el buen desarrollo de las organizaciones, el cual, a través de la coordinación, funciones y las actividades de trabajo coordinados se puede llegar a enfocar en conseguir sus objetivos y sus metas propuestas en el tiempo (De Lourdes, 2014).

La administración municipal aborda el interés fundamental de los administrativos en el sector municipal, consiste en responder a todos los intereses públicos a través de sus competencias y las funciones asignadas en cada área según el tamaño del municipio. Estos intereses abordan diferentes perspectivas como: jurídicas, sociológicas, económicas, politológicas y comunicacional (Campillo, 2010).

#### ***1.3.2 Variable dependiente: Recaudación de Impuestos:***

Guarismo (como se citó en Rondón, 2009) la recaudación de impuestos, es la cobranza de dinero, tanto en el sector público como privado, el fin de este dinero es beneficiar a la población con un mismo fin en un determinado tiempo

Es un método de recaudamiento financiero que los gobiernos exigen a la población. Existen diferentes tipos de impuestos que los contribuyentes tienen que cancelar o aquellas instituciones autorizadas. El impuesto que afecta a la mayoría de las personas es el impuesto a la renta, quiere decir que es un porcentaje del ingreso de los trabajadores para los bienes que la sociedad requiere y mejorar su estilo de vida, con proyectos, obras, construcciones, mantenimientos, etc., que beneficie a la sociedad (Mckinne, 2018; Varela, 2017).

Para Ruiz (como se citó en Rondón, 2009), La recaudación de impuestos se percibe por las actividades económicas que son influenciados a través de contribuyentes, esas personas están en la obligación de emitir una parte de su ingreso. Con esos recursos se recauda un porcentaje de cada trabajador de modo

que el gobierno tenga dinero para cosas como la construcción de carreteras, puentes y otros servicios que sirvan para el beneficio de la población.

### 1.3.2.1 Clases de Impuestos

**Impuestos Directos:** Es un impuesto que se asocia directamente a una persona física o jurídica, las cotizaciones a la seguridad social, que se utilizan para financiar la seguridad social y el impuesto sobre la renta de las sociedades. Se calcula y aplica sobre el capital total de la misma, o sobre sus ingresos globales en un tiempo determinado. Este impuesto es por tiempos, o sea, por lo general se aplica cada año, y se paga una vez al año o en cuotas. (Stiglitz, 2000).

Surge en casi toda América Latina, estas se subdividen en impuesto sobre la renta considerado como la columna vertebral del sistema tributario porque está ligado con el ahorro y sobre el patrimonio (Cuevas, 2015).

#### **Impuestos Indirectos:**

- No repercuten directamente sobre la renta del contribuyente, sino sobre el consumo que realice, sobre la amplia variedad de Bienes y Servicios (Stiglitz, 2000).
- Se miden los acontecimientos sobre la circulación de bienes y servicios y derechos que debe de pagar una persona por consumir algo y por utilizar algo en el tiempo (Cuevas, 2015).

Los impuestos indirectos son aquellos que se recaudan por las personas que debe pagar por consumir algo, por utilizar algo, este tiempo de impuesto se pueden encontrar en los mercados y establecimientos de bienes y servicios por el cual el consumidor lo adquiere para la satisfacción de sus necesidades (Castillo & Nalvarte, 1991).

### 1.3.2.2 Impuestos Municipales:

Las municipalidades recaudan los impuestos a través de las cantidades de dinero que los ciudadanos deben pagar al estado para sostener el gasto público, su función está en la contraprestación directa entre la municipalidad y los habitantes del país, recibiendo obras que beneficie a la población (Decreto Legislativo N° 776, 1999)

Son aquellos impuestos que se recaudan para financiar al sector público, con obras, que beneficien a la población, dentro de los impuestos a recaudar se encuentra: Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio vehicular, Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, Impuestos a los juegos e Impuestos a las apuestas, que se mencionaran después detalladamente (Rodríguez, 2016).

**a) Impuesto Predial:** Es un impuesto que se obtienen de las propiedades inmobiliarias anualmente, sean rústicos o urbanos. Se considera impuesto predial a los terrenos, ya sea estando cerca al mar, ríos, etc. Que corresponden a dichos campos, que no se pueden alejarse ni retirarse sin ser destruido las edificaciones (Decreto Legislativo N° 776, 1999)

Las recaudaciones de impuestos prediales se recaudan en las municipalidades que corresponden a lugar donde se encuentran las propiedades (Centro de Gestión Tributaria [CGT], 2018).

La cobranza de los impuestos prediales se da cuando se tiene en su poder inmuebles Rústicos y Urbanos aplicables los valores oficiales de terrenos y edificaciones para fines impositivos y otros procedimientos que establece el Consejo Nacional de Tasaciones aprobado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Rodríguez, 2016).

**b) Impuesto de Alcabala:** El impuesto alcabala recoge todas las transferencias de las propiedades de bienes raíces como son

estar íntimamente ligados al suelo, unidos de modo inseparable, física o jurídicamente al terreno, tales como las parcelas, urbanizadas ya rústicos o urbanos, cualquiera que sea la forma o circunstancia, incluso las ventas que se realizan durante un periodo de tiempo determinado, hasta el pago total del precio de la propiedad (Servicio de Administración Tributaria de Lima [SAT], 2017).

Estan obligados al pago de los impuestos a alcabala todo contribuyente, el comprador o el que adquiere el inmueble.este pago se realiza con el 3% de los precios de venta, siendo infectos a los primeros 10 UIT (Alfaro como se citó en Rodríguez, 2016).

Contribuyen las personas Naturales que son responsables personalmente de las deudas y obligaciones de las empresas y las personas jurídicas que son responsables de las deudas y obligaciones que se limitan a los bienes de las empresas, estos tienen el plazo de pago hasta el último día hábil del mes siguiente después de realizar la transferencia sin necesidad de mencionar la forma de pago por las ventas, con excepción de las personas jurídicas (Rodríguez, 2016).

**c) Impuesto al Patrimonio Vehicular:** Este impuesto al Patrimonio Vehicular se obtiene cuando se posee la propiedad del vehículo por los dos primeros años de antigüedad (Beltrán & Cueva, 2007).

El impuesto al patrimonio vehicular se adquiere al momento de obtener un vehículo, station wagons, camionetas, etc., se obtiene en la primera inscripción de registro de propiedad vehicular, desde ese momento el impuesto patrimonial vehicular grava el impuesto (Diario Oficial el peruano, 2004).

Alfaro (como se citó en Rodríguez, 2016), los impuestos al patrimonio vehicular se transfieren de las propiedades no mayores a 3 años

de antigüedad, siendo su tasa de impuesto el 1 por ciento del ingreso al patrimonio o el bien propio de la persona dado por el MEF.

Los contribuyentes que retienen el impuesto al patrimonio vehicular, pagan hasta el último día hábil, natural o corrido de un día normal del mes de febrero, realizando sus pagos de manera trimestral o anual (Rodríguez, 2016).

#### **d) Impuesto a las apuestas:**

Alfaro (como se citó en Rodríguez, 2016), los impuestos a las apuestas son recaudados de los salones que se encargan de realizar juegos del azar lo que se grava son los ingresos por las apuestas que el organizador recauda por el proceso que lleva a cabo en las mismas.

Las empresas recaudan este tipo de impuesto mensualmente que son los ingresos que perciban las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares, en ello se detallara los ingresos de las apuestas, así como también los premios que se otorgan al jugador en el tiempo de un mes (Rodríguez, 2016).

**Primer caso:** Consiste en las utilidades que tiene las organizaciones ejemplo: bingos, rifas, algún sorteo, etc. Estos impuestos esta ingresados en los ingresos de las entidades (Ruiz, 2008).

**Segundo Caso:** Son las utilidades que las organizaciones captan al momento de las organizaciones de juegos electrónicos como pinball, videojuegos, etc. Los intereses están inmersos en los ingresos (Ruiz, 2008).

**Tercer caso:** Son los ingresos que obtienen el ganador obtenido en algún juego de lotería y juegos al azar, los impuestos son pagados por el jugador al ganar el premio (Ruiz, 2008).



Es una obligación de las organizaciones que realizan eventos de apuestas y tienen que imponer los impuestos (Decreto Legislativo N° 776, 2004).

**e) Impuesto a los Juegos:** Las empresas encargadas de transferir el impuesto de los juegos, son aquellos que realizan actividades como bingos, rifas, juegos de lotería, etc. Las obtenciones de premios de juegos al azar también se consideran ya que una pequeña parte se tendrá que transferir como impuesto a los juegos (Decreto Legislativo N° 776, 2004).

Se obtienen los impuestos a los juegos por medio de la ejecución de las actividades que son los juegos, así como la obtención de premios en juegos de azar, la empresa es aquel que paga el impuesto al realizar las actividades de juegos, y también el que ganan los premios (Decreto Legislativo N° 776, 2004)

Alfaro (como se citó en Rodríguez, 2016, p. 20), menciona que el este tipo de juegos relacionado a las lotería, bingos y rifas y los premios obtenidos tienen una tasa aplicable de una Unidad Impositiva Tributaria-UIT, cancelado de acuerdo al Código Tributario establecido.

**f) Impuesto a los Espectáculos Públicos:** Son los montos establecido y transferidos a los impuestos a los espectáculos públicos no deportivos, que se recaudan al asistir a los eventos públicos, realizados en locales, centros de esparcimiento y parques cerrados. Este monto se recauda al ingreso de la persona para presenciar el espectáculo (Municipalidad de Jesús María, 2017).

Estos impuestos solo se cobran en el momento de asistir a los espectáculos públicos en locales cerrados. Este pago está incorporado al momento del pago de derecho por entrada para participar y presenciar el entretenimiento (Municipalidad de Jesús María, 2017).

Para Rodríguez (2016) Estos impuestos son recaudados cuando el público paga para ingresar y observar las actividades en los locales parque y también se considera los lugares culturales, esto se realiza con la autorización del Instituto Nacional de Cultura 1.4.2.3 Partes de la Recaudación de Impuestos:

### **1.3.2.3. El sistema de recaudación de los impuestos tiene dos partes:**

La recaudación de impuestos se centra en dos partes la formulación de pago elaborado por las administraciones tributarias, por el cual se pagan los impuestos y se elabora de acuerdo a las características objetivas de los tributos y la segunda que son variables externas que también participan en la recaudación de los impuestos (Raúl, 2009).

### **1.3.2.4. Importancia de la Recaudación de Impuestos:**

La administración tributaria se encarga de recaudar los impuestos, que es una proporción de los aportes de la población que labora tanto en el sector público como privado, con el fin de beneficiar a la población para las obras publicas acaecida en nuestro país para el bien único de la sociedad (OECD, 2015).

Es importante la recaudación de impuestos, esto se transfiere a los servicios públicos ya que gracias a ello se pueden establecer obras primordiales que beneficiaran a la población mejorando su calidad de vida, y manteniendo eficiente los sectores, económicos, sociales políticos, culturales y ambientales (Martinez, 2013).

Es una herramienta basica el cual es importante para los gobiernos con el fin de establecer servicios basicos y publicos, manteniendo la seguridad del pueblo la democracia , las oportunidades que la sociedad debe requerir para la maximizacion de su bienestar (Martinez, 2013).

