



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA
EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL ÁREA DE
RENTAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
COPALLIN – 2016”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor(es):

**Altamirano Tocas, Lucy Delia
Montenegro Oblitas, Rosas Ramiro**

Asesor:

Mg. Sánchez Chero Luis Alberto

**Línea de Investigación:
Tributación**

**Pimentel – Perú
2017**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de Incidencia que tiene la Gestión Administrativa sobre la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital Copallin, durante el año 2016.

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 incidencia, se realizó la contratación 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 Cronbach 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 incidencia significativo de la gestión administrativa sobre la recaudación tributaria.

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

INDICE

RESUMEN.....	ii
RESUMEN.....	iii
I. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Realidad problemática	5
1.2. Justificación e importancia	5
1.4. Objetivos	9
1.5. Alcance	9
1.6. Bases teóricas científicas	10
1.7. Definición de términos básicos	11
1.8. Marco Metodológico	12
1.9. Población y muestra	12 II.
DESARROLLO	13
2.1. Resultados en gráficos	14
2.2. Análisis de contrastación de hipótesis	34
2.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.4. Procedimiento para la recolección de datos	40
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
3.1. Conclusiones	42
3.2. Recomendaciones.....	43
IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	44
4.1. Cronograma de actividades	45
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	47
ANEXOS	48

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Municipalidad Distrital de Copallin, es una municipalidad con bajos índices de recaudación, en el año 2016 ha disminuido su recaudación tributaria en comparación al año 2015, esto se debe a varios factores, uno de ellos es no mantener actualizada la base de datos manual sobre el estado situacional de los contribuyentes, el cual trae como consecuencia deficiencias internas y externas en la institución no pudiéndose lograr una buena gestión, esto origina que no se pueda comunicar a los contribuyentes de cuantos es su deuda con la municipalidad, otro factor es la falta de personal dedicado específicamente a la cobranza coactiva que se encargue de realizar los cobros coactivos a todas las personas que no cumplen con sus obligaciones tributarias, ya que al contar con personal encargado para dichas funciones disminuirá así las funciones asignadas del personal que no son parte del puesto de trabajo que ocupan, esto además permitirá desarrollar sus funciones con mayor eficiencia.

Existe un alto índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Copallin, según la memoria de gestión anual afirma que:

“Los tributos de los ciudadanos de nuestra jurisdicción Distrital hacen posible que se dé cumplimiento al presupuesto municipal. Sin embargo, es muy alto el índice de morosidad que se registra por parte de los contribuyentes.”

1.2. Justificación e importancia

La presente investigación se justifica porque queremos determinar de qué manera incide la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Copallin, de tal manera que la entidad logre recaudar los recursos necesarios que le permita generar ingresos a la municipalidad, que son distribuidos en forma total o parcial en programas, planes y proyectos de bienestar social, brindando a la colectividad los servicios básicos y necesarios para satisfacer sus necesidades. Puesto que los impuestos, tasas y contribuciones especiales que corresponden al municipio, son una prestación tributaria obligatoria, cuyo presupuesto

está destinada a cubrir los gastos públicos, pues el tema de los impuestos forma parte importante de la actividad de los municipios. Y una ineficaz gestión administrativa conlleva al inadecuado desarrollo de la comunidad.

Con el desarrollo de este proyecto de investigación, se beneficiaría directamente la municipalidad en la que desarrollare el mismo.

1.3. Antecedentes de la investigación

Se ha revisado algunos trabajos de investigación relacionados con nuestro tema y se ha encontrado las siguientes investigaciones:

Nivel Nacional

(Saucedo, 2014), en su tesis, "La Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desarrollo de la Recaudación Tributaria de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo", concluye que:

Se ha determinado que la gestión administrativa incide en la recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz debido a que los elementos del proceso administrativo influyen en el área de rentas de la Municipalidad ya que una planeación, organización, dirección y control eficiente favorecería dicha área.

