



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA  
EN EL NIVEL DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA  
DEL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIA DE SAN IGNACIO**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autor:**

**Bach. Ramos García Segundo Florentino**

**<https://orcid.org/0000-0003-3645-5886>**

**Bach. Zambora Chuquihuanga Elsen Edixón**

**<https://orcid.org/0000-0003-0013-1994>**

**Asesora:**

**Dra. Rosas Prado Carmen Elvira**

**<https://orcid.org/0000-0002-7924-3157>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2020**

## PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL ÁREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIA DE SAN IGNACIO

#### APROBACIÓN DE LA TESIS

---

Dra. Rosas Prado, Carmen Elvira

**Asesor metodológico**

---

Dr. Pérez Martinto, Pedro Carlos

**Presidente del jurado de tesis**

---

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

**Secretaria del jurado de tesis**

---

Dr. Rosas Prado Carmen Elvira

**Vocal del jurado de tesis**

## **DEDICATORIAS**

Dedico mi tesis a Dios, a mis padres y a mi hijita. A Dios porque me ha guiado en cada paso que doy. A mis padres por darme la vida y confiar en mí. A mi querida hija con quien comparto el cariño filial día a día y por fomentar el anhelo de triunfo en la vida y el deseo de superación.

### **Segundo Florentino**

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

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

Así como también a una persona especial mi esposa por haberme brindado su apoyo incondicional en todo momento y por la motivación constante permitiéndome ser una persona de bien.

También la dedico a mis hijas ya que son mi gran motivación para alcanzar mis metas, y ser un ejemplo de esfuerzo y superación para ellas.

**Elsen Edixón**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos Dra. Rosas Prado Carmen Elvira, por sus aportes y conocimientos transmitidos de manera oportuna y efectiva para lograr los objetivos planeados de nuestra tesis.

Al alcalde y trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, quienes nos facilitaron la información necesaria, para la elaboración de esta investigación.

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

**El Autor**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de influencia que tiene la gestión administrativa sobre la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

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

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

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

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

## ABSTRACT

This research aims to determine the degree of influence of the administration on tax collection in the district municipality of San Ignacio.

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

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

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

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

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS</b> .....	ii
<b>DEDICATORIAS</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	9
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Antecedentes de estudio.....	10
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	13
1.4. Formulación del Problema. ....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	25
1.6. Hipótesis.....	25
1.7. Objetivos. ....	25
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	27
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	27
2.1.1. Tipo de investigación .....	27
2.1.2. Diseño de la investigación .....	27
2.2. Población y muestra .....	27
2.3. Variables, Operacionalización .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	29
2.4.1. Técnicas de recolección de datos .....	29
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	29
2.5. Procedimientos de análisis de datos. ....	29
2.6. Criterios éticos.....	29
2.7. Criterios de rigor científico. ....	30
<b>III. RESULTADOS</b> .....	31
3.1. Resultados en tablas y figuras .....	31
3.2. Discusión de resultados.....	59
<b>IV. CONCLUSIONES</b> .....	61
<b>VI. REFERENCIAS</b> .....	63
<b>VII. ANEXOS</b> .....	65

## Índice de tablas

Tabla N° 01 Diagnóstico de morosidad.....	31
Tabla N° 02 Diagnostico de la realidad municipal .....	31
Tabla N° 03 Objetivos y metas .....	32
Tabla N° 04 Planificación de programas .....	33
Tabla N° 05 Planificación de proyectos .estratégicos.....	34
Tabla N° 06 Formas organizacionales .....	35
Tabla N° 07 Organización del trabajo .....	36
Tabla N° 08 Conducción de las diversas áreas.....	37
Tabla N° 09 Cima laboral .....	38
Tabla N° 10 Participación ciudadana en actividades municipales.....	39
Tabla N° 11 Sistema de control de los servicios.....	40
Tabla N° 12 Evaluación de resultados .....	41
Tabla N° 13 Evaluación del cumplimiento de las operaciones y metas.....	42
Tabla N° 14 Planificación del proceso de registro, recaudación y fiscalización.....	43
Tabla N° 15 Situación de la gestión administrativa.....	44
Tabla N° 16 Recaudación de tributos.....	45
Tabla N° 17 Cumplimiento de objetivos.....	46
Tabla N° 18 Tramitación de procedimientos administrativos.....	47
Tabla N° 19 Dificultades en el proceso de recaudación tributaria.....	48
Tabla N° 20 Índice de morosidad.....	49
Tabla N° 21 Morosidad en el pago de diferentes impuestos .....	50
Tabla N° 22 Servicios de atención al público.....	51
Tabla N° 23 Desarrollo y aplicación de programas .....	52
Tabla N° 24 Transparencia en el proceso de recaudación .....	53
Tabla N° 25 Cobro de tasas e impuestos de acuerdo a ley .....	54
Tabla N° 26 Información para el pago de los impuestos .....	55
Tabla N° 27 Distribución de trabajadores.....	56
Tabla N° 28 Coeficiente de correlación entre variables .....	57



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática.**

#### **1.1.1. En el contexto internacional.**

En el plano internacional tenemos a Cortéz (2015) Los tributos son recursos con los que cuentan los municipios y forman parte del respaldo económico que les otorga cierta autonomía y libera de alguna manera la dependencia del Gobierno Central; con la finalidad de reducir la brecha de dependencia es que se debe de trabajar con la finalidad de optimizar los ingresos propios, esto se logrará mediante el establecimiento de nuevas políticas de cobranza, así como el establecimiento de estrategias o mecanismo que les permita reducir la morosidad y mejorar la recaudación.

Silió (2015) quien hace mención de que la problemática más frecuente que aqueja a los municipios de Madrid, son problemas relacionados con la recaudación de impuestos y tasas, esto quizá porque la población no cuenta con suficientes recursos; esta información se pone de manifiesto en el informe presupuestario de los grandes municipios de Madrid de 14 localidades, las cuales cuentan con más del 30% del total regional, habiendo tenido pendiente una recaudación del 16,5% de sus tributos, lo que supone 164 millones de euros.

#### **1.1.2. En el contexto nacional.**

Según Aranda (2018), quien manifiesta que la calidad de los contribuyentes va en razón al grado de confianza que estos tienen en sus autoridades; es decir cuando más eficiente sean las autoridades en la administración de los recursos de la comuna, su índice de aprobación sube mejorando así la calidad del contribuyente. Esto quiere decir que de existir una buena gestión, entonces se reducirán los índices de morosidad y evasión tributaria en las municipalidades.

Huancapaza (2018), en la actualidad las municipalidades pasan serios problemas ya que no cuentan con los recursos económicos suficientes, y la Municipalidad Provincial de Puno no está ajena a esto; presentando ciertas deficiencias en materia de fiscalización tributaria, así como también la falta de seriedad de los contribuyentes en el desempeño de sus obligaciones tributarias, esto último originado por la falta de conciencia tributaria. Lo anteriormente mencionado es el producto de la falta de políticas en materia de fiscalización tributaria así

como también la falta de compromiso de las personas encargadas; así mismo poco o nada se hace para contar con un padrón actualizado de catastro y fiscalización tributaria con la finalidad de poder ampliar su base tributaria.

### **1.1.3. En el contexto regional.**

Así mismo Arista y Flores (2018), menciona que el pago de impuestos es algo que viene desde hace muchos años, el cual viene a ser una especie de subordinación sobre las sociedades, estos impuestos fueron en impuestos en diversos países y América Latina no está ajeno a ello teniendo mucha relevancia debido a que es uno de los principales ingresos debido a que son estos ingresos los que les permite a las instituciones seguir operando en beneficio de los contribuyentes.

Dentro del contexto local, podemos decir que como en la gran mayoría de entidades del estado, específicamente hablando de los gobiernos locales, estos afrontan una difícil situación económica, donde la Municipalidad provincial de San Ignacio no está ajena a ello; es así que en lo que respecta a la problemática, podemos señalar principalmente que con relación a años anteriores los índices de morosidad se han incrementado y por ende la recaudación ha disminuido; así mismo no cuenta con datos actualizada de los contribuyentes lo que origina perjuicio económico para la municipalidad debido a que esta no puede cumplir con ciertas obligaciones; esto es el resultado de una mala administración y mala gestión que en la mencionada municipalidad se practica. Por otro lado la falta de personal y de políticas de cobranza hace más tedioso el trabajo de recaudación en la municipalidad.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **1.2.1. Ámbito internacional.**

Valdés y Ruso (2017), quienes manifiestan que, desde hace varias décadas los ingresos han constituido un factor fundamental para poder cumplir con las necesidades de la comunidad, claro esta siguiendo lo dispuesto en la normatividad vigente, la cual asegura una distribución justa entre los contribuyentes; es por ello que el tema de recaudación es algo que siempre se mantendrá vigente debido a que toda comuna necesita de esto para poder seguir adelante y tratar de optimar una mejor vida de sus administrados.

Hernández (2015) manifiesta que la descentralización, trae consigo acciones donde se tienen que delegar funciones, y responsabilidades que le brindan cierto grado de autonomía a las municipalidades, es por ello que estas deben de demostrar eficiencia dentro del proceso de recaudación con la finalidad de poder cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas, y reducir los niveles de dependencia con el gobierno central y buscando a su vez ser más competitivos.

Zambrano (2015) este autor hace mención que el concepto de cultura tributaria está asociado con los valores que pueda tener cada persona, esto es producto de los conocimientos adquiridos dentro de la sociedad en donde se desarrolla, respetando las normas y leyes que rigen el funcionamiento de la sociedad, las cuales demandan el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; es por ello que al hablar de cultura tributaria, se está hablando del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte del contribuyente siendo esto de suma importancia en la actualidad.

Alvial (2015) Del análisis realizado pudo observar la existencia de ciertas metas y objetivos establecidos, pero estos no son del conocimiento de todas las personas, lo que les impide poder evaluar o ver en qué medida se está cumpliendo con el logro de estos objetivos, influyendo esto en el compromiso adquirido para el logro de las metas que se propuso la gerencia ya que no se sienten tan comprometidos o involucrados en este proceso, es por ello que les resulta difícil esforzarse y dar cada vez más de sí mismo.

### **1.2.2. Ámbito nacional**

Altamirano y Montenegro (2017) los autores concluyen que de acuerdo al análisis realizado se ha logrado estimar que más de la mitad de los colaboradores manifestaron que con relación a la gestión administrativa, esta es buena, mientras que un 36.36% respondió que era regular. Así mismo en lo referente a la recaudación, tenemos que el 40,91% de los colaboradores encuestados respondieron que la recaudación tributaria era regular, mientras que el 50% manifestó que es buena.

Seguidamente Aranda (2018) hace mención, que en su gran mayoría de personas encuestadas manifestaron que si se cumplen con todas las labores relacionadas con la gestión administrativa, así mismo la totalidad de encuestados manifestaron en su totalidad que los

gerentes de línea cumplen adecuadamente con el desarrollo de sus funciones, así mismo se encuentran conformes con la metodología de trabajo. Por otro lado, manifiestan que en la Municipalidad se realiza un trabajo planificado siguiendo el plan estratégico formulado el cual les permite realizar una adecuada gestión administrativa de los recursos de la comuna.

Delgado (2016) en lo estudios de este autor evidencio correlación entre las variables recaudación tributaria y gestión administrativa registrándose menores niveles de recaudación, cuando la gestión administrativa municipal es deficiente.

Valverde (2019) nos dice que de la revisión y análisis a la documentación y datos obtenidos, se concluye, el fraccionamiento del impuesto incide en los índices de morosidad de la municipalidad de Huara. Así mismo de la Contrastación de hipótesis realizada se pudo determinar, que el fraccionamiento del impuesto a alcabala influye en la realización de la fiscalización tributaria de la municipalidad.

Por último tenemos a Arista y Flores (2018) las autoras explicaron que la variable gestión municipal está relacionada significativamente con la variable recaudación tributaria; en lo relacionado al nivel de la gestión municipal, tenemos que este es regular, debido a que no se cumple con todas las fases de la gestión dejando de lado la última fase relacionada con el control lo que origina ciertas deficiencias en lo que respecta a la captación de ingresos tributarios.

### **1.2.3. Ámbito local.**

Ancajima, (2017), la autora concluye que los niveles de recaudación presentan algunos inconvenientes, debido a que no todos los comerciantes, cumplen con sus obligaciones tributarias, esto como resultado de que primeramente no todos los comerciantes tienen la misma condición económica debido que los ingresos que perciben no son uniformes o estables, es decir sus ingresos no son fijos todos los días o mensualmente. Por otro lado, se ha podido ver que uno de los motivos por los cuales estos no pagan sus tributos es porque las autoridades municipales y en general han perdido credibilidad, es decir los contribuyentes no confían en las autoridades sobre capacidad de gestión, y en otros casos piensan que el dinero recaudado no es empleado adecuadamente, lo anteriormente mencionado afecta directamente la recaudación tributaria.

Granda (2018) estudio que estuvo enfocado en analizar las causas que dan origen a la informalidad y a su vez poder determinar cómo esto afectan los niveles de recaudación, logrando identificar que esto de la informalidad es un fenómeno muy común en nuestro país, el cual se da como producto de la situación que nos encontramos atravesando, en donde se incrementado de manera exponencial los índices de desempleo, la corrupción, el poco acceso a fuentes de financiamiento, logrando a que en su mayoría las personas se cobijen en la informalidad como único medio para poder cubrir a duras penas sus necesidades básicas.

Carranza (2019). El autor menciona que en lo referente a la calidad de servicio que se ofrece en la municipalidad de San Ignacio no es apropiada, lo que da origen a varios problemas y reclamos como producto de falta orientación por parte de los empleados funcionarios de la entidad municipal, contribuyendo a que las personas no se encuentren satisfechas con las acciones de orientación y comunicación con relación a los arbitrios.

Arias (2017) en este trabajo de investigación el autor nos dice que en cuanto al nivel de capacidad financiera es bajo, ya que se observa que del ingreso corriente proveniente de los ingresos tributarios y tasas, cubre un porcentaje de 8.12 del gasto corriente en el año 2015 , para el año 2016 hay un débil incremento del 9.34% y en el 2017 representándose con el 9.60%, por lo que no se obtuvo una óptima capacidad financiera.

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

#### **1.3.1. Gestión Administrativa**

Desde la antigüedad la administración se ha venido dando, ha estado presente en relatos de los judíos, en tiempos de Noé, Abraham y su descendencia, quienes manejaban a un gran número de personas, así como también de recursos con la finalidad de poder lograr ciertos objetivos; el primer consultor administrativo reconocido por diferentes autores fue Jetro quien fuera suegro de Moisés a quien le enseñó diferentes conceptos como la administración por excepción, la delegación y el alcance del control. Seguidamente tenemos a las grandes culturas como Roma, Grecia y Mesopotamia quienes dieron una clara muestra de lo que significaba la administración con muy buenos resultados en asuntos relacionados con la política, posteriormente Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, fuera quien dio inicio al estudio general de la administración como una disciplina.

La importancia de este proceso de acuerdo a como dice Guegia, Londoño, Otero, & Rivera (2012) citado por (Mendoza, 2017), en su artículo, señala que el fracaso o éxito de un negocio, radica en la adecuada gestión administrativa que este tenga, allí es donde radica su importancia; es en tal sentido que dentro de los conceptos básicos de la administración siempre se mencionan las funciones de organización, planeación, dirección y control como los elementos claves de la gestión administrativa como finalidad de poder lograr los objetivos propuestos haciendo uso de diferentes recursos.