Si todos los contribuyentes del país cumplieran con el pago de sus tributos, los gobiernos tendrían mayor oportunidad de ejercer actividades sociales para brindar servicios al país e influenciar en el desarrollo económico, social, cultural y político del pueblo (Martínez, 2013).

### ***1.3.3 Marco normativo.***

**Ley de la tributación Municipal decreto legislativo N° 776, TITULO II, DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES, Artículo 6°.-** Las tributaciones municipales son las siguientes: “Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio Automotriz” (Decreto Legislativo N° 776, 2004, p. 3).

**Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo I. Ámbito de aplicación de la ley:** Esta ley se fundamenta en la aplicación a todo el sector público en las áreas administrativas en el poder ejecutivo, poder legislativo y poder judicial. Los organismos que se encuentran establecidos por personas jurídicas bajo los programas estatales y proyectos especiales se deben realizar con aquellos trabajadores que ejerzan las funciones administrativas establecida por el estado conforme a la normativa de la materia (Decreto Legislativo N°1272, 2015).

### ***1.3.4 Definición de términos básicos.***

**Impuesto:** Los impuestos son contribuyentes de los ingresos son aquellas cantidades que el Sector Público detrae del Sector Privado (Ibáñez, Gonzales, & Zubiri, 2009).

**Administración Estratégica:** es una herramienta de gestión que se utiliza para definir las metas y objetivos establecidos para largo plazo, también es considerado como un proceso de evaluación que sirve para el mejoramiento y fortalecimiento de las actividades a realizarse en el tiempo (ESAN, 2016).

**Administración Estratégica:** Es la manera de como las empresas se orientan para alcanzar sus beneficios, definiendo sus objetivos y metas a lograr en el tiempo (ESAN, 2016).

**Metas:** son las finalidades y objetivos que las organizaciones deben seguir para el mejoramiento de sus funciones y obligaciones, llegando al punto de alcanzar el beneficio (Yela, 2012).

**Políticas:** Son procesos de toma de decisiones que sirven para aclarar las ideas fundamentales. Es una guía que sirve para el desarrollo de actividades con el fin de obtener beneficios a la población y determinar los problemas con solución (Yela, 2012).

**Procedimientos:** es una serie de labores ligadas entre sí que constituyen la sucesión cronológica y la manera de realizar un trabajo en los ambientes que están determinados para la aplicación de las operaciones (Noris, 2016).

**Programas:** Son planes que fijan los objetivos y las metas a seguir un tiempo determinado para obtención de beneficios (Reyes, 2004b).

**Presupuestos:** Es una modalidad económica donde se visualiza los gastos e ingresos de una organización y consiste en establecer los elementos programados de manera cuantitativa (Reyes, 2004a).

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuáles serían las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018?

#### **1.5 Justificación e importancia de la investigación**

El presente trabajo de investigación nos va permitir identificar la deuda morosa de los pobladores de la provincia de Condorcanqui y elaborar estrategias administrativas para

mejorar la recaudación de los impuestos la cual permitirá brindar una mejor calidad de vida al ciudadano.

Esta investigación permitirá aumentar la eficiencia y eficacia de la recaudación de impuestos así mismo, lograr los objetivos municipales de acuerdo a las necesidades y cumplir con el cronograma establecido y presupuestado, para poder utilizar las inversiones en obras públicas que favorezcan a la población.

Finalmente, el presente trabajo de investigación es importante porque servirá para otros trabajos de investigación, del nivel universitario y además servirá de referencia de futuros investigadores.

## 1.6 Hipótesis

La hipótesis fue planteada de la siguiente manera:

**H1:  $p \neq 0$  (Existe relación):** Si se proponen estrategias administrativas, entonces permitirá mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.

**H0:  $p = 0$  (No existe relación):** Si no se proponen estrategias administrativas, no permitirá mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.

## 1.7 Objetivos de la investigación

### *1.7.1 Objetivo general.*

Determinar las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.

### ***1.7.2 Objetivo específicos.***

**Analizar** la forma de como se viene realizando la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.

**Identificar** la morosidad para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.

**Elaborar** estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.

**Proponer** estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui

## **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 Provincial de Condorcanqui - 2018.

**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 Provincial de Condorcanqui - 2018, los cuales serán obtenidos en la misma institución de fuentes originales.

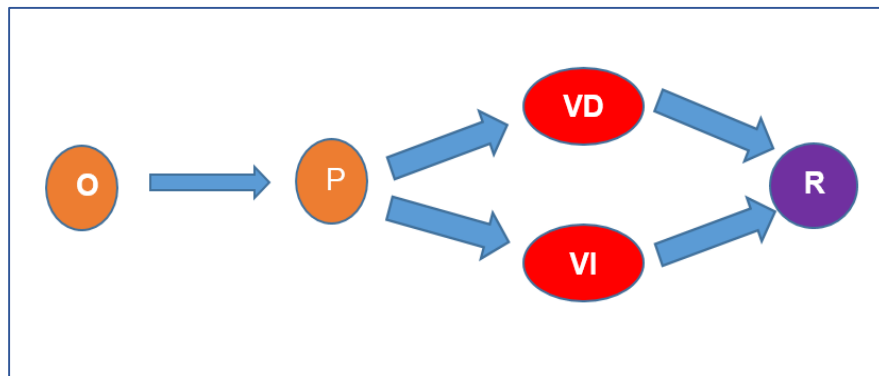
#### ***2.1.2 Diseño de investigación.***

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.



**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 Provincial de Condorcanqui, 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 Provincial de Condorcanqui 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, 2007, p.51).

**Tabla 1.** Conformación de la población

Descripción	N°
Gerente Municipal	1
Jefe del Área de Rentas	1
Jefe de Fiscalización	1
Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA)	1
Área de Programas Sociales	1
Jefe de la unidad Transito y Transportes	1
Jefe de Abastecimiento	1
Secretario General	1
Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED)	1
Área de Dirección de Desarrollo Urbano (DIDUR)	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### 2.2.2 Muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). La muestra en el proceso cualitativo abarca a un grupo de personas, comunidades, sobre el cual se recolectará datos para una investigación. La muestra estuvo conformada por los trabajadores de la municipalidad Provincial de Condorcanqui, 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 es decir 10 personas.

### 2.3 Variable, Operacionalización

**Tabla 1**

*Conceptualización de las variables.*

INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
<p><b>Estrategia Administrativa</b>                      La estrategia es un proyecto que se lleva a cabo para obtener un fin planteado en una empresa a largo plazo donde la estrategia empresarial señala al diseño del proyecto de acción dentro de una organización para lograr metas y objetivos ( Holguín (como se citó en Rodríguez, 2016)</p>	<p><b>Recaudación de Impuestos</b>                      La recaudación de impuestos es la cobranza que se realiza a los ciudadanos por obligaciones que tiene con una entidad pública, donde el Estado puede castigar o perseguir a quienes no son responsables con sus obligaciones tributarias (Rodríguez, 2016)</p>

*Fuente:* Elaboración propia

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Estrategias Administrativas	Estrategias de crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reducción de costos</li> <li>▪ Cambio de precios</li> <li>Crecimiento de la población</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Entrevista / Guía de entrevista Análisis documental/</p>
	Estrategias de competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalezas.</li> <li>▪ Debilidades.</li> <li>▪ Oportunidades</li> <li>▪ Amenazas</li> <li>▪ Visión.</li> <li>▪ <b>Misión</b></li> </ul>	

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Recaudación de Impuestos	Recaudación de tributos municipales	<p>¿Se ha implementado un código único para identificar a cada contribuyente?</p> <p>¿El número de reclamaciones por el impuesto predial pendiente de resolución son constantes?</p> <p>¿La Municipalidad dispone de portal electrónico?</p> <p>¿Tienen información sobre la legislación tributaria municipal en el portal electrónico?</p> <p>¿Se puede obtener duplicados de los recibos para el pago de tributos en el portal electrónico?</p> <p>¿Se puede obtener un estado de cuenta de impuesto predial en el portal electrónico?</p> <p>¿Se puede pagar tributos a través del portal electrónico?</p> <p>¿Emplea recibos mecanizados del impuesto predial y arbitrios municipales?</p> <p>¿Tiene convenio de recaudación con entidades de sistemas financieros para que el pago se realice en entidades bancarias?</p> <p>¿La información de los bancos se transmite en tiempo real?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica:</b> análisis documentario <b>Instrumento:</b> hoja de datos (Excel)</p>

		<p>¿Se puede obtener una constancia de no adeudo del impuesto predial válida ante notarios y el registro de propiedad inmueble?</p> <p>¿Se pueden pagar los tributos mediante tarjeta de crédito o débito?</p>	
	<b>Licencia de funcionamiento</b>	<p>¿Cuenta con un plano de zonificación e índice de usos?</p> <p>¿Publican su TUPA en el Portal Electrónico de la Municipalidad?</p> <p>¿Se ha adecuado formalmente a la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento?</p> <p>¿Cuenta con un Flujograma del proceso de Licencia de Funcionamiento?</p> <p>¿Existen otros pagos adicionales al derecho que se debe pagar para completar el trámite?</p> <p>¿Disponen de un formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Funcionamiento?</p> <p>¿Disponen de un formato de Inspección Técnica de Defensa Civil?</p>	
	<b>Licencia de edificación</b>	<p>¿Cuenta con un Flujograma del proceso de Licencia de Edificación?</p> <p>¿Se ha adecuados los procedimientos del TUPA de la Municipalidad a la Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones y el Decreto Supremo 024-2008-VIVIENDA?</p> <p>¿Dispone de Formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Edificación?</p>	
	<b>Servicios públicos</b>	<p>¿Existe seguridad ciudadana en su localidad?</p> <p>¿Posee Serenazgo?</p> <p>¿Existe una gran cantidad de efectivos de Serenazgo a la actualidad?</p> <p>¿La Municipalidad ha implementado una Central de Comunicaciones Serenazgo?</p> <p>¿La Municipalidad ha implementado módulos de Serenazgo en el Distrito?</p> <p>¿Cuenta con un Comité de Seguridad Ciudadana?</p> <p>¿El Comité de Seguridad Ciudadana se reúne periódicamente?</p> <p>¿Cuenta con un Plan de Seguridad Ciudadana?</p>	

Fuente:

Elaboración

propia

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información, validación y confiabilidad de los instrumentos

### 2.4.1 Técnicas de recolección de datos.

**Encuesta:** Se utilizará la técnica de la encuesta con el fin de interrogar a los trabajadores sobre los datos que se desea obtener por las áreas de la municipalidad, los cuales fueron considerados por tener relación directa con el problema.

### 2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

**Cuestionario:** Este instrumento se encarga de recoger la información con el fin de interrogar a los trabajadores sobre los datos que se desea obtener por las áreas de la municipalidad, sobre sus opiniones, y expectativas.

### 2.4.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos.

**Validación:** Mediante el juicio de 3 expertos.

**Confiabilidad:** El alfa de Cronbach Se utiliza para el cálculo de la confiabilidad de las variables o de las dimensiones que se indicarán en una escala de medición, intervalo o razón. En psicometría, viene hacer el Alfa de Cronbach un coeficiente que se usa para medir la fiabilidad de una escala de medida.

Fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems.

$\sum Si^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems.