1. El análisis de la gestión administrativa del área de rentas de la Municipalidad Distrital de JLO indica que existe deficiencias en aspectos como: la orientación del usuario en los objetivos que se debe cumplir en el área de renta de la Municipalidad de JLO según manifiesta el 45% de contribuyentes; además, se ha identificado que el 69% considera que los recursos recaudados de manera deficiente opinión que indica la falta de orientación al contribuyente.
2. El análisis de la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz indica que para el 35% de usuarios presenta deficiencias debido a la falta de modernización del sistema de gestión de cobranza, al igual que las actividades que realiza el área de renta para recaudar impuestos.

3. El análisis de la relación de la gestión administrativa del área de rentas de la Municipalidad Distrital de JLO en la recaudación a través del análisis estadístico de Pearson, ha permitido identificar que existe una correlación de 0.503**, 0.491** y 0.403** entre las dimensiones planeación, determinación y fiscalización tributaria, asimismo una correlación significativa de 0.360** entre la dirección y recaudación tributaria; por lo tanto se puede concluir que las dimensiones de la gestión administrativa incide en la recaudación tributaria de la Municipalidad.
4. Se ha elaborado una propuesta con el fin de establecer estrategias que favorezcan el área de rentas y la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, estableciendo acciones para la determinación de medios de pago, la determinación de formas de pago y la formación de conciencia tributaria.

Comentario

En esta investigación la autora nos da conocer que los contribuyentes de Municipalidad Distrital de JLO no están orientados en cuanto a los objetivos que el área de rentas debe cumplir, también indica que un 35 % de usuarios presenta deficiencias debido a la falta de modernización del sistema de gestión en cobranzas, en tal sentido elabora una propuesta estableciendo estrategias para el área de Rentas y la recaudación tributaria de dicha municipalidad.

Nivel Internacional

(Jaramillo & Aucanshala, 2013), en su tesis "Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos Seccionales, Aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba", los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

La planeación y el financiamiento tienen en el catastro a un instrumento. El catastro forma un inventario de datos que contiene valiosa información para un Municipio y su población, además con la actualización y modernización del catastro, por la vía de recaudación del impuesto predial se obtienen en forma equitativa recursos económicos indispensables para el desarrollo sano del Municipio.

Además es necesario que hoy en día los Municipios se preocupen por tomar conciencia en los ciudadanos mediante las facilidades en trámites y en certeza d la

información, para que estos participen de manera activa en la actualización, del catastro municipal, para fomentar la desaparición de la cultura del no pago.

Alentar al ciudadano a través de pago oportuno de sus impuestos para contribuir al desarrollo del Municipio y entender que el pago que realiza es necesario para dotar al Municipio de los servicios públicos, y el no pagarlos implica problemas para prestar dichos servicios. Para tales efectos es muy importante dar facilidad tanto en la forma de pagar como para regularizar los que tengan adeudos y en el último de los casos efectuar los procedimientos coactivos de recuperación que la ley señala. Por lo anterior el catastro presenta un instrumento compartido de alta excelencia técnica para lograr que la comunidad tenga un mayor bienestar individual y social.

Además se debe resaltar la cultura tributaria que se entiende como conjunto de información y el grado de conocimientos que un país tiene sobre los impuestos, o el cúmulo de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación. En las generaciones pasadas donde nuestros padres siendo los primeros días del año, pagaban sus impuestos de manera disciplinada para tener cubierto su compromiso con el municipio de sus propiedades patrimoniales.

Con lo cual debe buscar la aplicación de estrategias que permitan hacer conciencias a sus contribuyentes sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, pero las verdaderas acciones de fomentar cultura tributaria están dirigidas a los no contribuyentes, que van desde los niños y los jóvenes hasta los adultos que no forman parte de la base de contribuyentes efectivos, ya sea porque legalmente no tienen obligaciones impositivas directas o porque se desenvuelven en el ámbito de la informalidad.

Comentario

En esta investigación los autores concluyen que en este Municipio los contribuyentes necesitan crear conciencia en la cultura tributaria, capacitando a niños y jóvenes aunque no tengan obligaciones directas ante el estado, fomentando en ellos la importancia de poder contribuir eficientemente en el pago de los impuestos ya que son recaudos para cumplir con los servicios públicos a favor de ellos mismos.