### **Gestión Administrativa.**

Según Taylor “la administración principalmente está orientada en asegurar el mayor beneficio tanto para los jefes como para los trabajadores”. (Taylor, 1911).

Fayol, (1980), Las enseñanzas y principios básicos de la administración están orientados a facilitar la conducción y manejo de las empresas independientemente del giro que estas tengan, debiendo responder a cada una de las necesidades, esto quiere decir entonces que administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Bachenheimer, (2016), menciona que al hablar de gestión administrativa, nos estamos refiriendo al proceso de toma de decisiones por parte de los funcionarios que se encuentran a cargo de la empresa y quienes se basan o rigen por los principios y métodos que la administración les proporciona.

### **Objetivos de la Gestión Administrativa.**

Dentro de los objetivos de la gestión administrativa, tenemos que esta mejorar la competitividad y competitividad de la entidad, permite brindar productos y servicios de calidad trabajando con responsabilidad social; así mismo permite establecer las necesidades propias de la empresa referentes a las funciones y procesos de la organización; por otro lado busca que los recursos de la empresa sean utilizados de manera adecuada, así como también garantizar la calidad de los productos.

### **1.3.2. Recaudación tributaria**

#### **Definición de Recaudación.**

Rodríguez, G. (2010) menciona que el principal objetivo de la recaudación es garantizar el cobro efectivo de los impuestos, así también es una actividad que realiza la administración pública durante el periodo de gestión de tributo.

Asimismo, lo primordial de la recaudación es cobrar las obligaciones tributarias que provienen de las normas fiscales establecidas y creadas por el legislador con anterioridad al hecho.

En otras palabras, el termino recaudación está referido a la acción de reunir unidades monetarias sean estas en moneda o billete con la finalidad que estén a disposición de las autoridades para que estos lo administren a favor de los contribuyentes.

#### **Políticas.**

Para Álvarez (2001) la política vienen a ser la patas que logran encaminar acciones de similares características, es la que prevé los lineamientos para la toma de decisiones relacionadas a las actividades cotidianas.

Del mismo modo, Reyes (2002) las políticas vienen a ser los patrones que buscan guiar una acción, lo que permite que los funcionarios dispongan de más tiempo para tomar decisiones acertadas que permitan autorizar a las personas el desarrollo de actividades de manera concreta y con un sentido realmente requerido.

#### **Cobranza**

Etinger y Goliet (2000) está viene a ser una actividad esencial que permite asegurar el éxito de los negocios cuya política de ventas es al crédito no importando la dimensión de la empresa y donde las utilidades de la misma depende de la frecuencia con que se reinvierta su capital.

Por otra parte, Portas (2003) describe a la cobranza como un conjunto de acciones orientadas a convertir un activo exigible en un activo líquido.

En términos generales se puede decir que la cobranza es una acción formal mediante la cual se realiza el cobro de una cuenta, así como también de documentos tal como: Pagares, Letras de cambio, Facturas, Otros títulos valores.

### **Importancia de la cobranza.**

Etinger y Goliet (2000) Es importante siempre y cuando esta se realice de manera adecuada ya que así se podrá crear en los clientes el hábito de poder cumplir con sus obligaciones. La persona que ejerce la función de cobranza es muy importante, así como la puntualidad con que esta efectúa la cobranza, ya que depende de la efectividad del trabajo del cobrador, que el capital retorne a la empresa y que esta a su vez obtenga ganancias; es por ello que se debe de establecer sistemas de cobranza apropiados ya que de esto dependerá el éxito o fracaso de la cobranza.

### **Los principios de Cobranza.**

Según Blumenfeld (2015)

**a) La imagen del acreedor se refleja en cada cobranza**

Es decir, se debe buscar la recuperación del dinero, conservar la imagen con la finalidad de contar con la confianza del cliente

**b) El crédito es un servicio que se vende más no un favor que se ofrece.**

El cliente al preferir nuestros servicios, nos está haciendo un favor, ya que este fácilmente hubiera preferido a otro proveedor

**c) Los clientes pueden cambiar.**

El buen cliente depende del trato que se le brinda, ya que de eso depende que este se convierta en mal cliente; sin embargo, si se les da una atención adecuada, este puede mejorar.

**d) La Cobranza debe generar nuevas ventas.**

La acción de cobro, se debe de efectuar de tal manera que convierta en algo productivo y que genere de nuevas ventas.

**e) La cobranza debe planearse.**

No se debe improvisar, pues esto lleva al fracaso.

**f) expresan un servicio dentro del proceso de educación que necesita el cliente con vista**



a evitar ser un deudor

- g) es una acción importante que se le dé una atención al cliente que tiene una determinada deuda de manera profesional.

### **Políticas de Cobranza.**

Para Gitman, (2003), hace referencia que toda empresa emplea políticas de cobranza, las que vienen a ser los procedimientos que se emplean para poder hacer efectiva la cobranza

Tenemos a continuación:

### **Notificación por escrito.**

Es una de las primeras acciones del proceso de cobro de las cuentas ya vencidas, la cual se efectúa después de la fecha de vencimiento de la cuenta y para lo cual se deberá de enviar una carta de notificación al deudor con la finalidad de hacerle saber de la obligación que tiene pendiente, de no hacer caso a la notificación, se procederá a reiterarle la misma siendo más enfáticos.

### **Llamadas telefónicas.**

Viene a ser el segundo procedimiento, el cual se deberá de realizar cuando el primero no ha surgido efecto, para tal efecto el encargado de las cobranzas deberá comunicarse con el cliente con la finalidad hacer efectivo el cobro de la deuda. Si el cliente presenta motivos aceptables del porque no hizo efectivo el pago entonces se procederá a extenderle el plazo.

### **Visitas personales.**

Esta es una de las técnicas que da mejores resultados da, siendo la tercera opción, su efectividad da la oportunidad de realizar el cobro en el mismo instante de la visita.

### **Mediante agencias de cobranzas.**

Es una de las opciones que quizá vaya en contra de la economía de la empresa debido a que

se tiene que recurrir a una agencia de cobranza para que se haga cargo de hacer efectiva la deuda, y en la cual se puede ver comprometida una parte del monto adeudado.

### **Recurso legal.**

En caso que las opciones anteriores no hallan surtido efecto, se deberá proceder a iniciar acciones legales, siendo esta una opción un tanto extremista y que puede resultar un procedimiento algo costoso y que no asegura la efectividad del cobro

De la misma manera, Levy, (2009), manifiesta que es un procedimiento que se realiza con la finalidad de que la empresa pueda cobrar la cartera vencida y vigente.

Para Brachfield, (2005), menciona que las políticas de cobranza son las que están orientadas a unificar criterios con la finalidad de evitar atropellos y que posteriormente ocasionen algún tipo de reclamo; así también permite hacer más simple los tramites de cobro, así como también establecer las normas que presiden la conducta de las personas encargadas de hacer efectivos el cobro.

Según lo anteriormente mencionado los autores manifiestan que las políticas vienen a ser los lineamientos o procedimientos empleados con la finalidad de realizar la cobranza de las cuentas por cobrar que se encuentran ya en fecha de vencimiento; en tal sentido Gitman (2003), profundiza un poco más, y manifiesta que existen otras alternativas que pueden ser implementadas antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de ellas pueden ser más simples que las otras y que demandaran quizá más tiempo para poder ver los resultados

A continuación, se detallan algunos modelos de políticas de cobranza

#### **a) Políticas restrictivas.**

Su característica principal es el otorgamiento de crédito con periodos cortos de pago, con normas rígidas y cobranza agresiva; así mismo estas políticas están orientadas a tratar de reducir las pérdidas de fondos, pero a su vez reducen las ventas y los márgenes de utilidad.

#### **b) Políticas Liberales.**

Viene a ser lo contrario a las restrictivas, estas son más generosas, la cobranza es mas ligera pero todo esto contribuye a incrementar el nivel de las cuentas por cobrar, como también se pueden incrementar las pérdidas y no contribuyen al aumento de las ventas.

**c) Políticas racionales.**

Son las que están orientadas a dar un flujo normal a los créditos y son implementadas con el propósito de lograr establecer los objetivos que se quieren para las cuentas por cobrar y de la parte financiera de la empresa, ya que busca maximizar el rendimiento sobre la inversión de las empresas.

**El Deber de contribuir.**

Para hablar del Deber de contribuir con la Administración debemos entender que necesariamente tenemos que decir que el Estado ejerce la obligación que para el contribuyente se convierte en DEBER en virtud a su poder de imperio, estableciendo contribuciones donde los contribuyentes deben de participar con parte de su riqueza o renta.

Rodriguez (2005). Según la Revista Española de Derecho Financiero, Civitas, Madrid en la cual se menciona que los deberes son obligaciones que tienen las personas no para su bien particular sino para el bien común, es decir en beneficio de la comunidad.

Se puede decir que, al hablar de ciudadanos, estamos también de contribuyentes, es decir da lo mismo llamarlos contribuyentes que ciudadanos, quienes están sometidos a un ordenamiento detallado que lo vincula a diferentes situaciones jurídicas en el transcurrir de su vida, ya que contribuir no solo es pagar los tributos, si no es algo más, es decir vivir implica contribuir (CORTÉS, M. Op. Cit., pág. 18)

**Cultura Tributaria.**

Roca, C. (2011) quien manifiesta que la cultura tributaria viene a ser los conocimientos o información que poseen las personas de un determinado país con relación a los impuestos, así como también los criterios y actitudes que la comunidad posee con relación a la tributación.

La conducta adversa con relación al pago de impuestos, es algo muy común en países latinoamericanos, la cual se manifiesta de diversas formas de incumplimiento, el cual

encuentra su origen o justificación en la mala administración que se ejerce de los recursos que se posee, la falta de transparencia y la corrupción.

En América Latina se ha podido evidenciar que para la solucionar los problemas económico, se tiene que trabajar en la educación tributaria, enfocada está a la sociedad y a los valores morales y éticos, la cual se logrará con una convivencia apropiada donde el cumplimiento de las obligaciones tributarias se vea como una necesidad del país, teniendo al estado como el principal gestor de esto.

### **Capacidad Tributaria y Capacidad Contributiva.**

En el N°27 de la Revista Derecho y Sociedad (2008.) donde se expresa acerca de la capacidad contributiva; siendo este un principio rector en el desarrollo contable, lo cual es un deber de cada persona contribuir de acuerdo a sus posibilidad y situación económica, ya que ayuda al financiamiento en varios gastos que tiene el estado, y poder satisfacer las necesidades de la sociedad ya que esta es su principal razón de ser. De allí se puede afirmar acerca de la capacidad contributiva con la potencialidad de aportar en los diferentes gastos sociales que tienen las personas o entidades sometidas al poder tributario del Estado. Podemos decir que establece la medida con que él puede contribuir a los gastos sociales.

### **Nacimiento de la Obligación Tributaria.**

En el Código Tributario Peruano Artículo 2°, se hace mención que cuando se efectúa el echo previsto en la ley, es que nace la obligación tributaria, teniendo necesariamente que cumplirse la relación jurídica con un individuo, identificado un hecho, en un espacio determinado, en un momento específico.

Luego de haber explicado teóricamente lo que son los diferentes conceptos que intervienen en la decisión de colaborar o no con la administración y contribuir bajo una cultura de DEBER DE CONTRIBUCION, Y su relación con el deber de Colaborar con la administración, claro está que en el desarrollo de nuestras actividades laborales nos encontramos con casos que explican y nos aclaran el panorama de que debemos hacer en ese momento, muchas veces no se toma la decisión correcta por el simple hecho de pensar en

¿Cómo pago menos?, en realidad esa palabra nos puede llevar a consecuencias no tan agradables como sanciones administrativas y hasta penales.

### **La Obligación Tributaria.**

El Código Tributario Peruano, en su primer artículo menciona que al vínculo que tiene el acreedor y deudor tributario, se le denomina obligación tributaria, la cual tiene por objetivo que se cumple con la prestación tributaria la cual puede ser exigible coactivamente.

Una de las consecuencias de la falta de educación tributaria, la constituye la falta de conciencia tributaria, originando esta a su vez la poca disponibilidad para el pago de los impuestos, las cuales son de entera responsabilidad de los contribuyentes quienes al no cumplir con sus obligaciones afectan el cumplimiento de los servicios elementales que necesitan los habitantes.

Para que pueda cumplir con el proceso de recaudación, se debe implementar estrategias con la finalidad de fortalecer el vínculo y esto pueda mejorar las acciones de recaudación, ya que estos ingresos que necesita la municipalidad con la finalidad de que esta pueda cumplir con sus metas.

Muchas razones son la que tienen los contribuyentes para incumplir con el pago de las obligaciones tributarias, el no tener voluntad de hacerlo, la falta de dinero, pero sobre todo la falta de la conciencia tributaria para cumplir con sus obligaciones tributarias en los plazos indicados; lo que incrementa de alguna manera en incrementar su deuda. Es por lo anteriormente mencionado que la administración debe de implementar estrategias con la finalidad de recaudar los tributos y obtener los recursos necesarios que la municipalidad necesita para beneficio de su población.

En el Perú desde hace unas décadas se implanto el sistema tributario municipal el cual le permite a las instituciones gubernamentales cuenten con los recursos necesarios para poder ejecutar sus obras para bien de la comunidad. El origen del sistema son los ingresos por conceptos tales como impuestos, arbitrios, y tasas, etc. así como por las transferencias del gobierno central y otras donaciones.

## **Impuestos Directamente Recaudados**

### **Impuesto Predial**

Prieto, G. (2004). Es aquel impuesto que está a cargo la municipalidad de su administración en la cual se encuentra ubicado el predio

El Impuesto Predial se cobra anualmente y es aplicado a los predios rústicos y urbanos en base al valor que estos tengan en el último autoevaluó, son considerados predios a las edificaciones y terrenos como a todas las instalaciones que forman parte integrante del mismo

#### **Contribuyentes obligados al pago de este impuesto.**

Manual número 1, para la mejora de la Recaudación del impuesto Predial, Marco Legal. MEF. (2009). Las personas naturales o jurídicas que al 1° de enero de cada año, sean propietarias de los predios, quienes asumen la obligación de pago por el total del periodo anual.

La Municipalidad puede exigir el pago de los impuestos a los propietarios de los conjuntos habitacionales, o a aquellas personas tenedoras bajo cualquier modalidad o en el supuesto de que el titular del bien no sea determinado. Los titulares de concesiones otorgadas al amparo del D. S. N° 059-96-PCM.

#### **Fecha en que se debe pagar el Impuesto Predial.**

Manual número 1, para la mejora de la Recaudación del impuesto Predial, Marco Legal. MEF. (2009). La Ley establece que el Impuesto Predial podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes alternativas:

Al contado, hasta el 29 de febrero de 2008.

En forma fraccionada y previo reajuste del Índice de Precios al por Mayor que publica el INEI, hasta en cuatro cuotas que vencen el 29 de febrero, 30 de mayo, 29 de agosto y 28 de

noviembre de 2008.

### **Declaración jurada del Impuesto Predial.**

Manual número 1, para la mejora de la Recaudación del impuesto Predial, Marco Legal. MEF. (2009). Esta constituido por la información que el contribuyente debe proporcionar a la Administración con relación al predio que este posee, con la finalidad que se le haga el cálculo de los tributos.