$S_t^2$ : Varianza de la suma de los Ítems.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

## 2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Para ejecutar el análisis, la técnica estadística que se utilizara para procesar los datos son el programa de office Excel y el programa SPSS. El cual nos permitirá alcanzar resultados exactos. Utilizaremos los siguientes tipos de procesos estadísticos:

La estadística descriptiva: donde se consideran las siguientes medidas.

**Media aritmética.** Es la medida que se va a utilizar para conseguir el promedio de los resultados de la encuesta aplicada (Mode, 2005):

$$\bar{x} = \sum \frac{xi}{n}$$

**Moda.** Es el dato redundante con mayor frecuencia (Tamayo, 2004).

**Estadística inferencial:** donde se consideran las siguientes medidas de dispersión.

**Desviación estándar (S):** El estadístico nos muestra el estado en que los cifras se aclaran en torno a del valor promedio (Harris, 2003):

$$S = \sum \frac{fi(xi - \bar{x})^2}{N}$$

**Coefficiente de variabilidad (C.V.).** Este servirá para conocer si muestra grupos homogéneos en la investigación que se examina. La fórmula (Levin & Rubin, 2004):

$$cv = \frac{S}{\bar{x}} * 100\%$$

## 2.6 Aspectos éticos

Los aspectos éticos respecto de los trabajadores, se contemplarán de la siguiente manera:

**Voluntariedad.** Un acuerdo de participar en un experimento constituye un consentimiento válido si ha sido dado voluntariamente (Observatori de Bioètica i Dret, 1979).

**Comprensi3n.** El modo y el contexto en los que se comunica la informaci3n es tan importante como la misma informaci3n (Observatori de Bioètica i Dret, 1979).

## **2.7 Criterios de Rigor cient3fico.**

**Confidencialidad:** se realizar3 a trav3s de alfa de cronbach del cuestionario de gesti3n institucional y de formaci3n profesional (Hern3ndez et al., 2014).

**Validaci3n de contenido:** se realizar3 a trav3s del estad3stico KMO de la encuesta de gesti3n institucional y de formaci3n profesional (Hern3ndez et al., 2014).

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Variable recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.

**Tabla 1**

*Coefficiente de alfa de Cronbach relacionados con la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

Categorización	Valores	Cualidad
Coeficiente alfa	> 0.9 - 1	“Es excelente”
	> 0.8	“Es bueno”
	> 0.7	“Es aceptable”
	> 0.6	“Es cuestionable”
	> 0.5	“Es pobre”
	< 0.5	“Es inaceptable”

*Fuente:* George y Mallery (2003)

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad relacionados con la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

Estadísticas de fiabilidad – Control interno	
Alfa de Cronbach	N de elementos
9, 88	30

*Fuente:* Elaboración propia.

En la tabla 2, podemos observar que el alfa de Cronbach de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018, se encuentra en una apreciación de excelente, tal como se puede observar en el presente estudio.



**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad relacionados con la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

Dimensiones		Alfa de Cronbach	N ° de elementos
	Recaudación de tributos Municipales	0,973	12
Recaudación de impuestos	Licencia de funcionamiento	0,949	7
	Licencia de edificación	0,940	3
	Servicios públicos	0,950	8

*Fuente:* Elaboración propia

Al observar la tabla 3, la estadística de fiabilidad de la variable recaudación de impuestos, apreciamos que la dimensión recaudación de tributos municipales con un 97,3%, servicios públicos con un 95 %, licencia de funcionamiento con un 94,9%, la dimensión licencia de edificación con un 94 % presentan un nivel de fiabilidad de excelente.

**Tabla 4**

*Dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 por ítem.*

	Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente si		Definitivamente si	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 1	6	60.0	1	10.0	3	30.0	0	0.0	0	0.0
P 2	4	40.0	2	20.0	2	20.0	2	20.0	0	0.0
P 3	5	50.0	0	0.0	1	10.0	4	40.0	0	0.0
P 4	6	60.0	0	0.0	1	10.0	3	30.0	0	0.0
P 5	4	40.0	2	20.0	3	30.0	1	10.0	0	0.0
P 6	5	50.0	1	10.0	2	20.0	2	20.0	0	0.0
P 7	6	60.0	0	0.0	1	10.0	3	30.0	0	0.0
P 8	5	50.0	1	10.0	1	10.0	3	30.0	0	0.0
P 9	6	60.0	1	10.0	1	10.0	2	20.0	0	0.0
P 10	5	50.0	0	0.0	2	20.0	3	30.0	0	0.0
P 11	7	70.0	1	10.0	0	0.0	2	20.0	0	0.0
P 12	4	40.0	1	10.0	2	20.0	3	30.0	0	0.0

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui – 2018.

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no se ha implementado un código único para identificar a cada contribuyente (60%), probablemente no se ha implementado dicho código (10%), indecisamente opinaron que se ha implementado un código único (30%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que el número de reclamaciones por el impuesto predial pendiente de resolución definitivamente no son constantes (40%), probablemente no, indecisamente y probablemente si son constantes (20%).

En la Municipalidad de Condorcanqui definitivamente no dispone de un portal electrónico (50%), indecisamente disponen de un portal electrónico (10%), probablemente la Municipalidad si dispone de un portal electrónico (40%).

En la Municipalidad de Condorcanqui definitivamente no tiene información sobre la legislación tributaria municipal en el portal electrónico (60%), indecisamente (10%), probablemente si tiene información sobre la legislación tributaria municipal en el portal electrónico (30%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no se puede obtener duplicados de los recibos para el pago de tributos en el portal electrónico (40%), probablemente no se pueden obtener (20%), indecisamente se puede obtener (30%), probablemente si se puede obtener duplicados de los recibos para el pago de tributos en el portal electrónico (10%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no se puede obtener un estado de cuenta de impuesto predial en el portal electrónico (50%), probablemente no se puede obtener el estado de cuenta (10%), indecisamente creen que se pueda obtener el estado de cuenta (20%), probablemente si se puede obtener un estado de cuenta de impuesto predial en el portal (20%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no se puede pagar tributos a través del portal electrónico (60%), indecisamente creen que se puede pagar los tributos

mediante el portal electrónico (10%), probablemente si se puede pagar tributos a través del portal electrónico (30%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no emplean recibos mecanizados del impuesto predial y arbitrios municipales (50%), probablemente no he indecisamente emplean tales recibos (10%), probablemente la Municipalidad si emplea recibos mecanizados del impuesto predial y arbitrios municipales (30%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no tienen convenio de recaudación con entidades de sistemas financieros para que el pago se realice en entidades bancarias (60%), probablemente no he indecisamente (10%), probablemente si tienen convenio de recaudación con entidades de sistemas financieros para que el pago se realice en entidades bancarias.

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que la información de los bancos definitivamente no se transmite en tiempo real (50%), indecisamente piensan que la información se transmite en tiempo real (20%), probablemente la información si se transmite en tiempo real (30%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no se puede obtener una constancia de no adeudo del impuesto predial válida ante notarios y el registro de propiedad inmueble (70%), probablemente no se puede obtener una constancia (10%), probablemente si se puede obtener una constancia de no adeudo del impuesto predial válida ante notarios y el registro de propiedad inmueble (20%).

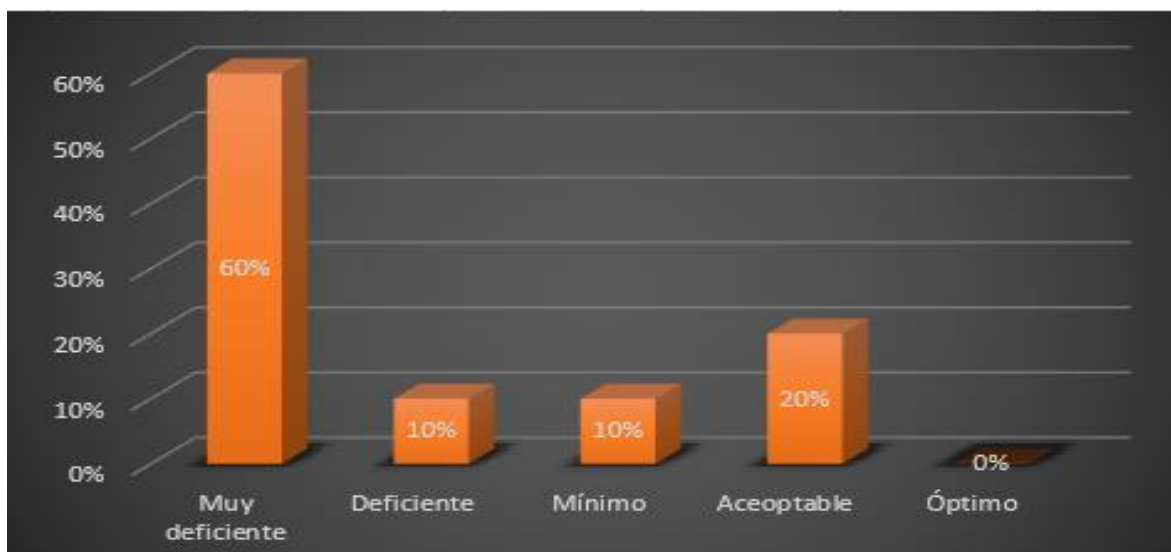
En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no se puede pagar los tributos mediante tarjeta de crédito o débito (40%), probablemente no se puede pagar (10%), indecisamente creen que se puede pagar mediante tarjeta (20%), probablemente si se puede pagar los tributos mediante tarjeta de crédito o débito (30%).

**Tabla 5**

*Dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

N°	Valores	Baremos	n	%
1	Muy deficiente	[12 – 21]	6	60.0
2	Deficiente	[22 – 31]	1	10.0
3	Mínimo	[32 – 41]	1	10.0
4	Aceptable	[42 – 51]	2	20.0
5	Óptimo	[52 – 60]	0	0.0

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura 1. Dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

Según podemos apreciar en la tabla 5 y en la figura 1, el grado de la dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente el nivel es aceptable (20%).

**Tabla 6**

*Dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 por ítem.*

	Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente si		Definitivamente si	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 13	3	30.0	2	20.0	2	20.0	3	30.0	0	0.0
P 14	5	50.0	2	20.0	0	0.0	3	30.0	0	0.0
P 15	4	40.0	1	10.0	1	10.0	4	40.0	0	0.0
P 16	5	50.0	0	0.0	0	0.0	5	50.0	0	0.0
P 17	3	30.0	2	20.0	1	10.0	4	40.0	0	0.0
P 18	6	60.0	2	20.0	0	0.0	2	20.0	0	0.0
P 19	6	60.0	1	10.0	1	10.0	2	20.0	0	0.0

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui – 2018.