1.4. Objetivos Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Copallin 2016.

Objetivos específicos

- a. Analizar la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Copallin 2016.
- b. Analizar la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Copallin 2016.
- c. Evaluar los factores que llevan a la población a no tributar a la Municipalidad Distrital de Copallin 2016.
- d. Validar los instrumentos por juicio de expertos.

1.5. Alcance

La presente tesina ha permitido analizar de qué manera la gestión administrativa incide en la recaudación de los impuestos municipales, generando que no se realicen proyectos de obras de importancia, las cuales conllevan al desarrollo económico sostenible de la Municipalidad Distrital de Copallin.

Los alcances de esta tesina beneficiarán a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Copallin determinando medidas positivas que vayan en favor de la población en general.

1.6. Bases teóricas científicas

Definición de Gestión

(Pérez, M, 2014), plantea que la gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados.

Concepto de Administración

La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la *planificación, organización, dirección y control* de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización. (Manrique, 2014).

Gestión Administrativa

(Gestión Administrativa, 2016), Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.

Concepto de Recaudación

(Definición ABC, 2017), “El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo”.

Recaudación Tributaria

Recaudación tributaria es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal.

La gestión recaudatoria consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios y demás de derecho público.

(Derecho Fiscal, 2017).

1.7. Definición de términos básicos

Según (Soria, 2011), en su Diccionario Municipal Peruano define los siguientes términos:

Administración: Conjunto de acciones desarrolladas para la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad, a nivel técnico e institucional.

Contribución: Es el pago obligatorio exigido del individuo por el estado para cubrir los gastos hechos en interés común, sin tener en cuenta las ventajas particulares otorgadas a los contribuyentes.

Contribuyente: Agente que realiza o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

Gestión: Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa.

Gestión Administrativa: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, los cuales son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Recaudación: Proceso propio de la ejecución de ingresos mediante el cual el Estado percibe recursos públicos por concepto de impuestos, sin generar ningún tipo de contraprestación por parte de éste.

Tasas: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

Tributo: Prestación generalmente pecuniaria que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines.

1.8. Marco Metodológico

1.8.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrollará según su alcance es:

Descriptivo: porque se describirá la situación real de la gestión administrativa y de la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Copallin.

Correlacional: El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional porque permitió medir el grado de incidencia y/o relación que existe entre las variables de estudio, las cuales son: Gestión Administrativa y Recaudación Tributaria.

1.8.2. Diseño de la investigación

Consideramos que es un diseño de investigación no experimental, porque las variables objeto de estudio no se manipularon, en cambio fueron materia de observación y análisis en base a información recolecta. A través de la observación se definen las variables independiente y dependiente, las cuales nos guiaron al resultado de la investigación.

1.9. Población y muestra

1.9.1. Población

La población en estudio estuvo constituida por 22 personas, entre ellos directivos y trabajadores de las diversas áreas de la Municipalidad Distrital de Copallin.

1.9.2. Muestra

Debido a que el tamaño de la población es relativamente pequeño, se consideró el tamaño de la muestra igual a la de la población.