- a) Anualmente hasta el último día hábil de febrero. Esta obligación es sustituida por la emisión mecanizada que la Municipalidad remite a sus contribuyentes en el mes de enero. Dicha Declaración se considera como válida en caso que el contribuyente no la observe dentro del plazo establecido para el pago del Impuesto Predial, es decir, hasta el 29 de febrero de 2008.
- b) Hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los siguientes hechos, cuando:
- c) Se produzca una modificación en las características de su predio, cuyo valor sobrepase las cinco UIT.
- d) Se efectúe la transferencia de un predio, o parte de él, bajo cualquier título.
- e) Cuando la Administración así lo determine para la generalidad de Contribuyentes.
- f) El no presentar las declaraciones tributarias dentro de los plazos indicados constituye infracción tributaria sancionada con multa tributaria.

### **Modificación en las características de un Predio.**

Manual número 1, para la mejora de la Recaudación del impuesto Predial, Marco Legal. MEF. (2009). Se considera como modificación en las características del predio cuando:

Ampliación del área techada, cuando varía las características de los materiales utilizados demolición de toda construcción o parte de ella y/o las otras instalaciones.

### **Impuesto Vehicular.**

Ministerio de Economía y finanzas, Impuesto al Patrimonio Vehicular 2016. Es aquel mediante el cual se grava la propiedad de un vehículo, el cual se deberá pagar durante un periodo de tres años los cuales se deberán contar a partir de la fecha en que se inscribe por primera vez en la SUNARP, este impuesto se deberá pagar a partir del primero de enero del año calendario en curso.

El porcentaje de pago es igual al 1% del valor más alto del vehículo o valor de adquisición del mismo y teniendo en cuenta la tabla de valorización referencial del MEF.

Si obtienes un vehículo nuevo (del año, de concesionaria) tienes 30 días calendario posterior a la fecha de adquisición para declararlo.

De tratarse de transferencia de vehículo usado (segundo propietario, CETICOS) tiene hasta el último día hábil de febrero del año siguiente a la adquisición.

### **Impuesto Espectáculo Público no Deportivo.**

Ruiz de Castilla, F. (2008). Es aquel que grava el pago por concepto de entrada a espectáculos públicos no deportivos, menos los espectáculos culturales y que estén comprendido dentro de la calificación del Instituto Nacional de Cultura.

La obligación tributaria se origina cuando se paga la entrada al espectáculo.

Los que están obligados al pago son las personas que adquieren entradas para asistir a los espectáculos.

Aquellas personas que organicen espectáculos, serán responsables tributarios como agentes de percepción del impuesto, así mismo el conductor del local donde se realiza el evento, será responsable solidario al pago del mismo.

Por otro lado, los que actúan como agentes perceptores tienen la obligación de presentar una declaración jurada indicando el número de boletos a utilizar con anticipación de una semana



antes de poner a la venta las entradas.

De darse el caso de espectáculos temporales, el agente perceptor tiene la obligación a hacer un depósito del 15% del impuesto, calculado de acuerdo al aforo del local.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿Cómo contribuir a la mejora de la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio?

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

Este estudio de investigación se justifica porque se pretende determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, todo esto con la finalidad de tener mejores ingresos para la municipalidad, el cual es invertido en diferentes proyectos y que estos estén enfocados al bienestar de la comunidad como también en mejorar la calidad de vida y servicios básicos de los habitantes.

Con el desarrollo de esta investigación, se beneficiará a la Municipalidad provincial de San Ignacio, como también a la colectividad. Así mismo este servirá como base para posteriores investigaciones

#### **1.6. Hipótesis**

Si se realiza una gestión administrativa que posibilite cambios empresariales, entonces se mejorará la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

#### **1.7. Objetivos.**

##### **1.7.1. Objetivos General**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la recaudación tributaria Del área de rentas de la municipalidad provincial de San Ignacio.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Caracterizar el estado de la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de tipo mixta, la cual busca combinar los enfoques cualitativo y cuantitativo para la recolección análisis y combinación de la información

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

El presente estudio de investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional, También conocido como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio.

Investigación Correlacional: Tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.



**O:** Observación

**RP:** Realidad Problemática

**R:** Relación

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población.

La cual estuvo conformada por los funcionarios y colaboradores de la municipalidad, los cuales hacen un total de 22 personas

### 2.2.2. Muestra.

Se tomará la totalidad de la población por ser esta poco significativa

### 2.3. Variables, Operacionalización

**Variable Independiente:** Gestión Administrativa

**Variable Dependiente:** Recaudación Tributaria

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Gestión administrativa.	Es el proceso mediante el cual se planifica, organiza, dirige y controla el uso de recursos	Planificación	Fechas y montos de tributación Proyección de las metas de tributación Programación de procesos de tributación Planificación de procesos de recaudación	Encuesta	Cuestionario
		Organización	Publicación de las recaudaciones Adaptación de procedimientos recaudatorios Cumplimientos de los planes de trabajo		
		Dirección	Elaboración de procedimientos de control Aplicación de interés moratorios Programas de fiscalización		
		Control	Evaluación de las sanciones tributarias Control de las recaudaciones Aplicaciones de sanciones		
Recaudación tributaria	Es la expresión de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos.	Tasas	Arbitrios (Tasas por servicios públicos) Derechos (Tasas por servicios administrativos) Licencias	Encuesta	Cuestionario
		Impuestos	Impuesto predial Impuesto a la alcabala Impuesto al patrimonio Vehicular		

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

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

#### **Encuesta:**

Según Hernández (2014) indica que la encuesta es la técnica más usada para recoger o recolectar información o datos, conformado por un grupo selecto de interrogantes que miden más de una variable.

En nuestro caso esta técnica se utilizó para lograr adquirir información sobre la realidad de la gestión administrativa y área de rentas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

#### **Cuestionario:**

Este instrumento de (15) preguntas que se aplicaron a los colaboradores de la municipalidad con la finalidad de recopilar información relacionada con la gestión administrativa y (11) con relación a la variable gestión administrativa se utilizó la escala de Likert, los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, mientras que confiabilidad por Alfa de Cronbach.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos.**

Después de aplicar los instrumentos se procedió a ordenar y tabular la información para luego ser analizadas mediante los programas SPSS y Microsoft Excel

## **2.6. Criterios éticos.**

El presente estudio se desarrolló responsablemente sin faltar a ciertos criterios éticos y profesionales, lo que garantiza la confiabilidad de los resultados; así mismo en ningún

momento se ha ocultado los resultados obtenidos, los cuales fueron informados a todas las personas involucradas en el presente estudio. Seguidamente se indica una serie de principios, que los investigadores han tenido en cuenta al realizar la presente investigación, el cual se indican a continuación: Responsabilidad: los investigadores son responsables de los criterios éticos el cual se desarrolla la presente investigación.

Sinceridad y honestidad: los investigadores deben ser sinceros y honestos en el desarrollo del trabajo, sin ocultando ningún tipo de información que pueda afectar los resultados.

Consentimiento: para realizar la investigación contamos el consentimiento y autorización de los involucrados, ya que es improbable que los involucrados no se enteren que han formado parte.

## **2.7. Criterios de rigor científico.**

### **Valor de verdad:**

Desde la primera etapa del proyecto y en la culminación del informe final se ha trabajado con información fidedigna, estableciendo lazos de confianza con todas las personas participantes en el desarrollo de la presente investigación

### **Aplicabilidad:**

Esto se da debido a que una vez culminada la presente investigación esta sirva para ser aplicados en otros contextos o realidades en las cuales se esté presentando las mismas características.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en tablas y figuras

##### 3.1.1. Resultados del análisis de la gestión administrativa.

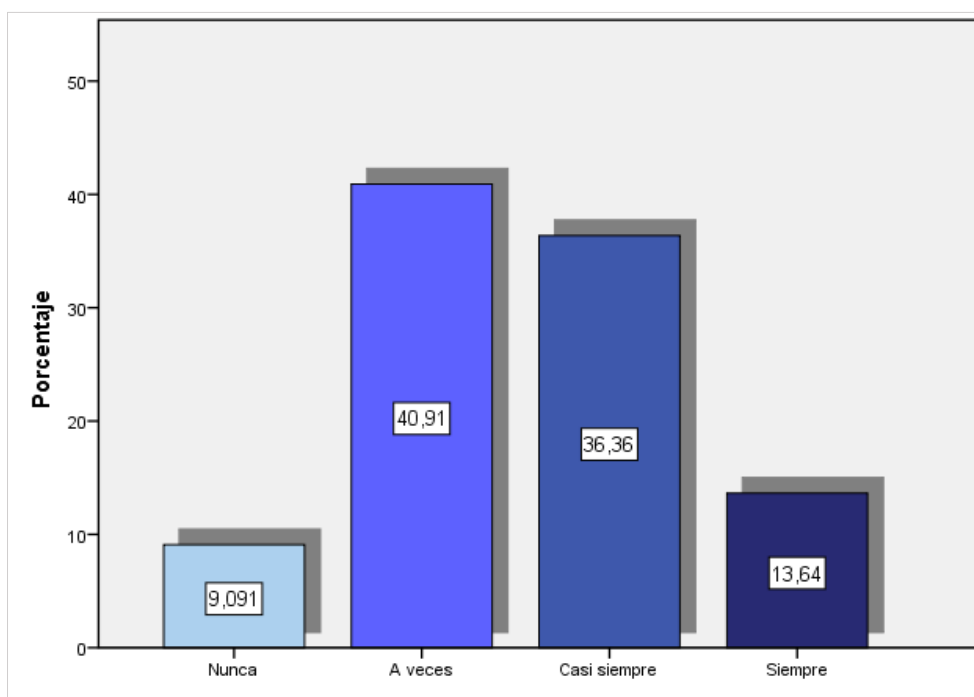
##### 1. ¿Se elabora un diagnóstico de morosidad en la Provincia de San Ignacio?

Tabla N° 01

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 01



Nota: tabla N° 01

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si se elabora un diagnóstico de morosidad en esta provincia, se puede apreciar que el 40,91% respondió que a veces, el 36,36% dice que casi siempre, mientras que solo el 9,1% menciona que nunca se elabora dicho diagnóstico

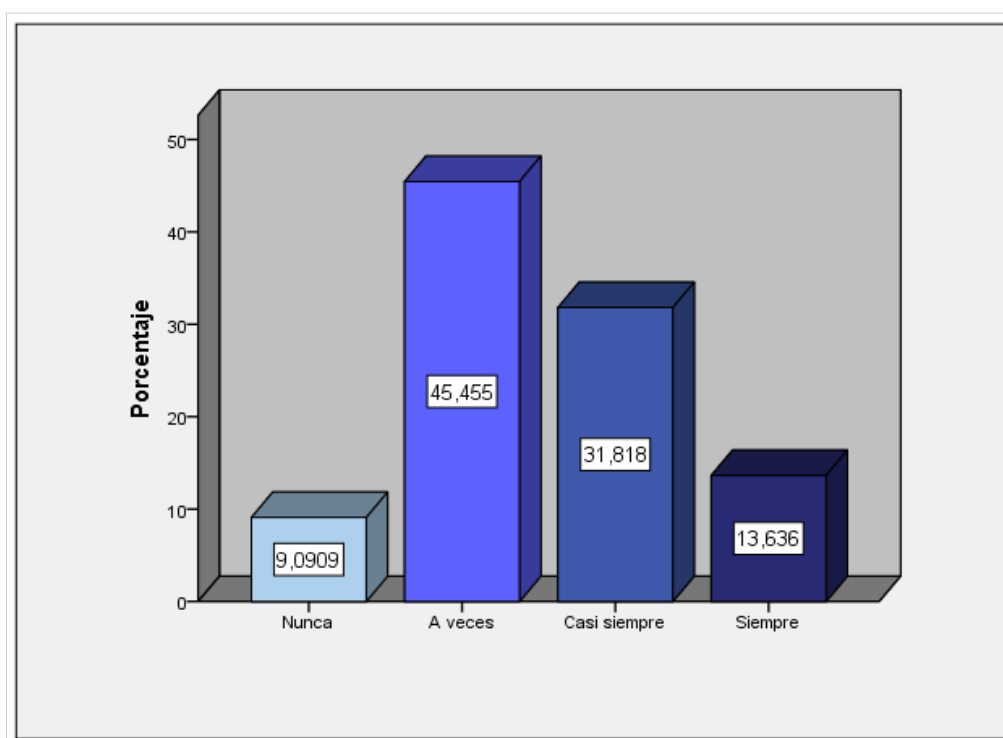
## 2. ¿Se elabora un diagnóstico de la realidad municipal?

Tabla N° 02

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 02



Nota: tabla N° 02

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si se elabora un diagnóstico de la realidad municipal, tenemos que el 45,5% menciona que a veces, el 31,8% respondió que casi siempre, y solo el 9,1% de las personas encuestadas afirman que nunca.

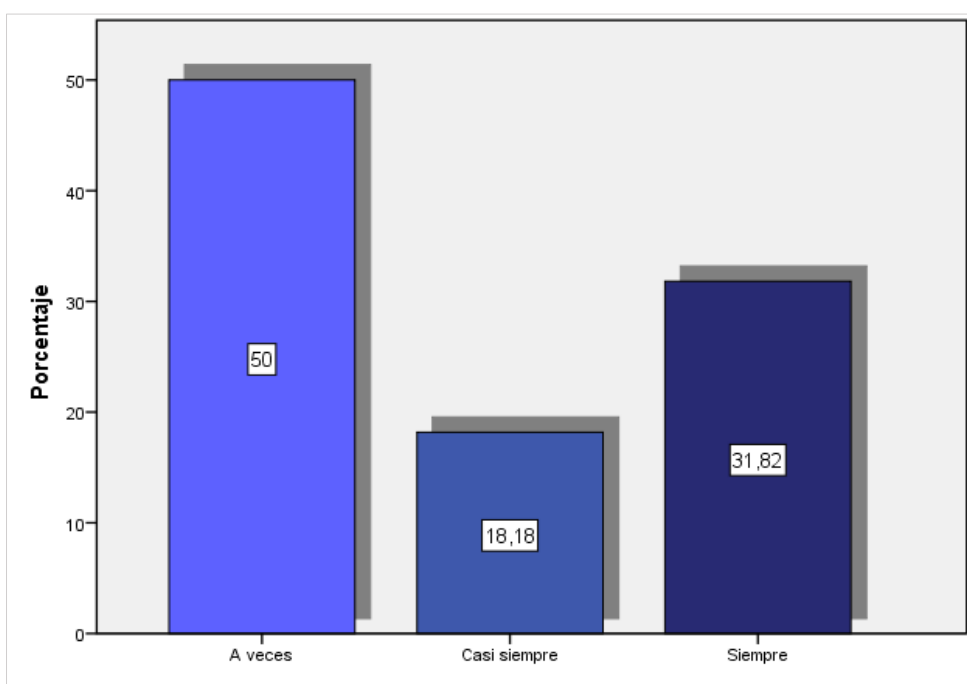


### 3. ¿Se definen los objetivos y metas en el proyecto institucional?

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
A veces	11	50,0
Casi siempre	4	18,2
Siempre	7	31,8
Total	22	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura N° 03



Nota: tabla N° 03

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si definen los objetivos y metas como proyecto institucional, tenemos que el 50% de encuestados respondieron que a veces, el 31.8 % respondió que siempre mientras que el 18, 2% dijo que casi siempre.