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no cuentan con un plano de zonificación e índice de usos (30%), probablemente no he indecisamente creen que cuenta con estos medios (20%), probablemente la Municipalidad si cuentan con un plano de zonificación e índice de usos (30%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no publican su TUPA en el Portal Electrónico de la Municipalidad (50%), probablemente no creen que publican su TUPA (20%), probablemente si publican su TUPA en el Portal Electrónico de la Municipalidad (20%),

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no se ha adecuado formalmente a la Ley Marco de licencia de funcionamiento (40%), probablemente no he indecisamente se encuentran adecuados (10%), probablemente si se encuentran adecuados formalmente a la Ley Marco de licencia de funcionamiento (40%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no y probablemente si cuentan con un flujograma del proceso de Licencia de Funcionamiento (50%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no existen otros pagos adicionales al derecho que se debe pagar para completar el trámite (30%), probablemente no (20%), indecisamente creen que existen otros pagos (10%), probablemente si existen otros pagos adicionales al derecho que se debe pagar para completar el trámite (40%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no disponen de un formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Funcionamiento (60%), probablemente no y probablemente si disponen de un formato de solicitud (20%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no disponen de un formato de Inspección Técnica de Defensa Civil (60%), probablemente no he indecisamente disponen de un formato (10%), probablemente si disponen de un formato de Inspección Técnica de Defensa Civil (20%).

**Tabla 7**

*Dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

N °	Valores	Baremos	n	%
1	Muy deficiente	[7 – 12]	5	50.0
2	Deficiente	[13 – 18]	1	10.0
3	Mínimo	[19 – 24]	1	10.0
4	Aceptable	[25 – 30]	3	30.0
5	Óptimo	[31 – 35]	0	0.0

Fuente: Elaboración propia.

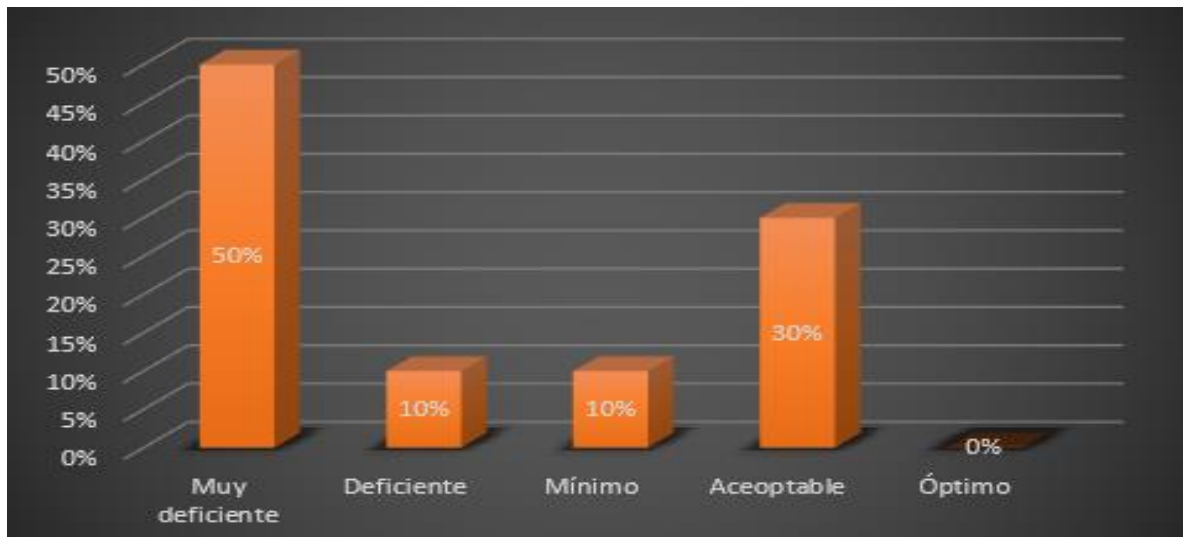


Figura 2. Dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.

Según se logra apreciar en la tabla 7 y la figura 2, el nivel de la dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (50%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente el nivel de la dimensión es aceptable (30%).

**Tabla 8**

*Dimensión licencia de edificación en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 por ítem.*

	Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente si		Definitivamente si	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 20	4	40.0	1	10.0	2	20.0	3	30.0	0	0.0
P 21	3	30.0	1	10.0	3	30.0	3	30.0	0	0.0
P 22	6	60.0	1	10.0	2	20.0	1	10.0	0	0.0

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui – 2018.

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no cuenta con un flujograma del proceso de Licencia de Edificación (40%), probablemente no (10%), indecisamente creen que cuentan con un flujograma (20%), probablemente si cuenta con un flujograma del proceso de Licencia de Edificación (30%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no se han adecuado los procedimientos del TUPA de la Municipalidad a la Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones y el Decreto Supremo 024-2008-VIVIENDA (40%), probablemente no han adecuado los procedimientos del TUPA (10%), indecisamente creen que se han adecuado los procedimientos del TUPA (20%), probablemente si se han adecuado los procedimientos del TUPA de la Municipalidad a la Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones y el Decreto Supremo 024-2008-VIVIENDA (30%).

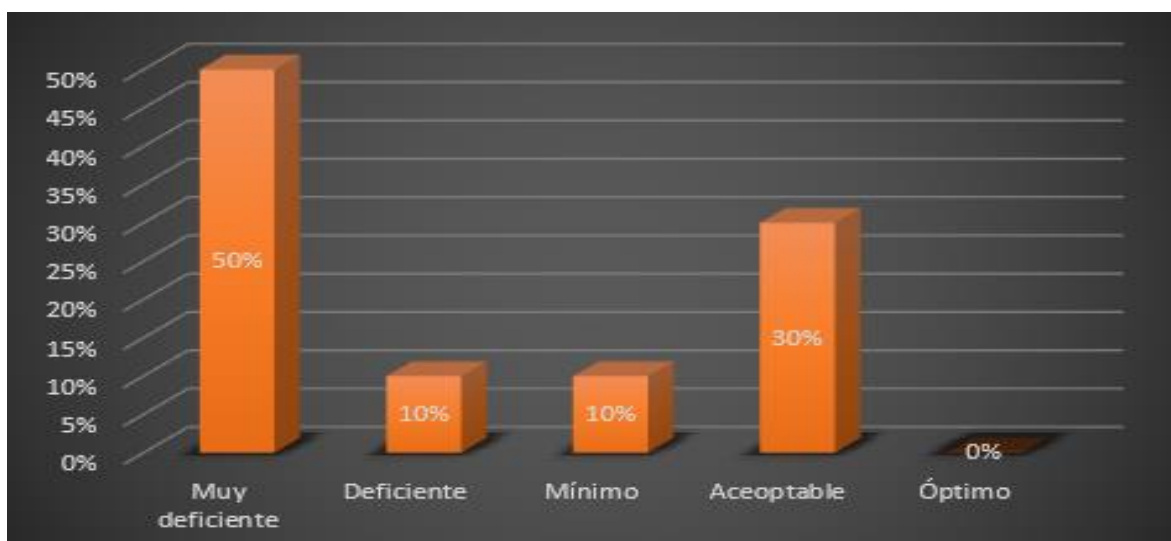
En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no disponen de un Formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Edificación (60%), probablemente no disponen de tal formato (10%), indecisamente creen que disponen de un formato (20%), probablemente si disponen de un Formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Edificación (10%).

**Tabla 9**

*Dimensión licencia de edificación en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

N°	Valores	Baremos	n	%
1	Muy deficiente	[3 – 5.4]	5	50.0
2	Deficiente	[5.5 – 7.4]	1	10.0
3	Mínimo	[7.5 – 9.9]	1	10.0
4	Aceptable	[10 – 12.4]	3	30.0
5	Óptimo	[12.5 – 15]	0	0.0

*Fuente:* Elaboración propia.



*Figura 3. Dimensión licencia de edificación en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

Tal como se evidencia en la tabla 9 y la figura 3, el nivel de la dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (50%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente (30%) el nivel es aceptable.



**Tabla 10**

*Dimensión servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 por ítem.*

	Definitivamente no		Probablemente no		Indeciso		Probablemente si		Definitivamente si	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P 23	6	60.0	1	10.0	0	0.0	3	30.0	0	0.0
P 24	6	60.0	1	10.0	2	20.0	1	10.0	0	0.0
P 25	5	50.0	2	20.0	0	0.0	3	30.0	0	0.0
P 26	5	50.0	0	0.0	0	0.0	5	50.0	0	0.0
P 27	4	40.0	2	20.0	2	20.0	2	20.0	0	0.0
P 28	4	40.0	0	0.0	3	30.0	3	30.0	0	0.0
P 29	3	30.0	2	20.0	2	20.0	3	30.0	0	0.0
P 30	4	40.0	1	10.0	1	10.0	4	40.0	0	0.0

*Fuente:* Trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui – 2018.

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no poseen seguridad ciudadana en la localidad (60%), probablemente no poseen con seguridad (10%), probablemente creen que existe seguridad ciudadana en su localidad (30%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no poseen serenazgo (60%), probablemente no cuentan con serenazgo (10%), indecisamente creen que cuenten con serenazgo (20%), probablemente la Municipalidad si cuenta con serenazgo (10%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no creen que existe una gran cantidad de efectivos de Serenazgo en la actualidad (50%), probablemente no creen que existan gran cantidad de efectivos (20%), probablemente si creen que existe una gran cantidad de efectivos de Serenazgo en la actualidad (30%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no y probablemente si ha implementado una Central de Comunicaciones Serenazgo (50%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no han implementado módulos de Serenazgo en el Distrito (40%), probablemente no, indecisamente y probablemente si han implementado módulos de Serenazgo en el Distrito (20%).

Los trabajadores de la Municipalidad de Condorcanqui revelaron que definitivamente no cuenta con un Comité de Seguridad Ciudadana (40%), indecisamente y probablemente si creen que cuenta con un Comité de Seguridad Ciudadana (30%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, el Comité de Seguridad Ciudadana definitivamente no se reúne periódicamente (30%), probablemente no he indecisamente se reúne periódicamente, el Comité de Seguridad Ciudadana probablemente si se reúne periódicamente (30%).

En la Municipalidad de Condorcanqui, definitivamente no cuenta con un Plan de Seguridad Ciudadana (40%), probablemente no he indecisamente creen que cuentan con un plan (10%), probablemente si cuenta con un Plan de Seguridad Ciudadana (40%).

**Tabla 11**

*Dimensión servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

N°	Valores	Baremos	n	%
1	Muy deficiente	[8 – 14]	6	60.0
2	Deficiente	[15 – 21]	0	0.0
3	Mínimo	[22 – 28]	2	20.0
4	Aceptable	[29 – 35]	2	20.0
5	Óptimo	[36 – 40]	0	0.0

Fuente: Elaboración propia.