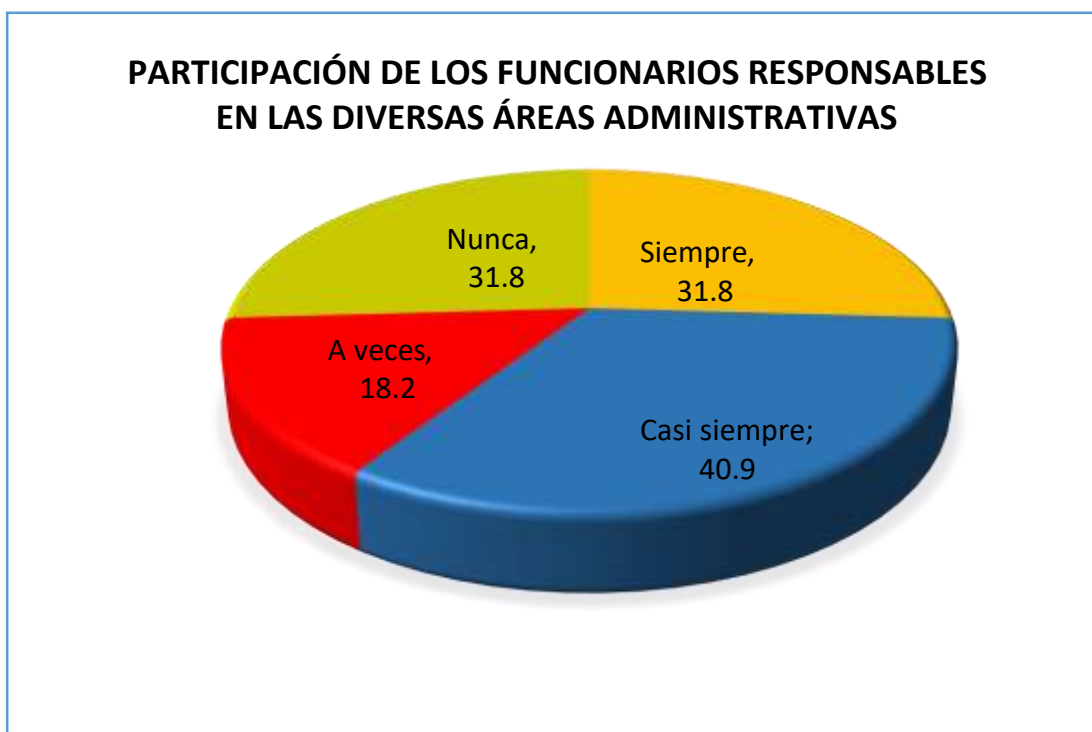
II. DESARROLLO

2.1. Resultados en gráficos

Los resultados que se presentan en los siguientes gráficos son producto del desarrollo de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Copallin.

2.1.1. Análisis de la gestión administrativa

1. ¿Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas?



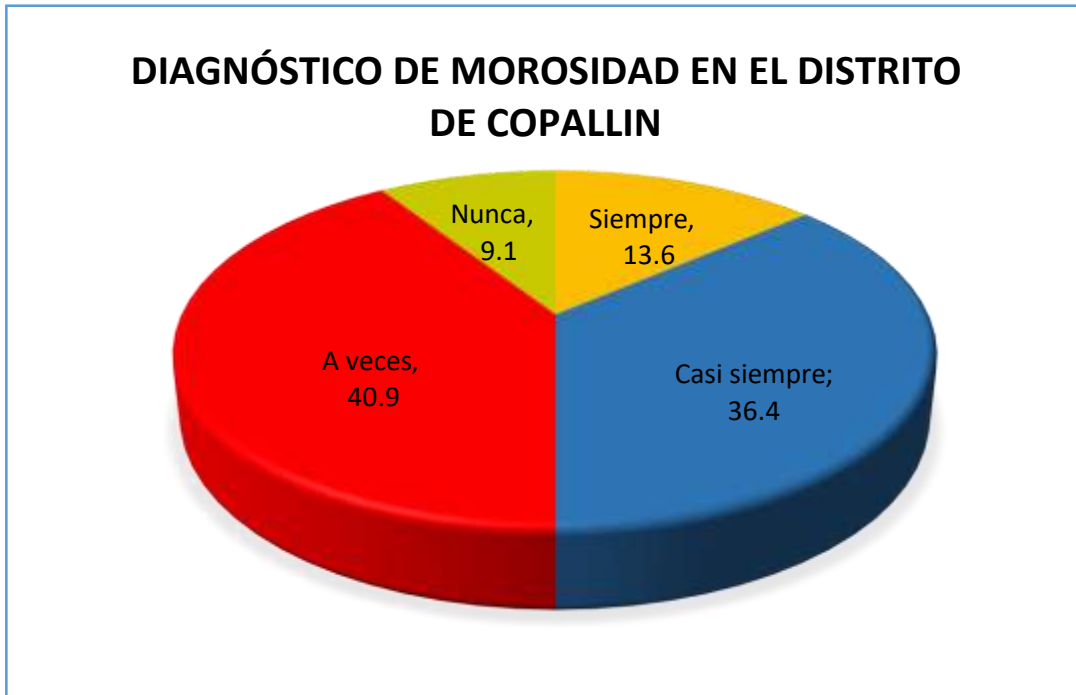
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 1

Interpretación:

Se observa que un 40,9% de los encuestados afirma que casi siempre existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas. En cambio, un 9,1% afirma que nunca existe dicha participación. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados indicó que casi siempre existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas

2. ¿Se elabora un diagnóstico de morosidad en el Distrito de Copallin?