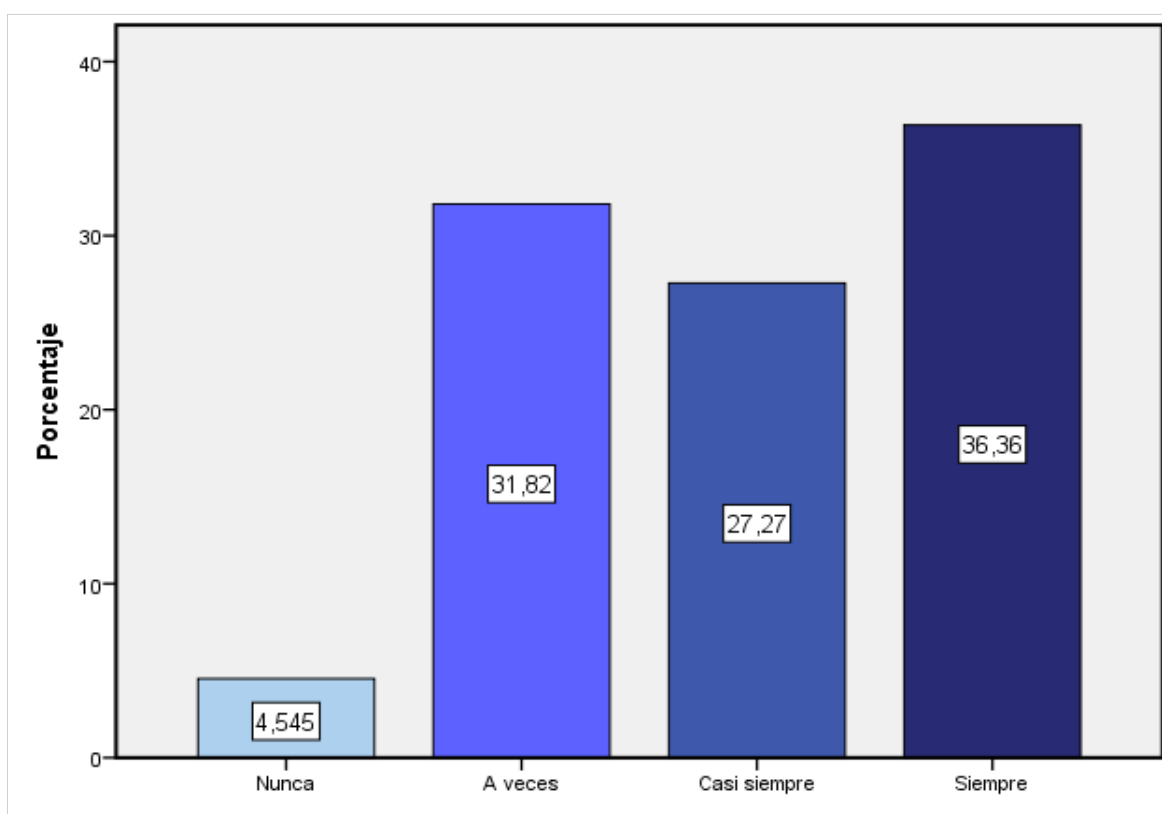
#### 4. ¿Se planifican programas de desarrollo institucional?

Tabla N° 04

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 04



Nota: tabla N° 04

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si se planifican programas de desarrollo, nos dicen que el 36,4% de encuestados, respondieron que siempre, mientras que el 31,8% respondió que a veces, y solo el 4,5% declara que nunca se planifican dichos programas.

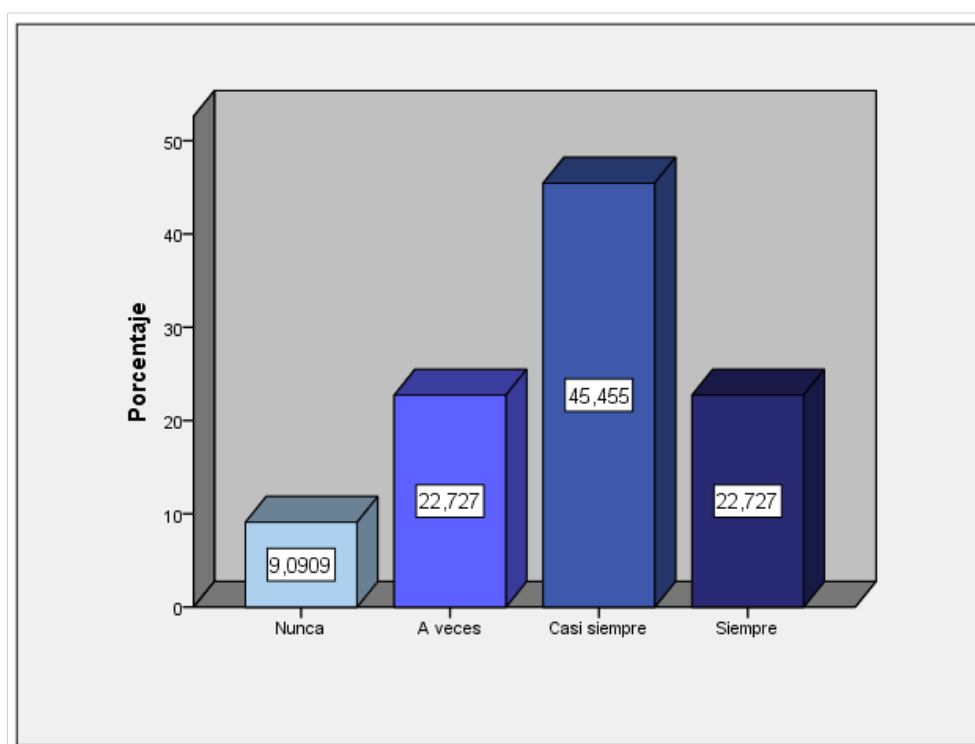
## 5. ¿Se planifican los diferentes proyectos estratégicos de la sociedad civil?

Tabla N° 05

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 05



Nota: tabla N° 05

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si se planifican proyectos estratégicos de la sociedad, se ha podido apreciar que el 45,5% de encuestados afirman que casi siempre, el 22,7 respondieron que a veces y siempre respectivamente, mientras que un 9,1% respondió que nunca.

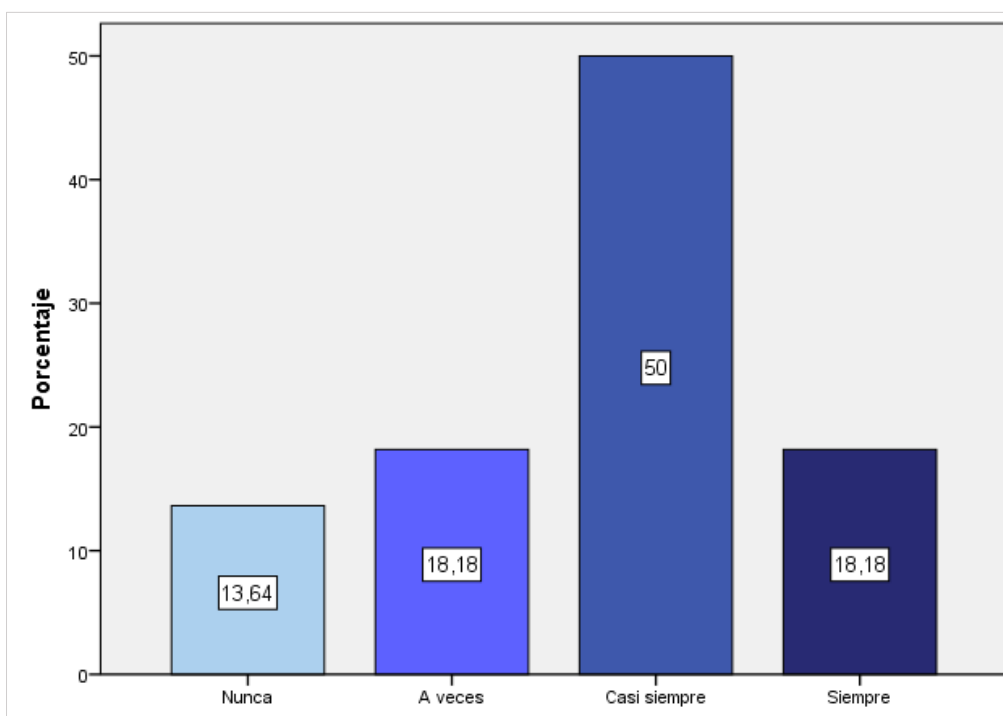
## 6. ¿Las formas de organización funcional son eficientes dentro de la Municipalidad?

Tabla N° 06

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 06



Nota: tabla N° 06

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados acerca de las formas de organización en la entidad municipal son eficientes, tenemos el 50% de los encuestados manifestaron que casi siempre, el 18.2% de encuestados manifestaron que a veces y siempre respectivamente, y solo el 13,6% respondió que nunca son eficientes.

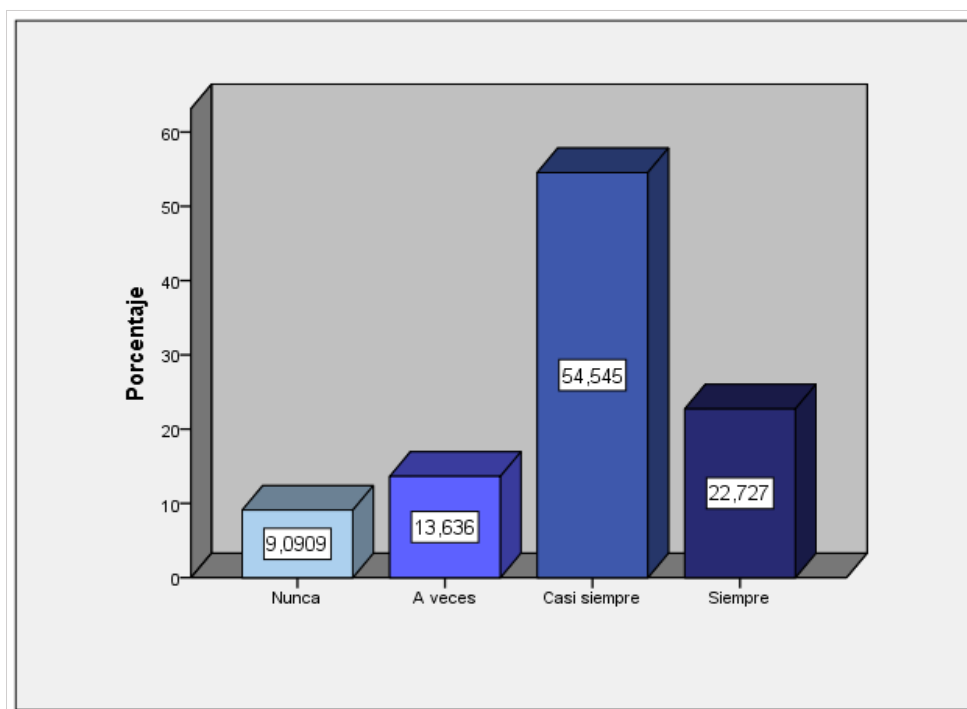
## 7. ¿La organización del trabajo se desarrolla de manera eficiente?

Tabla N° 07

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 07



Nota: tabla N° 07

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si la organización de trabajo en la institución municipal se desarrolla de manera eficiente, se puede apreciar que el 54,5% respondió que casi siempre, mientras que el 22,7%, indica que siempre, y solo el 9,1% respondió que nunca se desarrolla de manera eficiente.

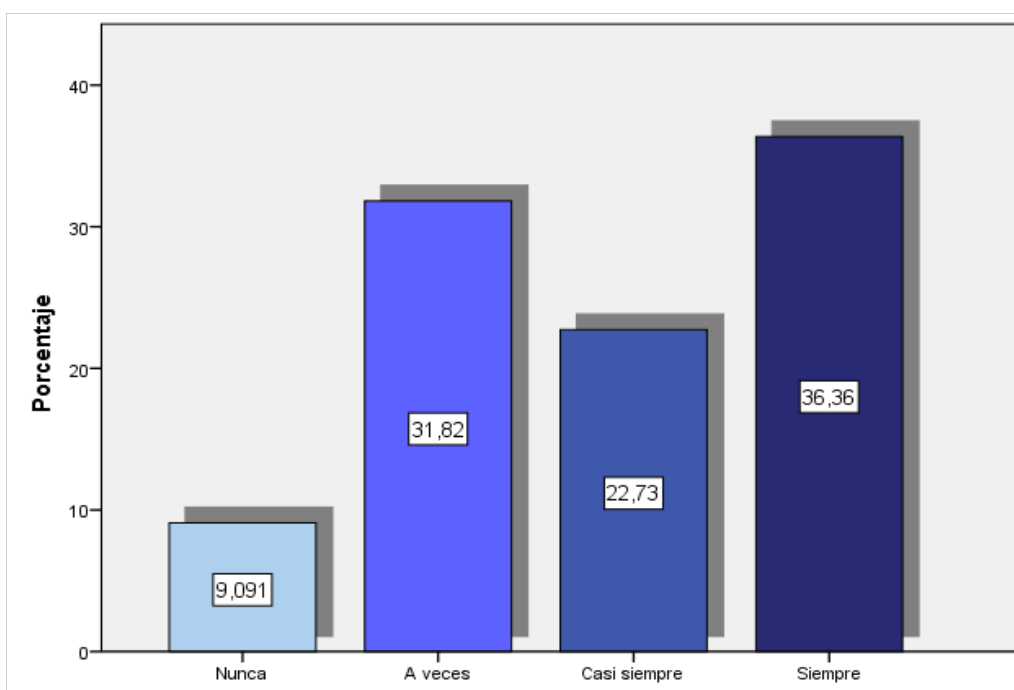
**8. ¿La conducción de las diversas áreas de la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?**

Tabla N° 8

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	2
	A veces	7
	Casi siempre	5
	Siempre	8
	Total	22

Nota: Elaboración propia

Figura N° 8



Nota: tabla N° 8

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si la conducción de las diversas áreas es la adecuada con respecto a la organización funcional de la entidad municipal, se pudo apreciar que el 36,4% de encuestados manifestaron que siempre, mientras que el 31,8%, respondió que a veces y solo el 9,1% de las personas encuestadas respondieron que nunca es adecuada.

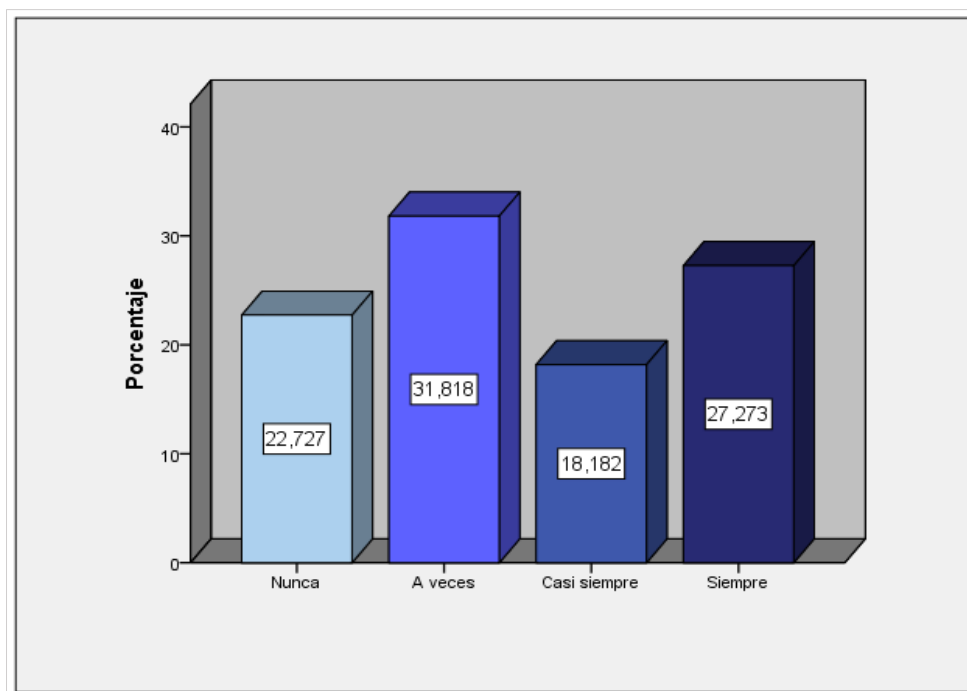
## 9. ¿Existe un buen clima laboral interno en la municipalidad?