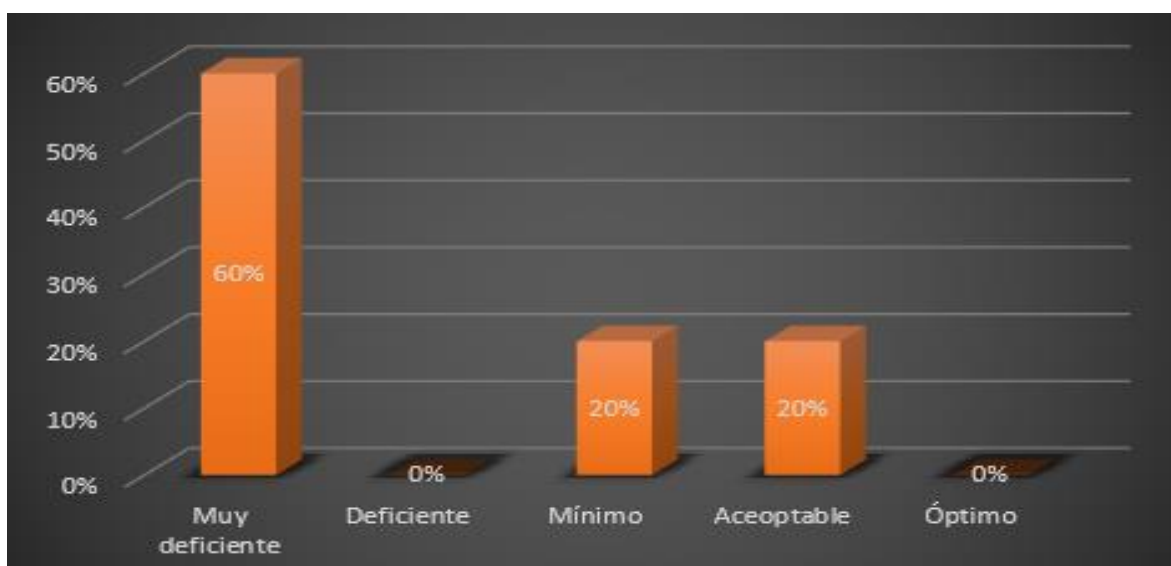


Figura 4. Dimensión servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.

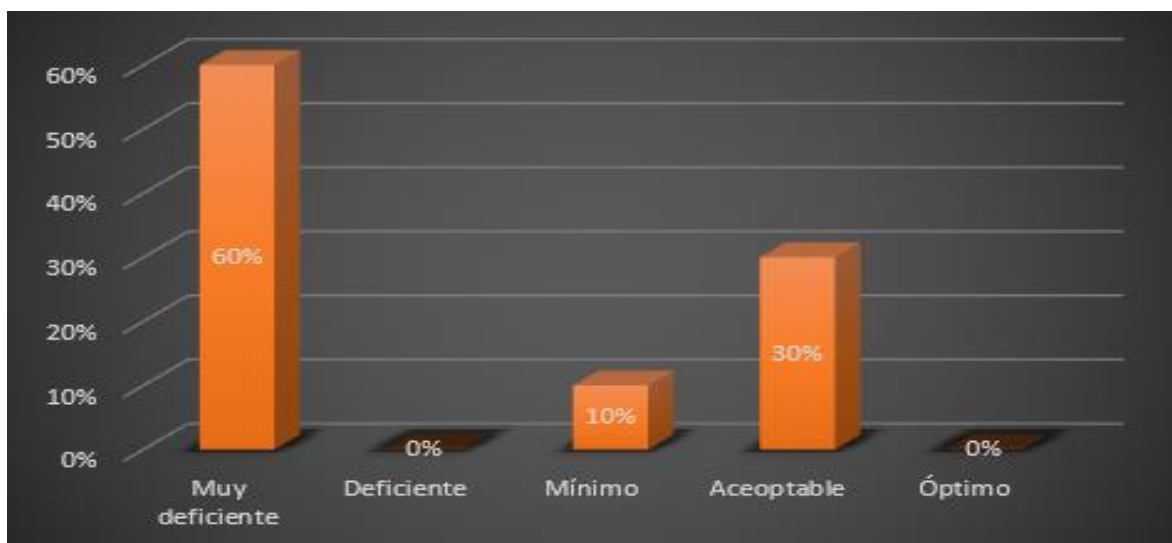
Observamos que en la tabla 11 y en la figura, el nivel de la dimensión servicios públicos de la Municipalidad de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente el nivel de la mencionada dimensión es mínima y aceptable (20%).

**Tabla 12**

*Nivel de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

N °	Valores	Baremos	n	%
1	Muy deficiente	[30 – 53]	6	60.0
2	Deficiente	[54 – 77]	0	0.0
3	Mínimo	[78 – 104]	1	10.0
4	Aceptable	[105 – 128]	3	30.0
5	Óptimo	[129 – 150]	0	0.0

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 5. Nivel de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018.*

Podemos apreciar que en la tabla 12 y la figura 5, el nivel de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente es mínimo (10%), finalmente el nivel de la variable recaudación de impuestos es aceptable (30%) tal como se puede apreciar en el presente estudio.

### 3.2 Discusión

El grado de la dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente el nivel es aceptable (20%). Por otra parte (Posligua, 2017) en su estudio titulado “Gestión administrativa en la recaudación de los tributos y su influencia en el grado cumplimiento de los tributos y su influencia en el grado de cumplimiento de obras en el Gad Municipal del Cantón Baba periodo 2015-2017” (p. 1), llegó a la conclusión que, el proceso de recuperación de la cartera vencida reforzó la gestión coactiva con el fin de recuperar los valores pendientes de cobro.

El nivel de la dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (50%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente el nivel de la dimensión es aceptable (30%). Por su parte (López, 2014) en su investigación “Estrategias de Gestión Administrativa que propicien el incremento de niveles de eficiencia de la dirección comercial de CNEL caso: CNEL regional el oro” (p. 1), llegó a concluir que, el 80% de los entrevistados opino que el análisis previo a las estrategias administrativas de gestión , si posibilitaran el establecimiento de la factibilidad de desarrollo que tengan las mismas, mientras que el 20% restante opino, que a través del análisis previo no se podrá conocer la factibilidad de su aplicación.

El nivel de la dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (50%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente (30%) el nivel es aceptable. Por su parte (Diestra, 2018) en su investigación titulada “El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Pomabamba, 2016” (p. 1) concluye que, del 100% igual a 15 encuestados, el 56% afirmaron que en la municipalidad cumplen con el pago puntual del impuesto predial y del total de 100% de encuestados, el 67% indicaron que en la municipalidad realizaban el pago de impuesto al patrimonio vehicular.

El nivel de la dimensión servicios públicos de la Municipalidad de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente el nivel de la mencionada dimensión es

mínima y aceptable (20%). Por su parte, (Pereyra, 2017), en su investigación denominada “Relación de las Estrategias administrativas con el desempeño del Recurso Humano en la empresa Maxlim Operaciones S.R.L - Cajamarca 2017” (p. 1), llegó a concluir que, de los 68 trabajadores el 59% se muestra totalmente en acuerdo con la aplicación de las estrategias administrativas a través de las respuestas dadas a las 18 preguntas, y el 20% en acuerdo, lo cual representa el 79% de los trabajadores.

El nivel de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente es mínimo (10%), finalmente el nivel de la variable recaudación de impuestos es aceptable (30%). Por otra parte, (Herrera, 2016) en su estudio titulado “Propuesta de un plan estratégico de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad de Bagua - año 2016” (p. 1), llegó a concluir que, el 12.50% muestra que SI se han utilizado estrategias para cobrar las deudas que se encuentran en morosidad, el 75% ostenta que no la es, y el 12.50% no conoce del informe detallado y el 91% dice SI considera que un plan de estrategias de cobranzas mejorara el sistema de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Bagua y el 9% dice no.

### **3.3 Propuesta de implementación de Estrategias para mejorar la recaudación de impuestos en la municipalidad Provincial de Condorcanqui**

#### **1. Introducción**

La recaudación de impuestos municipales, es una actividad necesaria realizada por las municipalidades, ya que esta representa una de las principales fuentes de ingresos para la institución, ingresos que serán utilizados para una búsqueda de la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía a través del asfaltado de pistas, mejora de parques y jardines, servicios de recolección de basura, entre otros.

Es debido a la relevancia de la recaudación de impuestos, que se hace necesario la búsqueda de estrategias que incrementen o agilicen la recaudación de estos. Es por eso que a continuación se presentan una serie de estrategias que comprenden una serie de medidas

que han sido aplicadas en otras instituciones y buscan tener un enfoque en el contribuyente.

## **2. Objetivo.**

Establecer lineamientos básicos para la implementación de estrategias de recaudación.

## **3. Municipalidad Provincial de Condorcanqui**

<b>DEPARTAMENTO:</b>	AMAZONAS
<b>PROVINCIA:</b>	CONDORCANQUI
<b>DISTRITO:</b>	NIEVA
<b>CAPITAL:</b>	SANTA MARIA DE NIEVA
<b>DIRECCION:</b>	JR. GONZALO PUERTA N° 100 - Santa María de Nieva
<b>TELEFONO:</b>	041 - 816805
<b>CORREO:</b>	mucondorcanqui@gmail.com

### **3.1. Ubicación geográfica**

La provincia Condorcanqui se encuentra al Norte del departamento Amazonas, en la región geográfica de selva, forma parte de la Cuenca del Marañón y las subcuencas de los ríos Cenepa, Nieva y Santiago.

### **3.2. Extensión**

La Provincia de Condorcanqui, está constituida por los distritos: Nieva, El Cenepa y Río Santiago, posee una extensión de 18,057 Km<sup>2</sup>, con una población estimada en 45,000 habitantes. Este territorio presenta un relieve accidentado con una extensa red fluvial formado por el río Marañón y sus afluentes Cenepa, Nieva y Santiago, además de una gran cantidad de quebradas de diferentes caudales y tamaños.

### **3.3. Temperatura**

La Provincia de Condorcanqui, posee un clima trópico húmedo con temperaturas que pueden llegar a los 32° C y precipitaciones medias anuales en torno a los 2,500 mm con una humedad relativa del 94%, todo el territorio está cubierto de una densa y formación de bosque húmedo tropical.

### **3.4. Visión**

La provincia de Condorcanqui al 2014 debe ser una ciudad moderna convertida en un polo de desarrollo, vial-mente integrada con todos sus distrito y centro poblados. Con servicios básicos de calidad, con Instituciones fortalecidas y con una población identificada culturalmente con el desarrollo. Condorcanqui debe ser la despensa alimentaria del Nor Oriente a través de la incorporación de nuevas áreas de cultivo para una agricultura moderna agro exportadora y con una relación comercial con Brasil a través de la transoceánica norte Fernando Belaunde Terry y cuarto eje vial



### **3.5. Misión**

Constituye prioridad el fortalecimiento de la democracia local, involucrando a los diferentes sectores de la población, para hacer el Municipio modelo de gestión iniciando procesos de concertación y alianzas estratégicas que permitan la eficiente y eficaz administración de la inversión social, mediante la optimización en el manejo de los recursos.

## **4. Estrategias tributarias**

En base a la información recopilada podemos plantear las siguientes estrategias para mejorar la recaudación de impuestos, en la municipalidad provincial de Condorcanqui.

### **4.1. Promoción de la cultura tributaria**

Un elemento determinante a la hora del pago de impuestos es la cultura y formación del ciudadano, la persona que conozca la relevancia de los impuestos estará más dispuesta a cumplir con sus obligaciones tributarias.

Dentro de las estrategias de promoción de la cultura tributaria se propone lo siguiente:

- Elaboración de material educativo que sea práctico, sencillo de entender y didáctico, que explique la importancia de los tributos y el impacto de estos en el bienestar de la comunidad. Debe ser elaborado pensando en los tres niveles de educación regular, inicial, primaria y secundaria.
- Inclusión del material educativo dentro de las currículas de las instituciones educativas de las zonas.
- Organización de eventos culturales, talleres, entre otros que promuevan la cultura tributaria.

- Concursos, congresos, y conversatorios con institutos superiores, universidades, comunidades culturales, grupos civiles entre otros en los que se busque percibir las mejores ideas para una mejor recaudación. La participación activa de la población, promueve la cultura

Es necesario que cada una de estas actividades sea implementada de manera conjunta y coherente.