Tabla N° 9

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 9



Nota: tabla N° 9

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados sobre su opinión, si existe un buen clima laboral en la entidad municipal, tenemos que el 31,8% afirma que a veces, el 27,3%, indica que siempre, y solo el 18,2% de personas encuestadas respondió que casi siempre existe un buen clima laboral.

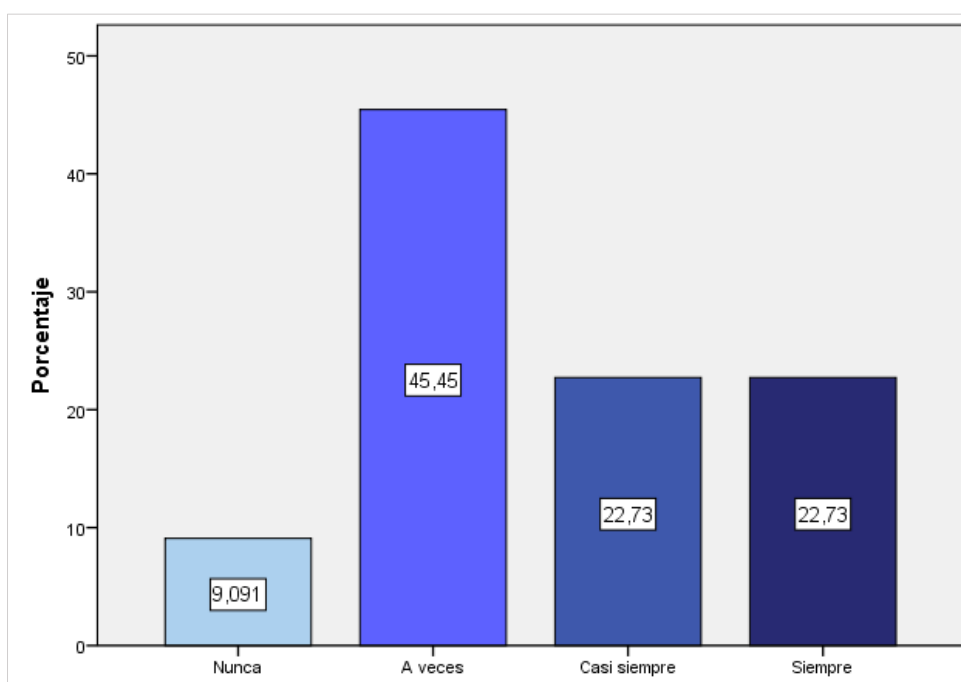
## 10. ¿Existe participación ciudadana en las actividades de la municipalidad?

Tabla N° 10

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 10



Nota: tabla N° 10

Con la propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados sobre si existe participación de la ciudadanía en las actividades de la entidad municipal donde el 45,5% afirma que a veces, el 22,7% respondió que siempre y casi siempre respectivamente, y solo el 9,1% respondió que nunca existe participación ciudadana.



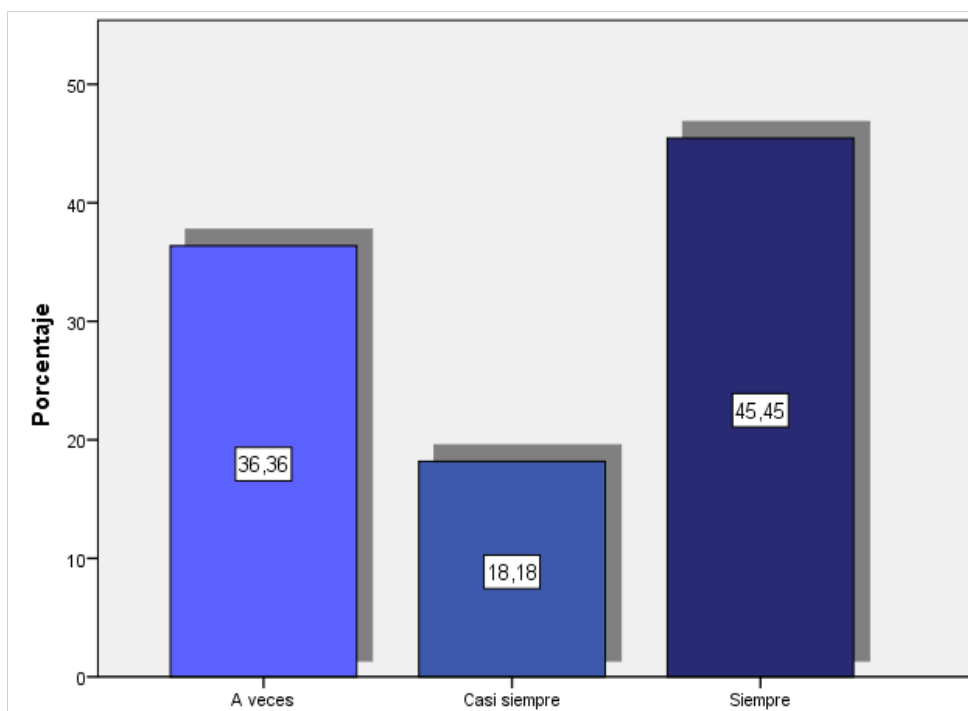
## 11. ¿Existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos?

Tabla N° 11

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	A veces	8	36,4
	Casi siempre	4	18,2
	Siempre	10	45,5
Total		22	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura N° 11



Nota: tabla N° 11

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados respecto si existe un sistema en el control de los servicios dados a los ciudadanos, el 45,5% respondió que siempre, el 36,4% manifestó que a veces, y solo el 18,2% asegura que casi siempre.

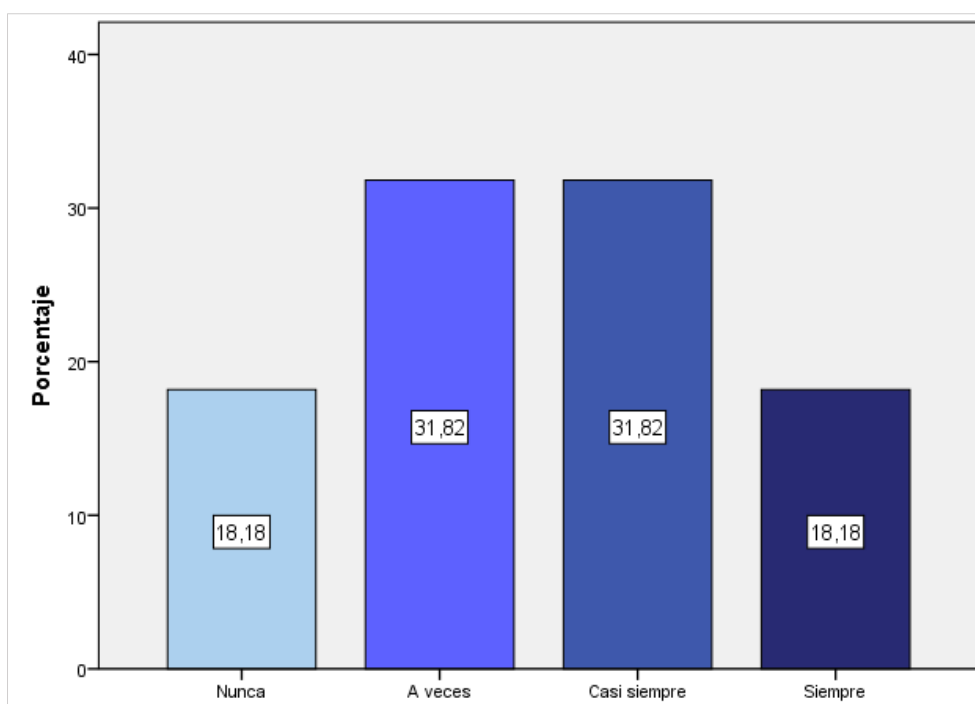
## 12. ¿Se evalúa los resultados y objetivos estratégicos?

Tabla N° 12

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 12



Nota: tabla N° 12

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si se evalúa los resultados y objetivos estratégicos, se determinó el 31,8% respondió que a veces y casi siempre, mientras que el 18,2% de las personas encuestadas respondió que nunca .

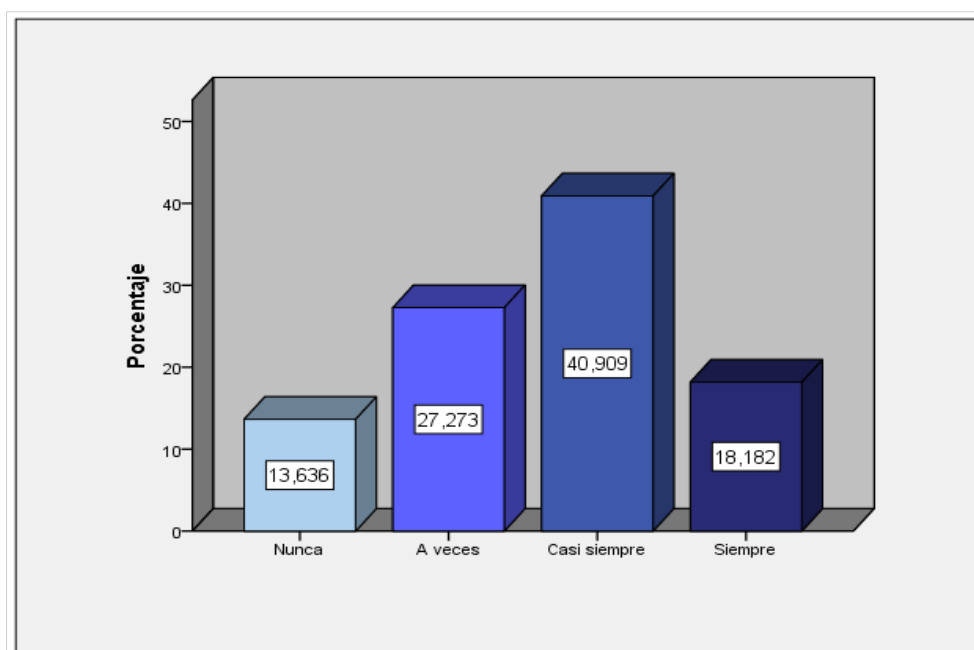
### 13. ¿Se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicio?

Tabla N° 13

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 13



Nota: tabla N° 13

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si evalúan el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicios, el cual determinó que el 40,9% de los encuestados respondió que casi siempre. Propio, un 27,3% menciona que a veces, mientras que solo el 13,6% de las personas encuestadas asegura que nunca se evalúa dicho cumplimiento.

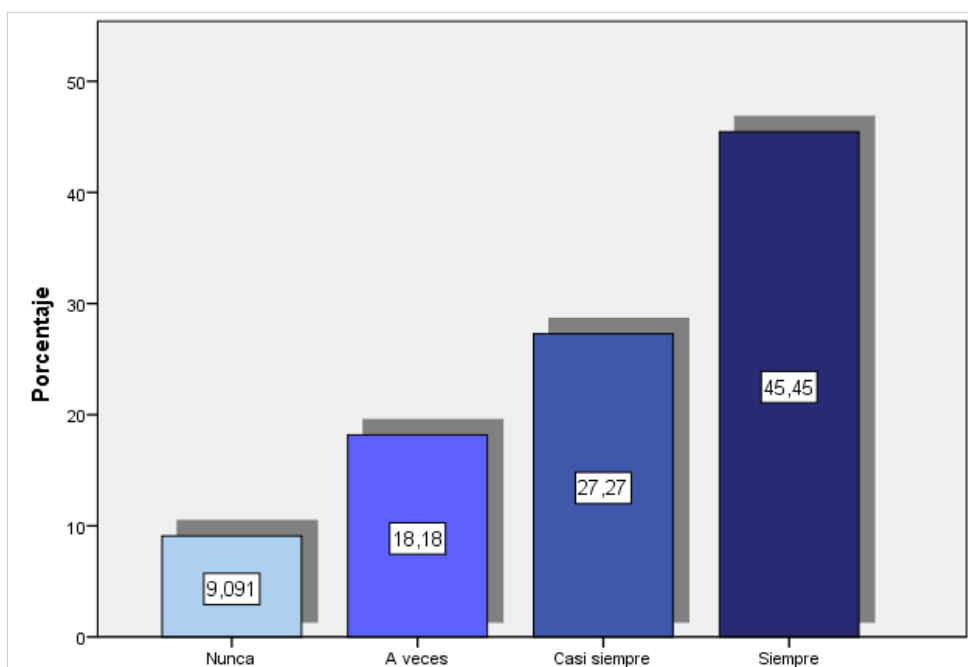
**14. ¿En el área de rentas se planea, organiza, coordina y controla los procesos de registro, recaudación y fiscalización?**

Tabla N° 16

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	2	9,1
	A veces	4	18,2
	Casi siempre	6	27,3
	Siempre	10	45,5
	Total	22	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura N° 14



Nota: tabla N° 14

Con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si en el área de rentas del municipio organiza, planea, coordina y controla aquellos procesos de registro, recaudación y fiscalización, determinando que el 45,5% respondieron que siempre, el 27,3% respondió que casi siempre, el 18,2% a veces mientras que solo el 9,1% asegura que nunca.

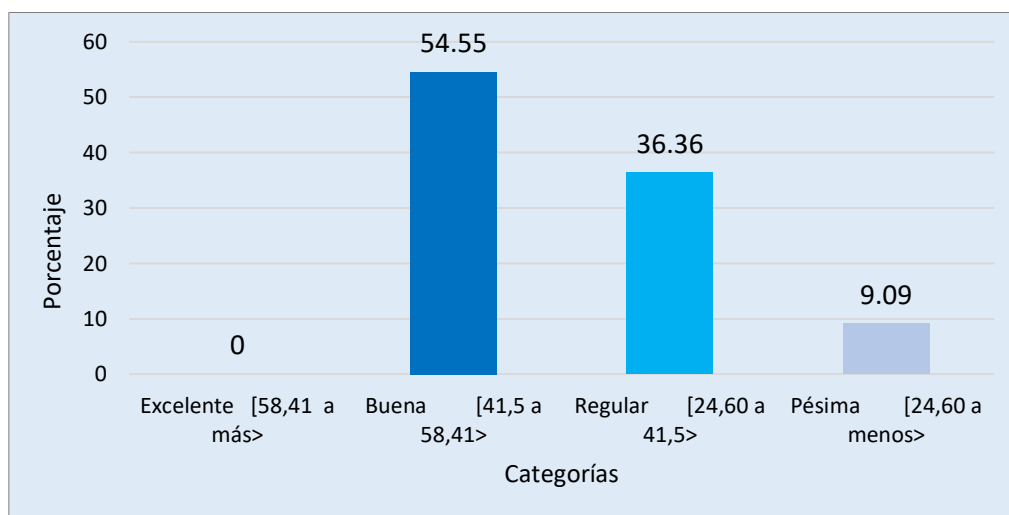
**15. ¿Situación en la que se encuentra la gestión administrativa, municipalidad provincial de San Ignacio?**

Tabla N° 15

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0.00
Buena	12	54.55
Válidos Regular	8	36.36
Pésima	2	9.09
Total	22	100.00

Nota: Elaboración propia

Figura N° 15



Nota: tabla N° 15

Ante esta interrogante con el propósito de diagnosticar acerca de la gestión administrativa en la entidad municipal se preguntó a los encuestados acerca de la situación en la que se encuentra la gestión administrativa, municipal provincial de san Ignacio, se observa que el 54,55% de los trabajadores afirmó que es buena. Mientras que el 36,36% de los encuestados respondieron que es regular, mientras que el 9,09% opino que era pésima.