Se propone el siguiente cronograma para la elaboración de las actividades antes descritas.

<b>Actividad</b>	<b>Periodo</b>
Elaboración de material educativo	Enero – Marzo
Implementación curso en instituciones educativas.	Marzo- Noviembre
Evento cultural y promoción tributaria.	Julio
Conversatorio instituciones superiores	Noviembre

**Consideraciones con respecto a la Estrategia de promoción de la cultura tributaria.**

Algunas de las consideraciones más importantes a la hora de la implementación de esta estrategia son las siguientes:

- Los resultados en cuanto a una mayor recaudación suelen ser resultados de medio y largo plazo.
- Es necesario que el material educativo sea actualizado periódicamente, se recomienda una revisión de este cada dos años.
- Los eventos culturales propuestos deben ser cuidadosamente analizados y con un estudio de costo- beneficio, con prioridad en un gran alcance a la población.

#### **4.2. Estrategias de comunicación y facilidades de pago.**

Una de las grandes por las que la población no cumple con sus obligaciones tributarias es debido a que no ven una retribución de parte de las instituciones estatales al esfuerzo que realizan para el cumplimiento de estos. Además de esto en cuanto a la comunicación podemos tener en cuenta también que muchos de los pobladores no pagan sus impuestos debido a que estos desconocen los cronogramas, fechas de pago o deuda pendiente.

Otro punto importante que tiene relación con la comunicación, son las facilidades para el pago de los tributos, en la era de información y globalización es necesario que se implementen plataformas que faciliten el pago de los tributos municipales.

Las siguientes pueden ser directivas que permitan la implementación de esta estrategia:

- Transparencia en cuanto a la publicación de los proyectos realizados en la provincia, además del grado de avance, y los costos reales de los proyectos.
- Emisión de comunicados a la población acerca del vencimiento de los tributos municipales, con un mes de anticipación.
- Actualización en la página web de los cronogramas de vencimiento.
- Publicación en la página web de las tasas municipales y otras cuotas.
- Envío de estados de cuenta trimestrales a los deudores, señalando los saldos y pagos realizados.
- Presentación de nuevas plataformas para el pago de sus tributos, como por ejemplo página web, aplicaciones móviles, agentes bancarios, entre otros.

- Notificación de las posibles contingencias debido a las deudas pendientes.

### **Consideraciones en las estrategias en cuanto a la comunicación y formas de pago**

- Es necesario que la información de los proyectos presentada en los portales virtuales sea resumida y de fácil comprensión sobre todo en énfasis en la localización, avance de la obra, proyección de costos y costos reales del avance de la obra.
- La revisión de las tasas municipales publicadas en la página web de ser información actualizada.
- Para la implementación de cobranza virtual es necesario que se cuente con información de los proveedores de estos servicios.
- Es necesario que se tenga un control especial sobre las deudoras tributarias.

### **4.3. Estrategias de beneficios a los contribuyentes.**

Este es una estrategia que en estos últimos años se ha ido implementando en muchas municipalidades con resultados favorables; sin embargo, a pesar de que la recaudación se incrementa esta se ve postergada por el hecho de que los contribuyentes esperan que se realicen las amnistías tributarias. Por lo que se debe buscar que los beneficios otorgados incrementen la recaudación sin que necesariamente sea postergada, a fin de que los beneficiados los que pagan de manera puntual y responsablemente sus tributos.

Se plantean las siguientes directrices.

- Descuentos por pagos anticipados a los impuestos municipales con especial énfasis en el impuesto predial.

- Sorteos de mueblería, electrodomésticos u otros para los que paguen de manera puntual.
- Clasificación como buenos contribuyentes aquellos que paguen de manera puntual sus impuestos.
- Facilidades en trámites municipales para aquellos que sean calificados como buenos contribuyentes.
- Amnistías especiales para aquellos que cuenten con antecedentes de buenos contribuyentes.

**Consideraciones para la implementación de las estrategias de beneficios para los contribuyentes.**

- Los sorteos para los buenos contribuyentes deben contar con la presencia de autoridades competentes a fin de evitar malos manejos.
- Se debe buscar la eliminación progresiva de amnistías para contribuyentes que incumplan constantemente de sus obligaciones tributarias.

**4.4. Estrategia de capacitación de empleados encargados de la cobranza de los tributos municipales.**

La capacitación de los empleados representa una columna en la recaudación de los impuestos, es necesario que los empleados estén lo suficientemente capacitados para conocer los procedimientos a realizar, orientar a los contribuyentes, entre otra, además estos deben de dar un trato especial a los contribuyentes.

Para la ejecución de esta estrategia se puede tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Reclutamiento de personal bajo altos estándares de calidad, que tengan los conocimientos necesarios para la ejecución del trabajo.
- Capacitación de los trabajadores del área de cobranzas en temas tributarios.
- Capacitación de los trabajadores en cuanto al buen trato y servicio público.
- Evaluaciones por parte de los contribuyentes en cuanto al servicio ofrecido.
- Incentivos de diferente índole para aquellos trabajadores que tengan un desempeño sobresaliente en cuanto a la orientación y servicio ofrecido a los contribuyentes.
- Creación de un manual de funciones especiales para los trabajadores del área de cobranza.

**Consideraciones**

- Para la capacitación de los trabajadores será necesario evaluar la permanencia de estos, el tipo de contrato, entre otros.
- El formulario para la evaluación de los trabajadores por parte de los contribuyentes debe ser un formulario sencillo de rápido llenado y que permita evaluar de manera correcta lo ofrecido por el trabajador.
- 

**Formulario para evaluación del trabajador**

<b>Nombre de trabajador:</b>	
<b>Fecha de atención:</b>	
<b>¿Del 1 al 5 cómo califica la atención brindada? Siendo 5 una muy buena atención y 1 una pésima atención.</b>	
<b>¿Del 1 al 5 que tan satisfecho se siente con la orientación brindada? Siendo 5 una muy satisfecho y 1 nada satisfecho.</b>	

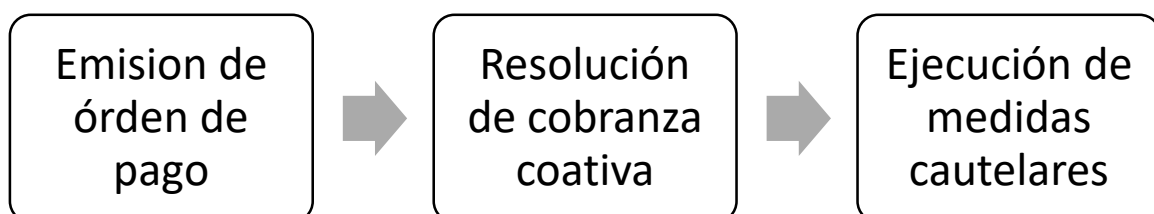
#### **4.5. Estrategia de incremento de la recaudación a través del catastro.**

El catastro es un registro administrativo, realizado por el estado, de los inmuebles constituidos en una región, este también evalúa la situación de estos inmuebles, este registro está directamente relacionado con uno de los impuestos municipales, el impuesto predial.

Realizar el catastro permite ampliar la base contributiva, por lo que se recomienda que esta deba ser realizado de manera anual, muchas de las municipalidades actualmente dejan de recaudar miles de soles debido a que este registro no se mantiene actualizado, existiendo casas recientemente construidas o viviendas mejoradas.

#### **4.6. Estrategia de cobranza coactiva.**

Es una herramienta estipulada dentro del código tributario en el artículo 117° y debe ser empleado en caso del incumplimiento de la deuda tributaria, este debería ser utilizado solo en última instancia luego de aplicadas las estrategias anteriormente señaladas, el procedimiento de esta estrategia esta normado en el código tributario y va como sigue:



Dentro de las medidas cautelares que pueden ser aplicadas encontramos las siguientes:

- Embargo en forma de intervención en recaudación, en información o en administración de bienes (numeral 1, inciso a del Artículo 118° del Código Tributario)
- Embargo en forma de depósito, con o sin extracción de bienes (numeral 2, inciso a del Artículo 118° del Código Tributario)
- Embargo en forma de inscripción (numeral 3, inciso a del Artículo 118° del Código Tributario).
- Embargo en forma de retención (numeral 4, inciso a del Artículo 118° del Código Tributario).

## **5. Aplicación de las estrategias.**

Es necesario que las estrategias propuestas sean implementadas con coherencia y de manera conjunta, sobre todo, y como se ha recomendado, con un pensamiento en el contribuyente recordando que la transparencia y el empoderamiento de estos contribuyen a un incremento en la recaudación. Los procedimientos de cobranza coactiva deben ser empleados solo en última instancia.





## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

Se concluye que, el alfa de Cronbach de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018, se encuentra en una apreciación de excelente.

Se concluye que, la estadística de fiabilidad de la variable recaudación de impuestos, apreciamos que la dimensión recaudación de tributos municipales con un 97, 3%, servicios públicos con un 95 %, licencia de funcionamiento con un 94, 9%, la dimensión licencia de edificación con un 94 % presentan un nivel de fiabilidad de excelente.

Se concluye que, el grado de la dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente el nivel es aceptable (20%).

Se concluye que, el nivel de la dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (50%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente el nivel de la dimensión es aceptable (30%).

Se concluye que, el nivel de la dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (50%), seguidamente el nivel es deficiente y mínimo (10%), finalmente (30%) el nivel es aceptable.

Se concluye que, el nivel de la dimensión servicios públicos de la Municipalidad de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente el nivel de la mencionada dimensión es mínima y aceptable (20%).

Se concluye que, el nivel de la variable recaudación de impuestos en la Municipalidad de Condorcanqui – 2018 es muy deficiente (60%), seguidamente es mínimo (10%), finalmente el nivel de la variable recaudación de impuestos es aceptable (30%).

## **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda que mejorar el nivel de la dimensión recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui es de importancia, implementar adecuadamente un código único para identificar a cada contribuyente, tratar de disminuir el número de reclamos por el impuesto predial, que la Municipalidad disponga de un portal electrónico, tener convenios con diferentes entidades bancarias para el pago de los tributos, entre otros.

Para mejorar el nivel de la dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui es de suma importancia contar con un plano de zonificación confiable e índice de los usos, publicar el TUPA en el portal electrónico, contar con un flujograma a la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, disponer de un formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Funcionamiento.

Para mejorar el nivel de la dimensión licencia de funcionamiento en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui es de suma importancia contar con un flujograma del proceso de licencia de edificación, adecuar los procedimientos del TUPA y disponer de un Formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Edificación.

Para mejorar el nivel de la dimensión servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui es de importancia contar con seguridad ciudadana, conformar el departamento de serenazgo, implementar una central de comunicación del serenazgo, implementar casetas de serenazgo en cada Distrito, contar con comités de seguridad ciudadana y contar con un plan de seguridad ciudadana.