### 3.1.2. Resultados del análisis de la recaudación tributaria

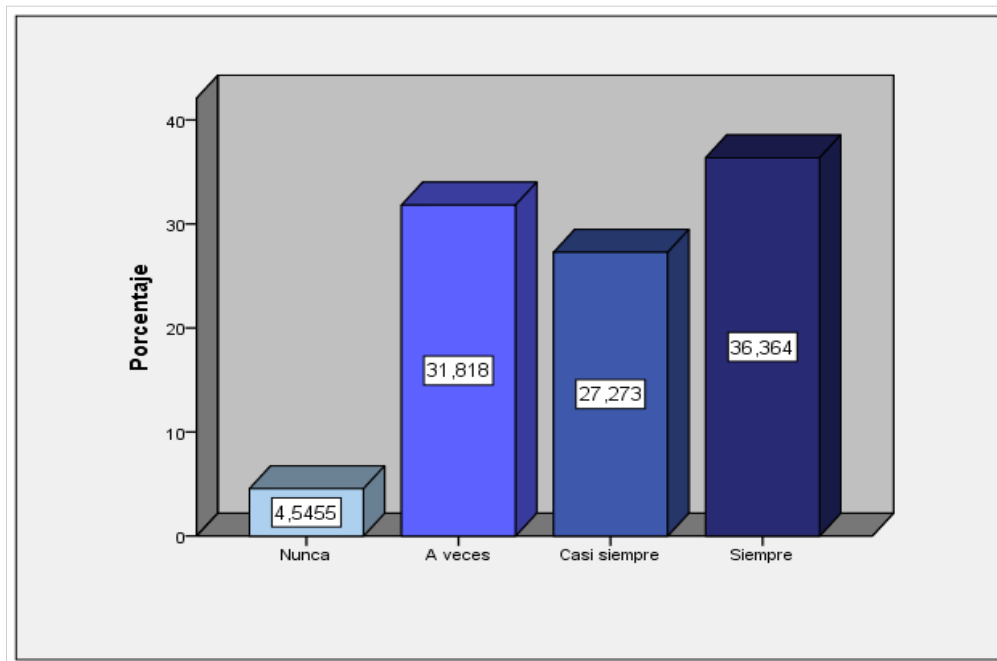
#### 16. ¿La recaudación de los diferentes tributos (tasas, impuestos), se realizan de manera eficiente?

Tabla N° 16

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 16



Nota: tabla N° 16

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados sobre si la recaudación tributaria se realiza de manera eficiente, determinando que el 36,4% de personas encuestadas respondió que siempre, el 31,8% señaló que a veces, mientras que solo el 4,5% de personas encuestadas afirma que nunca se realiza de manera eficiente.

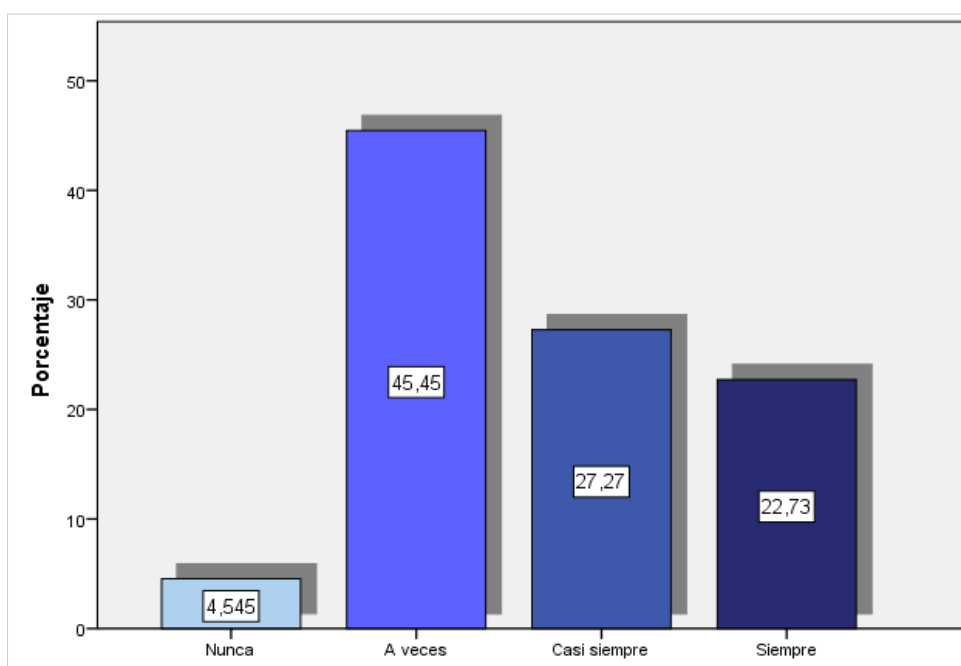
### 17. ¿Los ingresos de los diferentes tributos son destinados al cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?

Tabla N° 17

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 17



Nota: tabla N° 17

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si los ingresos tributarios son destinados al cumplimiento de los objetivos de la entidad municipal, como podemos observar el 45,5% del total de las personas encuestadas manifiesta que a veces, mientras que el 27,3% respondió que casi siempre, a diferencia, del 4,5% de personas encuestadas que indican que nunca.

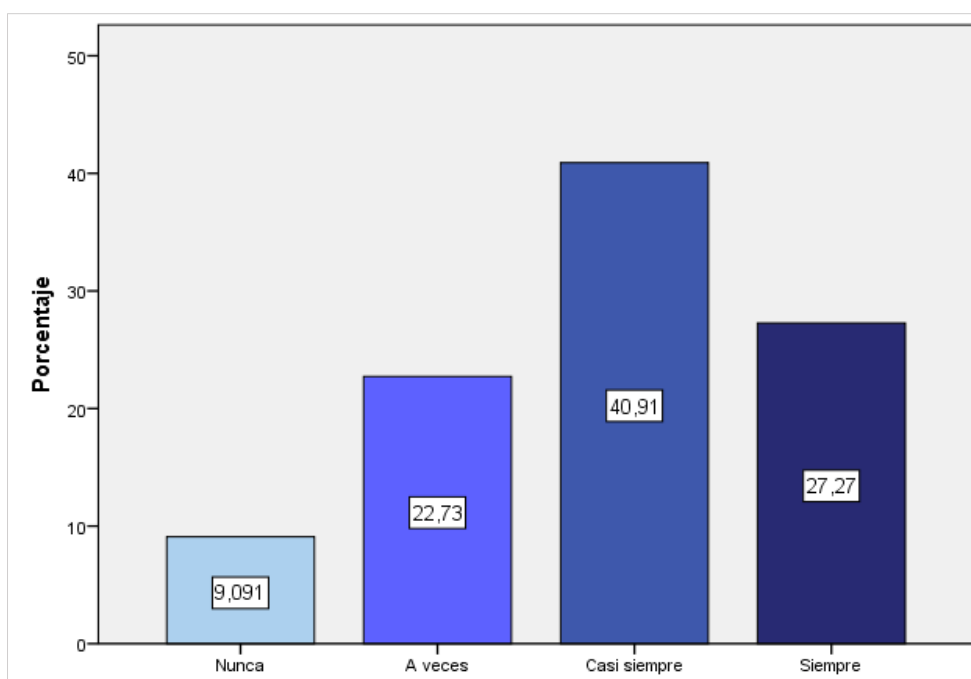
## 18. ¿La tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria es eficiente?

Tabla N° 18

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 18



Nota: tabla N° 18

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si la tramitación y procedimientos administrativos en la recaudación es eficiente, tenemos que el 40,9% de los encuestados afirma que casi siempre es eficiente, el 27,7% de encuestados menciona que a veces, mientras que el 9,1% asegura que nunca.



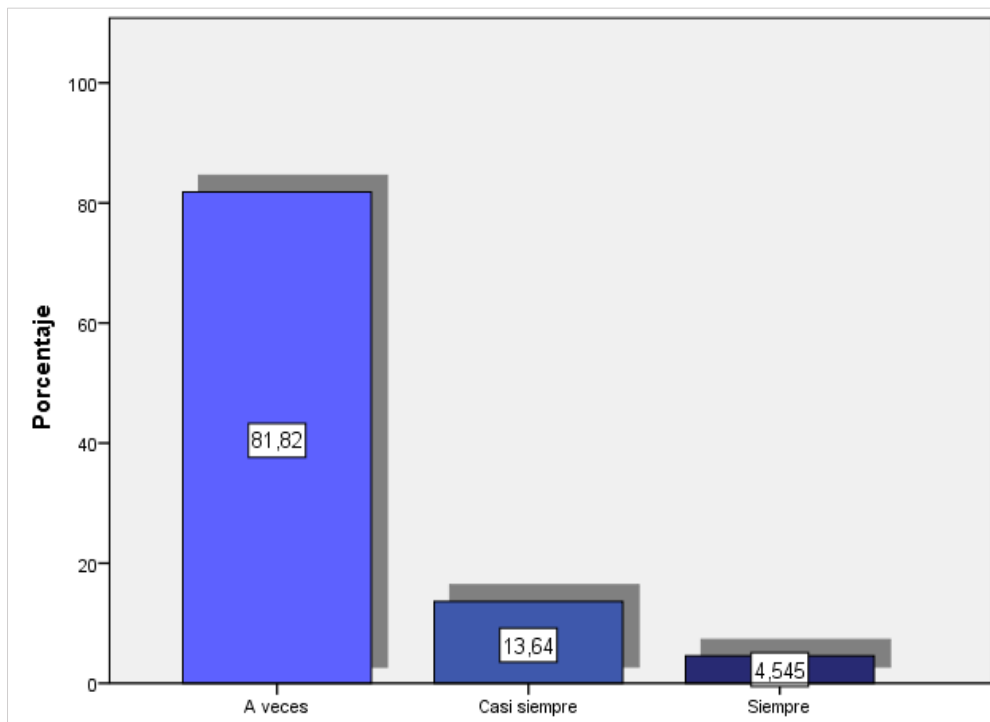
## 19. ¿Existe dificultades en el proceso de recaudación tributaria?

Tabla N° 19

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos A veces	18	81,8
Casi siempre	3	13,6
Siempre	1	4,5
Total	22	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura N° 19



Nota: tabla N° 19

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si existe dificultades en diferentes procesos de recaudación tributaria, se observó el 81,8% menciona que A veces, el 13,6% dice que casi siempre, y solo el 4,5% asegura que Siempre existen dificultades.

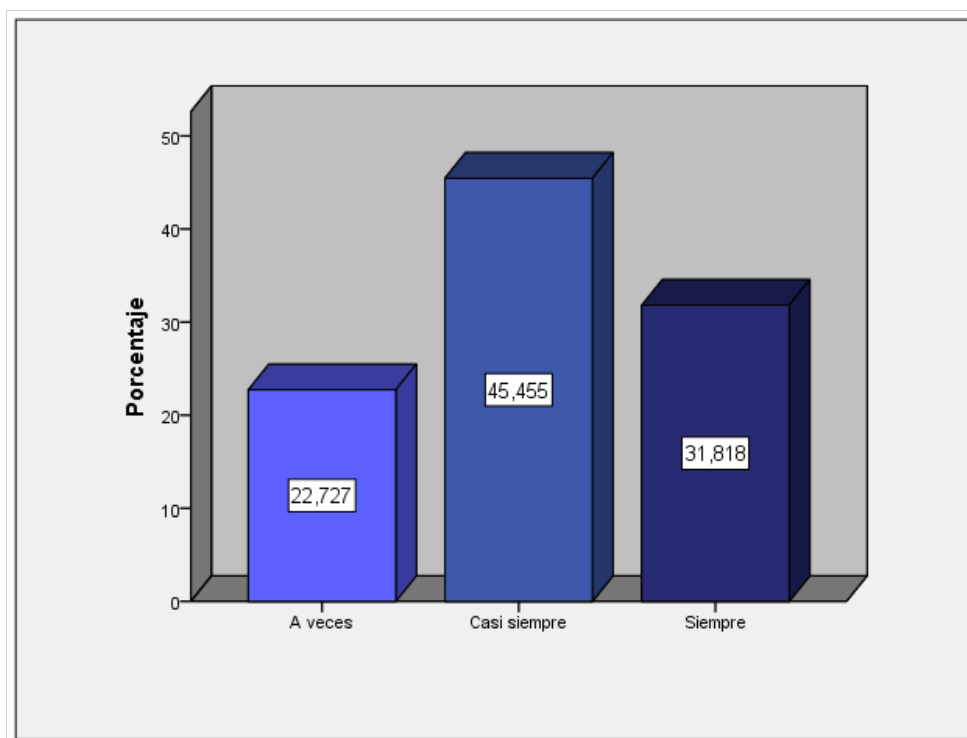
## 20. ¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es relativamente alta?

Tabla N° 20

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 20



Nota: tabla N° 20

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si el índice de morosidad en el pago de los impuestos es relativamente alta, tenemos que el 45,5% de las personas encuestadas admite que casi siempre, mientras que el 31,8% respondió que siempre y solo el 22,7% de las personas encuestadas respondieron que a veces.

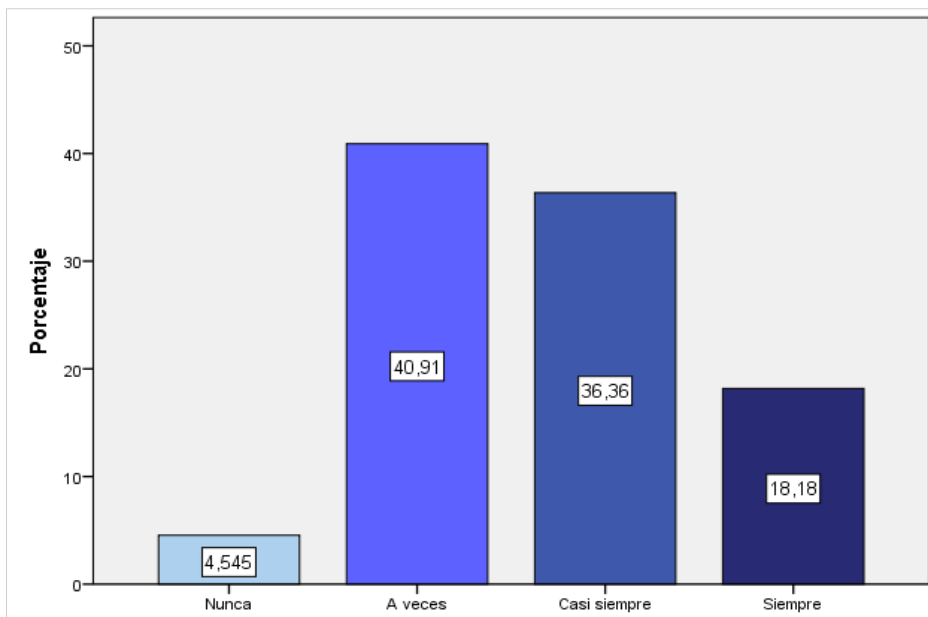
**21. ¿La morosidad en el pago de los diferentes impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?**

Tabla N° 21

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 21



Nota: tabla N° 21

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si la morosidad en el pago de los diferentes impuestos es problema grave en la recaudación tributaria, tenemos que el 40,9% mencionan que a veces, el 36,4% indica que casi siempre, mientras que el 4,5% de las personas encuestadas respondieron que nunca ha sido un problema grave.

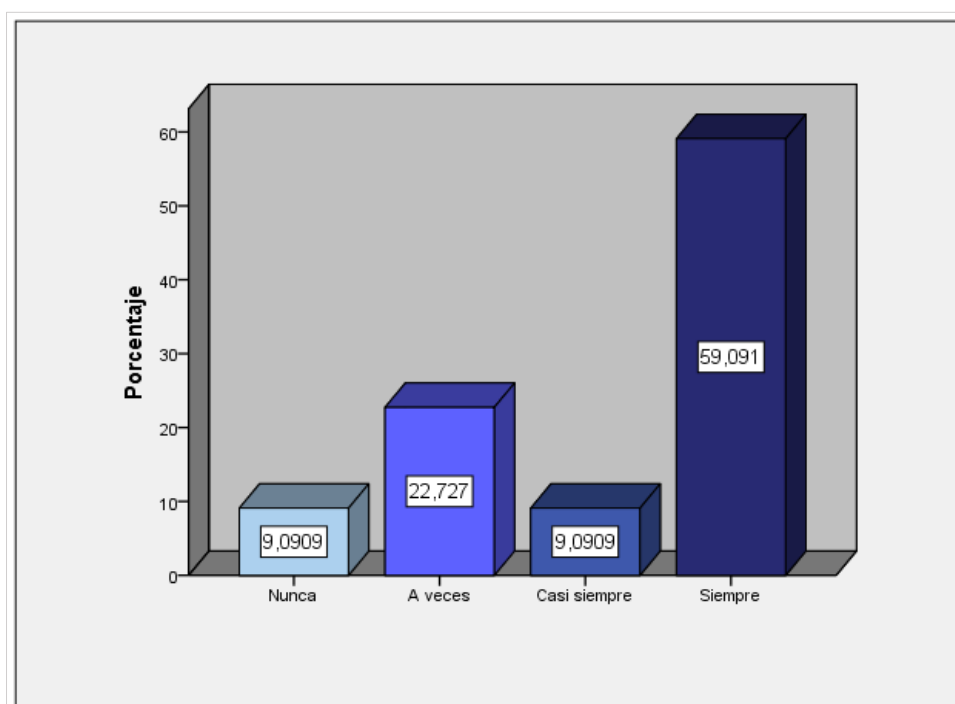
## 22. ¿Los servicios de atención al público son atendidos por personas capacitadas?

Tabla N° 22

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nunca	2
	A veces	5
	Casi siempre	2
	Siempre	13
	Total	22

Nota: Elaboración propia

Figura N° 22



Nota: tabla N° 22

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si los servicios de atención a la ciudadanía son atendidos por personal capacitado según se aprecia, el 59,1% de las personas encuestadas respondieron que siempre, el 22,7% que respondió que a veces, y solo el 9,1% de las personas encuestadas respondieron que Nunca.

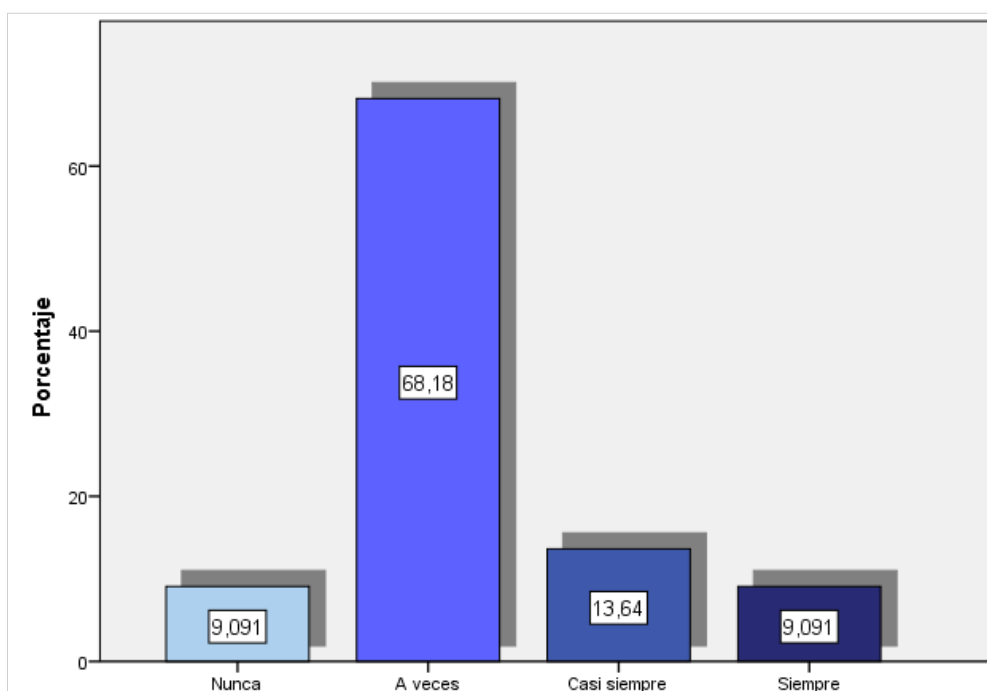
### 23. ¿Se desarrollan y aplican programas para aumentar la recaudación tributaria?

Tabla N° 23

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

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 23



Nota: tabla N° 23

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si desarrollan y utilizan programas para incrementar la recaudación tributaria, podemos apreciar que el 68,2% menciona que a veces, el 13% afirma que casi siempre, mientras que el 9,1% de personas encuestadas respondieron que nunca se desarrollan y aplican dichos programas.

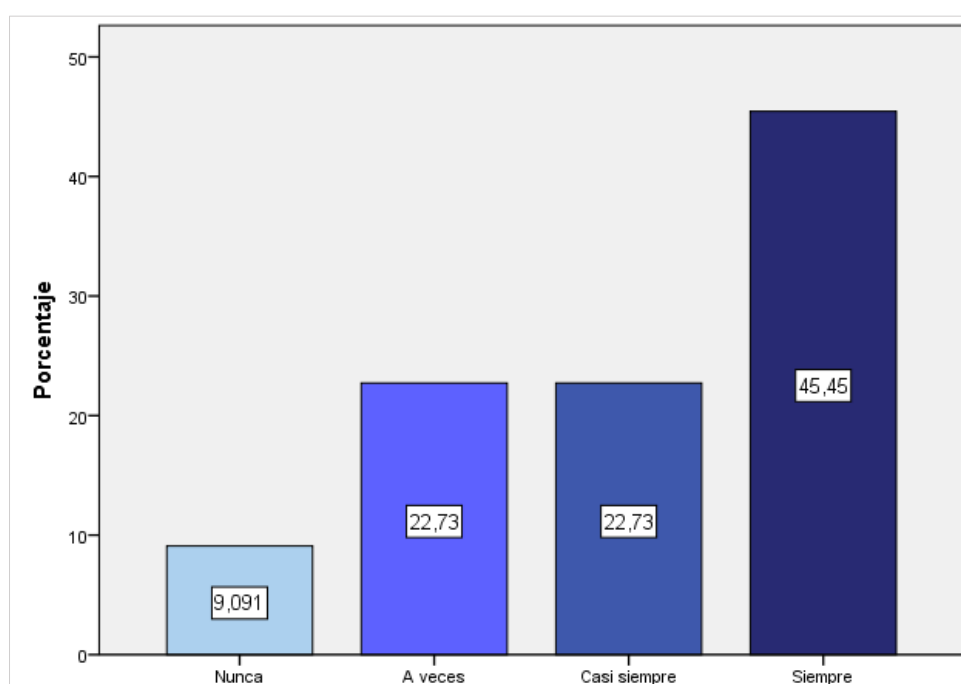
## 24. ¿Existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria?

Tabla N° 24

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 24



Nota: tabla N° 24

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si existe transparencia en la entidad municipal sobre el proceso de recaudación tributaria, podemos apreciar que un 45,5% de encuestados menciona que siempre, el 22,7% respondió que a veces y casi siempre respectivamente, mientras que solo el 9,1% de las personas encuestadas respondieron que nunca existe transparencia en el mencionado proceso.

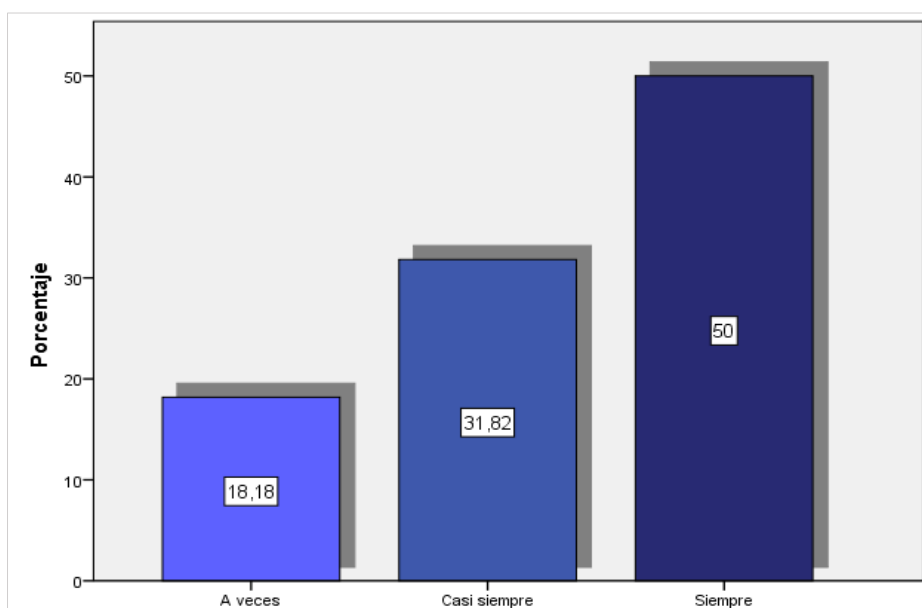
**25. ¿La municipalidad cumple con el cobro de las diferentes tasas e impuestos estipulados conforme a la ley de municipalidades?**

Tabla N° 25

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	A veces	4	18,2
	Casi siempre	7	31,8
	Siempre	11	50,0
Total		22	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura N° 25



Nota: tabla N° 25

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados el municipio cumple con el cobro de las diferentes tasas e impuestos estipulados conforme a la ley de municipalidades, ante esta interrogante, se observa que el 50% menciona siempre, el 31.8% respondió que casi siempre, mientras que el 18,2% de las personas encuestadas asegura que a veces.

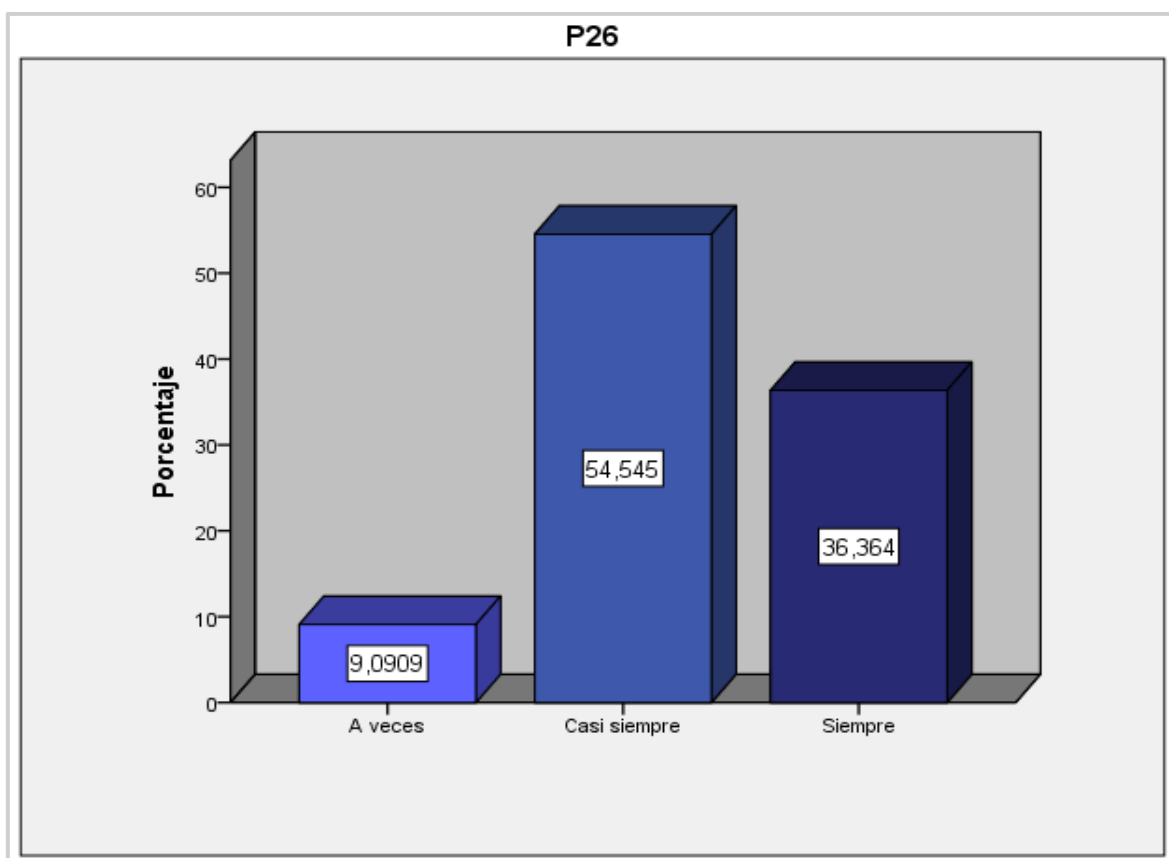
**26. ¿La oficina de recaudación tributaria informa claramente sobre cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos?**

Tabla N° 26

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

Nota: Elaboración propia

Figura N° 26



Nota: tabla N° 26

Con el propósito de caracterizar el estado de la recaudación tributaria en la entidad municipal se preguntó a los encuestados si la oficina de recaudación tributaria informa claramente acerca de los procesos pago de los impuestos, se observa que el 54,5% afirman que casi siempre, el 36,4% respondió que siempre, mientras que solo el 9,1% de personas encuestadas respondieron que a veces se informa claramente.



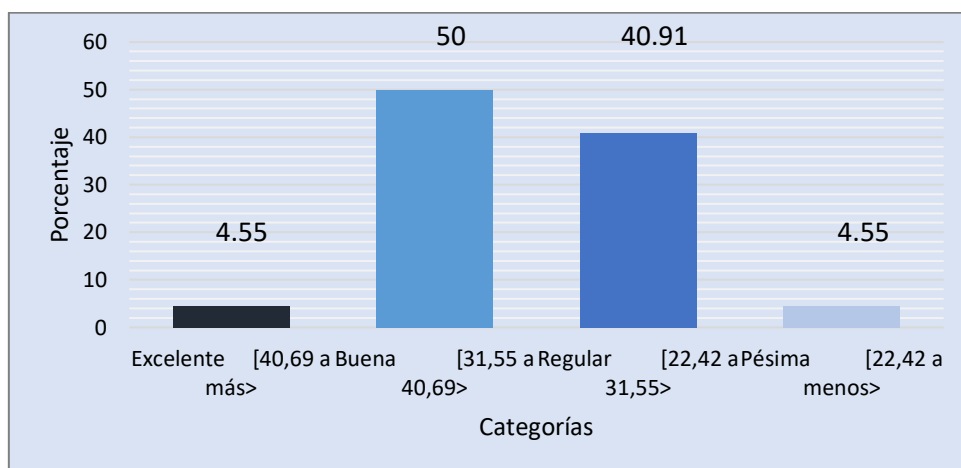
## 27. Distribución de trabajadores, según recaudación tributaria, municipalidad provincial de San Ignacio.