## V. REFERENCIAS

- Aldape, T. (2014). *Liderazgo administrativo: una instancia organizacional*. México. Recuperado de <http://www.ur.mx/LinkClick.aspx?fileticket=wwKRrTHsV68%3D&tabid=3872>
- América Economía. (15 de enero de 2018). Recaudación del impuesto caé 1.3% en Perú en 2017, la Tercera baja anual consecutiva. *América Economía*. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/recaudacion-de-impuestos-cae-13-en-peru-en-2017-la-tercera-baja-anual>
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). México: Mc Graw Hill. doi:ISBN: 978-970-10-7279-0
- Beltrán, A., & Cueva, H. (2007). *Evaluación Privada de Proyectos*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico. doi:I.S.B.N.: 978-9972-57-015-5
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. doi:ISBN: 978-958-699-128-5
- Bessombes, C. (22 de junio de 2018). Creo que van a tocar a la clase media alta para aumentar la recaudación. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1265253-creo-tocar-clase-media-alta-aumentar-recaudacion>
- Calla, L. (4 de julio de 2018). Denuncian desvío del presupuesto participativo por municipalidad de San Román. *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/puno/denuncian-desvio-del-presupuesto-participativo-por-municipalidad-de-san-roman-828173/>
- Campillo, C. (2010). Comunicación pública y administración municipal. Una rpropuesta de modelo estructural. *Pensar la Publicidad*, 4(1), 45-62. ISSN: 1887-8598.
- Castillo, M., & Nalvarte, C. (1991). *El Perú de César Awapara*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=5MZiKcPZFG8C&pg=PA45&dq=impuestos+indirectos+peru&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjJoYfzmrjcAhUFoFMKHWp\\_AEIQ6AEIMDAC#v=onepage&q=impuestos%20indirectos%20peru&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5MZiKcPZFG8C&pg=PA45&dq=impuestos+indirectos+peru&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjJoYfzmrjcAhUFoFMKHWp_AEIQ6AEIMDAC#v=onepage&q=impuestos%20indirectos%20peru&f=false)

- Centro de Gestión Tributaria- CGT. (2018). *Preguntas frecuentes*. Perú. Recuperado de <http://www.cgch.gob.pe/informacionTribNoTrib/impuestoPredial/preguntasFrecuentes.php>
- Churata, R. (2014). *Estrategias Técnico Administrativas para la disminución del delito aduanero: Intendencia de Aduana Ilo, Periodo 2010*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Perú). Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1953/Churata\\_Mamani\\_Ronald\\_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1953/Churata_Mamani_Ronald_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Conexión Esan. (27 de octubre de 2016). *¿Qué es la administración estratégica?* Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-la-administracion-estrategica/>
- Cueva, E., Henríquez, L., & Vonderheyde, Z. (2013). *Estrategias Administrativas*. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/002513016de6b507137ca>
- Cuevas, Y. (2015). *Impuestos Directos e Indirectos*. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de <https://virtual.usmp.edu.pe/blogs/ID/132>
- De Lourdes, M. (2014). *Concepto e importancia de la administración estratégica*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/concepto-e-importancia-de-la-administracion-estrategica/>
- Decreto Legislativo N° 776. (2004). *Ley de Tributación Municipal*. Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley\\_de\\_Tributaci%C3%B3n\\_Municipal.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Decreto Legislativo N° 1272. (2015). *Diario Oficial El Peruano*. Lima, Perú. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272-1465765-1/>
- Decreto Legislativo N° 776. (1999). *LEY DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL*. Perú. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/descentralizacion/leymuni.htm>
- Diario Oficial el Peruano. (2004). *Normas Legales*. Lima - Perú. Recuperado de <http://www.sat-h.gob.pe/downloads/Transparencia/NormasLegales/DecretosSupremos/2015/D.S.156-2004-EF.pdf>
- Diestra, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad provincial de Pomabamba, 2016*. (Tesis de Pregrado, Universidad

- Católica de los Angeles de Chimbote, Chimbote-Perú). Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3014/CONTROL\\_INTERNO\\_RECAUDACION\\_DE\\_IMPUESTO\\_MUNICIPAL\\_DIESTRA\\_AZANA\\_JUAN\\_VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3014/CONTROL_INTERNO_RECAUDACION_DE_IMPUESTO_MUNICIPAL_DIESTRA_AZANA_JUAN_VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guzmán, C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Perú: Instituto Pacífico S.A.C. doi:ISBN: 978-612-4118-59-3
- Harris, D. (2007). *Análisis químico cuantitativo* (3 ed.). Barcelona-España: Editorial Reverté, SA. doi:ISBN: 84-291-7224-6
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. doi:ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Hernandez, T., Obando, K., Pérez, C., & Quesada, X. (2013). Estrategias administrativas implementadas por la dirección en relación con los factores asociados al clima organizacional. *Gestión Educativa*, 3(1), 23-53. doi:ISSN: 22152288
- Herrera, C. (2016). *Propuesta de un plan estratégico de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad de Bagua - año 2016*. (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Pimentel - Perú). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11156/herrera\\_cc.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11156/herrera_cc.pdf?sequence=1)
- Ibáñez, E., Gonzales, J., & Zubiri, I. (2009). *Economía Pública II*. Ariel. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=Vim5Cwf0prAC&pg=PA4&dq=definici%C3%B3n+de+impuesto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjHp\\_k1bjcAhWnxVkKHU-hCc4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20impuesto&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Vim5Cwf0prAC&pg=PA4&dq=definici%C3%B3n+de+impuesto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjHp_k1bjcAhWnxVkKHU-hCc4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20impuesto&f=false)
- Intereconomía. (29 de junio de 2018). Pedro Sánchez, en plena operación salida: “España necesita subir impuestos”. *Intereconomía*. Recuperado de <https://intereconomia.com/economia/fiscal/pedro-sanchez-ya-no-se-esconde-espana-necesita-subir-impuestos-20180629-1750/>
- Jaramillo, G., & Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales aplicado en el ilustre Municipio Riobamba*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil-Ecuador). Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía* (7 ed.). México: Pearson Educación. doi:ISBN:970-26-0497-4

- López, N. (2014). *Estrategias de Gestión Administrativa que propicien el incremento de niveles de eficiencia de la dirección comercial de CNEL caso: CNEL regional el oro*. (Tesis de Postgrado, Universidad Técnica de Machala, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4543/1/TMUACE-2015-MAE-CD00006.pdf>
- Lopez, Y. (2014). *Estructura Organizacional*. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/003702757eadd51b07d2b>
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., & Plinio, G. (2002). *Evaluación Organizacional*. Canadá: Banco Interamericano de Desarrollo. doi: idbn: 0-88936-999-2
- Martinez, S. (18 de octubre de 2013). *La importancia de la Recaudación de Impuestos*. Recuperado de <http://regimentributario2.blogspot.com/2013/10/la-importancia-de-la-recaudacion-de.html>
- Mckinney, H. (01 de febrero de 2018). ¿Cuál es el significado de una recaudación de impuestos? *Cuida tu dinero*. Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13168565/cual-es-el-significado-de-una-recaudacion-de-impuestos>
- Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. Barcelona, España: Editorial Reverté. doi: ISBN: 84-291-5092-7
- Municipalidad de Jesús María. (2017). *IMPUESTO A LOS ESPECTACULOS PUBLICOS NO DEPORTIVOS*. Lima. Recuperado de <http://www.munijesusmaria.gob.pe/actualidad/98-rentas/324-impuesto-a-los-espectaculos-publicos-no-deportivos.html>
- Municipalidad Provincial de Condorcanqui. (14 de agosto de 2015). "MIDIS", fortalece la labor de la función pública a funcionarios de la municipalidad provincial de Condorcanqui. *Municipalidad Provincial de Condorcanqui*. Recuperado de [http://www.peru.gob.pe/Nuevo\\_Portal\\_Municipal/portales/Municipalidades/39/noticias/pm\\_noticias\\_detalle.asp?pk\\_id\\_entidad=39&pk\\_id\\_noticia=6259](http://www.peru.gob.pe/Nuevo_Portal_Municipal/portales/Municipalidades/39/noticias/pm_noticias_detalle.asp?pk_id_entidad=39&pk_id_noticia=6259)
- Navarro, K., & Valerio, E. (2013). *Análisis jurídico de los impuestos municipales y su procedimiento de recaudación , en el municipio de la Paz Carazo*. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua - Nicaragua). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/500/1/10161.pdf>

- Observatori de Bioètica i Dret. (1979). *El Informe Belmont*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- OECD. (2015). *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía*. Paris: OECD. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=3\\_knCgAAQBAJ&pg=PA3&dq=importancia+de+la+recaudaci%C3%B3n+de+impuestos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwieidWx2bjcAhWFk1kKHaxsBSsQ6AEIPjAF#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20recaudaci%C3%B3n%20de%20impuestos&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=3_knCgAAQBAJ&pg=PA3&dq=importancia+de+la+recaudaci%C3%B3n+de+impuestos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwieidWx2bjcAhWFk1kKHaxsBSsQ6AEIPjAF#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20recaudaci%C3%B3n%20de%20impuestos&f=true)
- Pereyra, T. (2017). *Relación de las estrategias administrativas con el desempeño del recurso humano en la empresa Maxlim operaciones S.R.L.* (Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca-Perú). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12989/Pereyra%20Ch%C3%A1vez%20Tania%20Lili.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Posligua, T. (2017). *Gestión administrativa en la recaudación de los tributos y su influencia en el grado cumplimiento de los tributos y su influencia en el grado de cumplimiento de obras en el Gad Municipal del Cantón Baba periodo 2015-2017.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo). Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/4094/1/-E-UTB-FAFI-ICA-000005.pdf>
- Quezada, M. (24 de abril de 2018). Deben Gobiernos 430 millones de pesos de agua. *El Diario*. Recuperado de <http://eldiariodechihuahua.mx/Estado/2018/04/24/deben-gobiernos-430-millones-de-pesos-de-agua/>
- Raúl, F. (2009). *La economía de los ingresos tributarios. Un manual de estimaciones tributarias*. Argentina. Recuperado de <http://www.estimacionestributarias.com/archivos/LEIT3.pdf>
- Reyes, A. (2004a). *Administración de empresas*. México: LIMUSA. doi:ISBN:968-148-0059-1
- Reyes, A. (2004b). *Administración Moderna*. México: LIMUSA. doi:ISBN: 968-18-4214-6
- Rodríguez, R. (2016). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016.* (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo- Perú). Recuperado de



- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/374/rodriguez\\_cr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/374/rodriguez_cr.pdf?sequence=1)
- Rondón, D. (2009). *Control de Gestión en la recaudación del Impuesto sobre actividades económicas de la Alcaldía del Municipio Valera del Estado Trujillo*. (Tesis de Pregrado, Universidad de los Angeles, Trujillo - Venezuela). Recuperado de [http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde\\_arquivos/25/TDE-2010-05-25T10:17:55Z-1119/Publico/rondondoris.pdf](http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2010-05-25T10:17:55Z-1119/Publico/rondondoris.pdf)
- Ruiz, F. (2008). *Impuesto al Juego*. Perú. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/franciscoruiz/2008/09/14/impuesto-al-juego/>
- Salluca, W. (2016). *Recaudación del Impuesto predial en las municipalidades de centros poblados y su alcance en la normatividad en el Perú año 2015*. (Tesis de Pregrado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca - Perú). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/561/44748212.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT. (2017). *Tributos y multas*. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/ImpuestoAlcabala/Informacion>
- Solís, M. (2013). *Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas*. (Tesis de Postgrado, Universidad Católica Andres Bello, Caracas - Venezuela). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>
- Stiglitz, J. (2000). *La Economía del Sector Público*. España: Antoni Bosh. doi:ISBN: 84-95348-05-5
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2018). *Ingresos Tributarios del Gobierno Central: Junio 2018*. Lima, Perú. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/>
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (2 ed.). México: Limusa. doi:ISBN: 968-18-6510-3
- Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Administración de Proyectos*. México: Patria. doi:ISBN: 978-607-438-881-7
- tvn noticias. (18 de julio de 2018). ¿Municipio de Colón con problemas económicos? *tvn noticias*. Recuperado de [https://www.tvn-2.com/videos/noticias/Municipio-Colon-problemas-economicos\\_2\\_5079262080.html](https://www.tvn-2.com/videos/noticias/Municipio-Colon-problemas-economicos_2_5079262080.html)

Varela, I. (mayo de 2017). ¿Para qué Sirve la Recaudación de Impuestos, Tasas y Gravámenes? *Lifeder*. Recuperado de <https://www.lifeder.com/recaudacion-impuestos-tasas-gravamenes/>

Wheelen, T. (2012). *Administración estratégica y política de Negocios*. Guatemala: Pearson. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/Publi/Libros/ADMestrategicaypolitica/11.pdf>

## ANEXOS

### Criterios de jueces



#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	FRANZ JOVIA CISNEROS VELGOSO
<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PÚBLICO
<b>ESPECIALIDAD</b>	
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	8 AÑOS DE EXPERIENCIA
<b>CARGO</b>	JEFE DE CONTROL DE INVENTARIOS Y ALMACEN
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>	
ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI - 2018	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>	
<b>NOMBRES</b>	FARFÁN MINGA, YULLIA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE CONTABILIDAD
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar las estrategias administrativas para mejorar la recaudación de los impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.
	<b><u>ESPECÍFICOS:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la forma de como se viene realizando la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.</li> <li>• Identificar la morosidad para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.</li> <li>• Elaborar estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2018.</li> <li>• Proponer estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.</li> </ul>

**EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.**

**DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**

El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

¿Se ha implementado un código único para identificar a cada contribuyente?

TA (  )                      TD(    )

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si

¿El número de reclamaciones por el impuesto predial pendiente de resolución son constantes?

TA (  )                      TD(    )

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si

¿La Municipalidad dispone de portal electrónico?

TA (  )                      TD(    )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si

¿Tienen información sobre la legislación tributaria municipal en el portal electrónico?

TA (  )                      TD(    )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si

¿Se puede obtener duplicados de

TA (  )                      TD(    )

<p>los recibos para el pago de tributos en el portal electrónico?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se puede obtener un estado de cuenta de impuesto predial en el portal electrónico?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Se puede pagar tributos a través del portal electrónico?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Emplea recibos mecanizados del impuesto predial y arbitrios municipales?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Tiene convenio de recaudación con entidades de sistemas financieros para que el pago se realice en entidades bancarias?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿La información de los bancos se transmite en tiempo real?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

definitivamente si	_____
¿Se puede obtener una constancia de no adeudo del impuesto predial válida ante notarios y el registro de propiedad inmueble?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente sí, (e) definitivamente sí.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Se pueden pagar los tributos mediante tarjeta de crédito o débito?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Emplea recibos mecanizados del impuesto predial y arbitrios municipales?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cuenta con un plano de zonificación e índice de usos?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Publican su TUPA en el Portal Electrónico de la Municipalidad?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Se ha adecuado formalmente a la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuenta con un Flujograma del proceso de Licencia de Funcionamiento?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Existen otros pagos adicionales al derecho que se debe pagar para completar el trámite?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Disponen de un formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Funcionamiento?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Disponen de un formato de Inspección Técnica de Defensa Civil?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuenta con un Flujograma del proceso de Licencia de Edificación?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

probablemente si, (e) definitivamente si	
¿Se ha adecuado los procedimientos del TUPA de la Municipalidad a la Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones y el Decreto Supremo 024-2008-VIVIENDA?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
¿Dispone de formato de solicitud declaración jurada de licencia de edificación?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Posee serenazgo?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cuál es el número de efectivos de serenazgo a la actualidad?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿La Municipalidad ha implementado una central de comunicaciones serenazgo?  (a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿La Municipalidad ha	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )

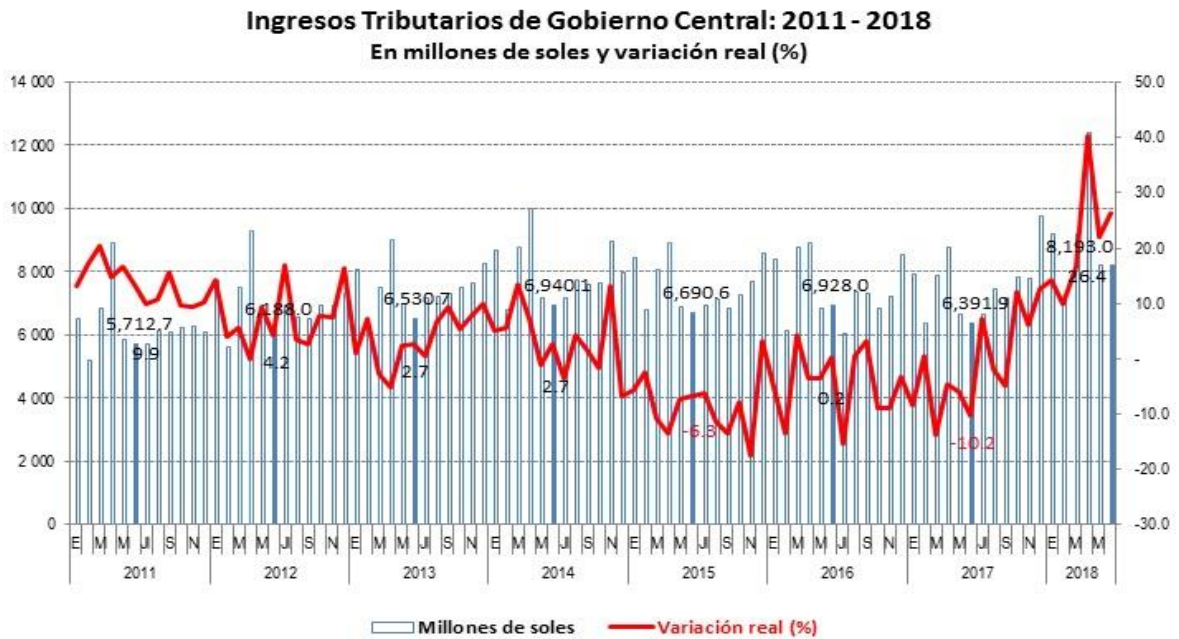


<p>implementado módulos de derrenazgo en el Distrito?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuenta con un comité de seguridad ciudadana?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )                      TD(    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿El comité de seguridad ciudadana se reúne periódicamente?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )                      TD(    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>¿Cuenta con un plan de seguridad ciudadana?</p> <p>(a) definitivamente no; (b) probablemente no; (c) indeciso; (d) probablemente si, (e) definitivamente si</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )                      TD(    )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>31</u></p> <p>N° TD <u>0</u></p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>	

## ANEXOS DE LA PROPUESTA

En junio de 2018, los Ingresos Tributarios del Gobierno Central ascendieron a S/. 8 193 millones, cifra que representó un aumento real de 22.1%, reflejando un ascenso de S/. 1 801 millones con relación al mismo mes del año anterior. Este buen resultado se explica principalmente por la recuperación de la actividad económica, así como por el incremento en los pagos registrados tanto en tributos internos (17,2%) como en tributos aduaneros (22,8%). En junio el Impuesto a la Renta se incrementó en 18,5%, explicado por los mayores pagos a cuenta del Régimen General de Tercera Categoría (28,1%), y por pagos del Régimen MYPE Tributario (27,3%). Por su parte el Impuesto General a las Ventas Total, registró un incremento de 15,9%, explicado por los buenos resultados tanto en el IGV Interno (13,9%), como en el IGV Importaciones (18,7%). Asimismo, la recaudación del Impuesto Selectivo al Consumo, registró un aumento de 52,9% explicado por los buenos resultados tanto en el ISC Combustibles (82,9%), como en el ISC Importaciones (66,2%) (Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, 2018)



## INSTRUMENTO

Instrumento para medir el nivel de recaudación de impuestos en la  
Municipalidad Provincial de Condorcanqui – 2018, donde:

1 = definitivamente no      2 = probablemente no      3 = indeciso  
4 = probablemente si                      5 = definitivamente si

		1	2	3	4	5
	<b>Recaudación de tributos municipales</b>					
1	¿Se ha implementado un código único para identificar a cada contribuyente?					
2	¿El número de reclamaciones por el impuesto predial pendiente de resolución son constantes?					
3	¿La Municipalidad dispone de portal electrónico?					
4	¿Tienen información sobre la legislación tributaria municipal en el portal electrónico?					
5	¿Se puede obtener duplicados de los recibos para el pago de tributos en el portal electrónico?					
6	¿Se puede obtener un estado de cuenta de impuesto predial en el portal electrónico?					
7	¿Se puede pagar tributos a través del portal electrónico?					
8	¿Emplea recibos mecanizados del impuesto predial y arbitrios municipales?					
9	¿Tiene convenio de recaudación con entidades de sistemas financieros para que el pago se realice en entidades bancarias?					
10	¿La información de los bancos se transmite en tiempo real?					
11	¿Se puede obtener una constancia de no adeudo del impuesto predial válida ante notarios y el registro de propiedad inmueble?					
12	¿Se pueden pagar los tributos mediante tarjeta de crédito o débito?					
	<b>Licencia de funcionamiento</b>					
13	¿Cuenta con un plano de zonificación e índice de usos?					
14	¿Publican su TUPA en el Portal Electrónico de la Municipalidad?					
15	¿Se ha adecuado formalmente a la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento?					
16	¿Cuenta con un Flujograma del proceso de Licencia de Funcionamiento?					
17	¿Existen otros pagos adicionales al derecho que se debe pagar para completar el trámite?					

18	¿Disponen de un formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Funcionamiento?					
19	¿Disponen de un formato de Inspección Técnica de Defensa Civil?					
<b>Licencia de edificación</b>						
20	¿Cuenta con un Flujograma del proceso de Licencia de Edificación?					
21	¿Se ha adecuado los procedimientos del TUPA de la Municipalidad a la Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones y el Decreto Supremo 024-2008-VIVIENDA?					
22	¿Dispone de Formato de solicitud Declaración Jurada de Licencia de Edificación?					
<b>Servicios públicos</b>						
23	¿Existe seguridad ciudadana en su localidad?					
24	¿Posee Serenazgo?					
25	¿Existe una gran cantidad de efectivos de Serenazgo a la actualidad?					
26	¿La Municipalidad ha implementado una Central de Comunicaciones Serenazgo?					
27	¿La Municipalidad ha implementado módulos de Serenazgo en el Distrito?					
28	¿Cuenta con un Comité de Seguridad Ciudadana?					
29	¿El Comité de Seguridad Ciudadana se reúne periódicamente?					
30	¿Cuenta con un Plan de Seguridad Ciudadana?					

**GRACIAS**