Tabla N° 27

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Excelente	1	4.55
	Buena	11	50.00
	Regular	9	40.91
	Pésima	1	4.55
	Total	22	100.00

Nota: Elaboración propia

Figura N° 27



Nota: tabla N° 27

Se preguntó a los encuestados acerca de la distribución de trabajadores, en la recaudación tributaria de la entidad municipal, se observa que el 50% de las personas encuestadas afirma que es buena, así mismo el 40, 91% de los encuestados afirman que la gestión es regular, y solo el 4,55% respondió que es pésima.

Para cumplir con nuestro objetivo general se analizará la correlación entre las variables de estudio; en tal sentido tenemos la tabla N° 28 la cual nos muestra el coeficiente de correlación de Pearson, el cual tuvo un valor de 0,785, con un nivel significativo de 0,01. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que establece la no existencia de relación entre variables.

Tabla N° 28  
Correlación entre las variables gestión administrativa y recaudación tributaria

Correlaciones

		Gestión administrativa	Recaudación tributaria
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	<b>,785**</b>
	Sig. (bilateral)		<b>,000</b>
	N	22	22
Recaudación tributaria	Correlación de Pearson	<b>,785**</b>	1
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	
	N	22	22

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

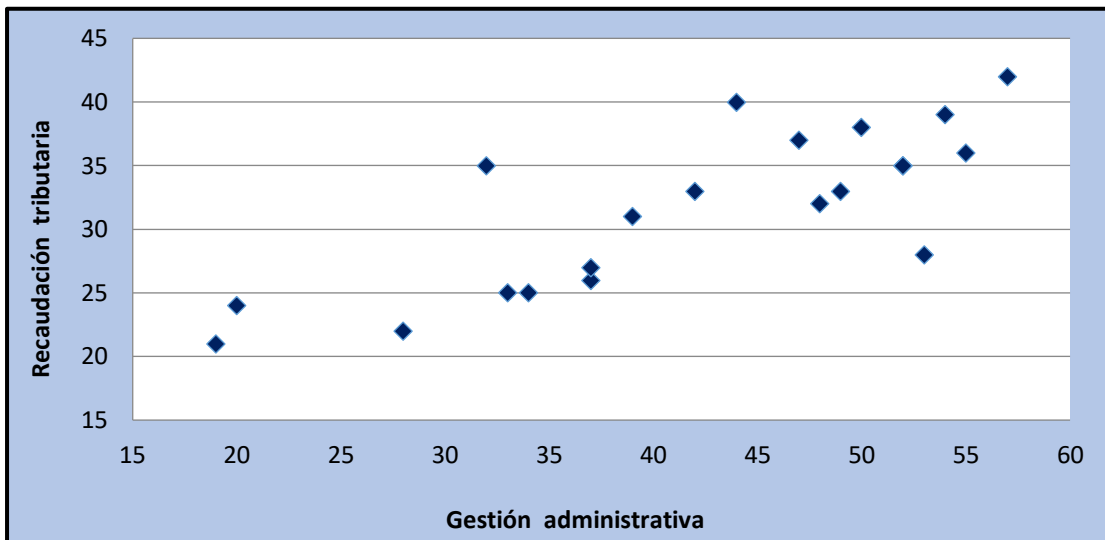
### Contrastación de Hipótesis.

Se ha podido evidenciar que existe relación entre ambas variables de estudio, las cuales muestran una correlación positiva con un valor  $Rho = (0,785)$  por lo tanto se rechaza la hipótesis  $H_0$ : No existe relación entre la gestión administrativa y la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio

Para determinar de manera precisa el modelo que más se ajusta a la relación y dependencia entre las variables se muestra el gráfico de dispersión de puntos (figura N° 28), el cual confirma que existe una correlación o asociación significativa, es decir a medida que los valores de la gestión administrativa aumentan, los valores de la recaudación tributaria también aumentan.

Figura N° 28

### Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y recaudación tributaria.



Nota: Encuesta

### 3.2. Discusión de resultados

Del análisis realizado, se logró determinar la relación entre las variables de estudio las cuales tienen una relación significativa; siendo el coeficiente de correlación de Pearson, de 0,785 el que determina una relación significativa, por lo que, se acepta la hipótesis que establece que existe una relación significativa entre las variables.

Esto se ve respaldado por Arista y Flores (2018) las autoras explicaron que la variable gestión municipal está relacionada significativamente con la variable recaudación tributaria. Así también Delgado (2016) en lo estudios de este autor evidencio correlación entre las variables recaudación tributaria y gestión administrativa, registrándose menores niveles de recaudación cuando la gestión administrativa municipal es deficiente.

Con relación al primer objetivo específico, Diagnosticar la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, se observó que un 40,9% del total de los encuestados indicó que a veces se elabora un diagnóstico de morosidad en la Provincia de San Ignacio, Así mismo no se realiza un diagnostico situacional de la entidad, como también no se encuentran definidos los objetivos y metas dentro de la institución; todo ello es el resultado de que no se realiza un trabajo planificado, Así también se pudo apreciar que la base de datos de los clientes morosos no se encuentra actualizada, lo que afecta el desarrollo

de una adecuada gestión y trayendo como consecuencia una baja recaudación, lo que no permite el cumplimiento de metas proyectadas.

Lo anteriormente mencionado difiere de lo expuesto por Aranda (2018) hace mención, que en su gran mayoría de personas encuestadas manifestaron que si se cumplen con todas las labores relacionadas con la gestión administrativa, así mismo la totalidad de encuestados manifestaron en su totalidad que los gerentes de línea cumplen adecuadamente con el desarrollo de sus funciones, así mismo se encuentran conformes con la metodología de trabajo. Por otro lado, manifiestan que en la Municipalidad se realiza un trabajo planificado siguiendo el plan estratégico formulado el cual les permite realizar una adecuada gestión administrativa de los recursos de la comuna.

Con relación al segundo objetivo específico, caracterizar la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio; del análisis realizado se ha podido evidenciar que los ingresos de los diferentes tributos no siempre son destinados al cumplimiento de los objetivos, así lo manifiesta el 45,5% de los encuestados; así mismo el 40,9% asegura que la tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria casi siempre es eficiente, seguidamente tenemos que el 81,8% de los encuestados señala que a veces existen dificultades en el proceso de recaudación tributaria, también se pudo apreciar que el 45,5% admite que el índice de morosidad en el pago de los impuestos casi siempre es relativamente alto, representando un problema para la recaudación tributaria por último tenemos que un 68,2% de los encuestados manifiestan que no siempre se desarrollan o aplican programas para aumentar la recaudación tributaria. Hernández (2015) manifiesta que la descentralización, trae consigo acciones donde se tienen que delegar funciones, y responsabilidades que le brindan cierto grado de autonomía a las municipalidades, es por ello que estas deben de demostrar eficiencia dentro del proceso de recaudación con la finalidad de poder cumplir con los compromisos y obligaciones adquiridas, y reducir los niveles de dependencia con el gobierno central y buscando a su vez ser mas competitivos.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Con relación a los resultados obtenidos se ha llegado a las siguientes conclusiones

1. en esta investigación se determinó la relación existente entre gestión administración y recaudación tributaria y estas evidencian de modo significativo.
2. Atravez de Este estudio se diagnosticó e identifico la particularidad Del estado actual de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.
3. Las características que se emitieron lograron determinar el estado de la recaudación tributaria Del área de rentas de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

## **V. RECOMENDACIONES**

1. contratar personal con experiencia laboral y conocimientos tributarios, con capacidad de planificar y dirigir cada paso o etapa de la gestión de recaudación, ya que se debe contar funcionarios que tengan la experiencia y capacidad de mejorar los indicadores de recaudación.
2. capacitación permanente al personal del área de rentas en temas tributarios con la finalidad de impulsar nuevos conocimientos y mejorar sus competencias, así mismo establecer estrategias, programas, planes y políticas de normas, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de esta comuna provincial.
3. Implementar un portal web que llegue a la sociedad con la información de las actividades que progresivamente la comuna desempeña al bienestar de la población de cómo se invierten los impuestos y tasas, de ello la importancia de pagar puntualmente sus obligaciones tributarias. Dar a conocer información sobre las fechas que vencen los pagos tributarios, promociones y beneficios tributarios fortaleciendo el cumplimiento voluntario.
4. implementar un plan estratégico de trabajo que mantenga articulada a las diferentes áreas de la comuna, diseñar un cronograma de las actividades a realizar, así como las metas y objetivos por alcanzar.

## VI. REFERENCIAS

- Altamirano, L., & Montenegro, R. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Copallin – 2016*. Pimentel - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4338/Altamirano%20Tocas%20-%20Montenegro%20Oblitas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvial, J. (2015). *Gestión Administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el Municipio Santos Michelena del Estado Aragua*. La Morita - Venezuela. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1820/jalvial.pdf?sequence=1>
- Ancajima, T. (2017). *Estrategias Administrativas para optimizar la recaudación del impuesto de los comerciantes del mercadillo en la Provincia de San Ignacio, Cajamarca año 2016*. San Ignacio - Perú.
- Aranda, E. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Independencia – Huaral, 2017*. Huaraz - Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3442/GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_IMPUESTO\\_ARANDA\\_CORAL\\_ESTELISTA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3442/GESTION_ADMINISTRATIVA_IMPUESTO_ARANDA_CORAL_ESTELISTA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, M. (2017). *Indicadores Financieros y su grado de dependencia en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2017*. Chiclayo - Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27380/Arias\\_SMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27380/Arias_SMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arista, J., & Flores, E. (2018). *Relación de la Gestión Municipal con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018*. Rioja - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3624/CONTAB.%20RIOJA%20-%20Jaritza%20Arista%20S%C3%A1nchez%20%26%20Esterlina%20Flores%20Garc%C3%ADa%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Carranza, W. (2019). *La gestión tributaria y su relación con el contribuyente de la Municipalidad Provincial de San Ignacio-2018*. San Ignacio Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5570>
- Cortez, P. (2015). *Diagnóstico y Plan de acción para la Gestión de Recuperación de la Cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón sán Francisco de Milagro periodo 2010 2012*. Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3735/1/T-UCSG-POS-MFEE-5.pdf>
- Delgado, E. (2016). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015*. Huaraz - Perú. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/998/RECAUDACION\\_TRIBUTARIA\\_TASAS\\_DELGADO\\_VARGAS\\_EDITA\\_MAGALI.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/998/RECAUDACION_TRIBUTARIA_TASAS_DELGADO_VARGAS_EDITA_MAGALI.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Granda, G. (2018). *La informalidad de los comerciantes del mercado de San Ignacio y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de San Ignacio Región-Cajamarca 2016*. San Ignacio - Perú. Obtenido de <file:///E:/TRABAJOS%202020%20-%20I/TESIS%20ELSEN%20ZAMBORA/ANTECEDENTE%20REGIONALGuisela%20Granda%20Zurita.pdf>
- Hernández, D. (2015). *estrategias para incrementar la recaudacion de impuestos sobre actividades económicas en la alcaldía del Municipio San Diego*.  
<http://hdl.handle.net/123456789/3352>
- Huancapaza, I. (2018). *La recaudación tributaria y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad Provincial de Puno, periodos 2016 - 2017*. Puno - Perú.
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de*. Lima - Perú.
- Rodriguez, G. (2005). “El Deber de Contribuir como deber constitucional su significado jurídico” *Revista Española de Derecho Financiero*, Civitas, Madrid, N° 125, pág. 21. *Revista Española de Derecho Financiero Civitas*(125), 21.
- Silió, E. (2015). *Los municipios más pobres son los que peor recaudan sus impuestos*. Madrid - España. Obtenido de [https://elpais.com/ccaa/2015/04/05/madrid/1428244330\\_548923.html](https://elpais.com/ccaa/2015/04/05/madrid/1428244330_548923.html)
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica* .
- Valdés, S., & Ruso, F. (2017). “*La recaudación de impuestos en el municipio Tijuana, México. Beneficios y retos*”. México. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200008)
- Valverde, S. (2019). *Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en Municipalidad Provincial de Huaura, 2018*. Huacho - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3399/VALVERDE%20TUME%20STREAZY%20KATHERYNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zambrano, K. (2015). *Análisis de la cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la Alcaldía del Municipio San Diego, Estado Carabobo*. Bárvula - Venezuela. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2367/Kzambrano.pdf?sequence=1>



## VII. ANEXOS

### ANEXO 1



N°

### ENCUESTA

Dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

**OBJETIVO:** Recolectar información acerca de la gestión administrativa y de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

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

#### I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**1. ¿Existe participación de los responsables institucionales?**

Nunca  a veces  Casi siempre  Siempre

**2. ¿Se elabora un diagnóstico de la realidad local?**

Nunca  a veces  Casi siempre  Siempre

**3. ¿Se elabora un diagnóstico de la realidad municipal?**

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**5. ¿Se planifican programas de desarrollo?**

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**6. ¿Se planifican los diferentes proyectos estratégicos?**

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**7. ¿Las formas de organización interna son eficientes?**

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**9. ¿La conducción de las diversas áreas de la municipalidad es adecuada?**

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**13. ¿Se evalúa los resultados y objetivos estratégicos?**

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**14. ¿Se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas?**

Nunca  A veces  Casi siempre  siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

## **II. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA**

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

Nunca  A veces  Casi Siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**22. ¿Los servicios de atención al público son los adecuados?**

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

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

Nunca  A veces  Casi siempre  Siempre

**ANEXO 2**  
**Base de datos**

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

### ANEXO 3

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

##### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	22	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	22	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	15

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	11

## ANEXO 4

### Evidencias fotográficas de la recolección de información







# Municipalidad Provincial San Ignacio

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

San Ignacio, 22 Junio del 2020

SEÑOR.

ELSEN EDIXÓN ZAMBORA CHUQUIHUANGA  
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN  
ESCUELA CADEMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Yo, **MG CONT. HENRRY ANTONIO MALCA JIMÉNEZ**, identificado con DNI N° 70094382, En mi calidad como Gerente General de la **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO**, con RUC 20148261572, Autorizo a **ELSEN EDIXÓN ZAMBORA CHUQUIHUANGA**, identificado con DNI N° 42753706, estudiante de la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN** de la escuela **ACÁDEMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**, a utilizar información confidencial de la entidad Municipal para la investigación denominada:

**\*GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACION TRIBUTARIA DEL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIA DE SAN IGNACIO\***

El estudiante asume que toda información y el resultado serán de uso exclusivo académico.

El material suministrado por la institución será la base para la construcción de una investigación. La información y el resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta importante dentro de la entidad.

Se extiende la presente investigación a solicitud de la parte interesada para los fines y usos que crea conveniente.

Atentamente

  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO**  
**MG. CPC. HENRRY MALCA JIMENEZ**  
GERENTE GENERAL