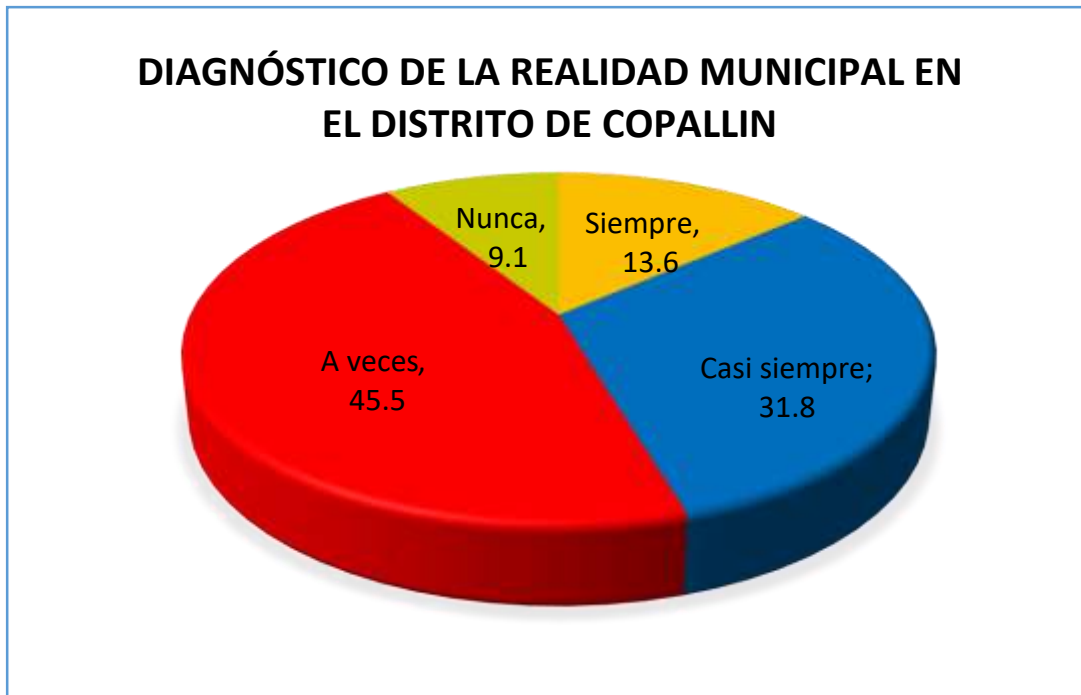
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 2

Interpretación:

Se ha comprobado que del 100% de los encuestados, un 40,91% indica que a veces se elabora un diagnóstico de la realidad local. Mientras un 36,36% afirma que casi siempre. En cambio, un 9,1% indica que nunca se elabora dicho diagnóstico. Por lo que la mayoría indicó que a veces se elabora un diagnóstico de morosidad en el distrito de Copallin.

3. ¿Se elabora un diagnóstico de la realidad municipal en el Distrito de Copallin?



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 3

Interpretación:

Del total de encuestados se aprecia que un 45,5% sostiene que a veces se elabora un diagnóstico de la realidad municipal, así como un 31,8% afirma que casi siempre. Mientras que, un 9,1% sostiene que nunca. Por lo tanto la mayoría afirmó que a veces se elabora un diagnóstico de la realidad municipal.

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



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 4

Interpretación:

Se ha comprobado que del 100% de los encuestados, un 50% confirma que a veces se definen los objetivos y metas en el proyecto institucional. En cambio, un 18,2% confirma que casi siempre se definen dichos objetivos y metas. Por ende la mayoría de los encuestados confirmó que a veces se definen los objetivos y metas en el proyecto institucional.

5. ¿Las formas de organización interna y organización de trabajo se desarrolla de manera eficiente dentro de la Municipalidad?



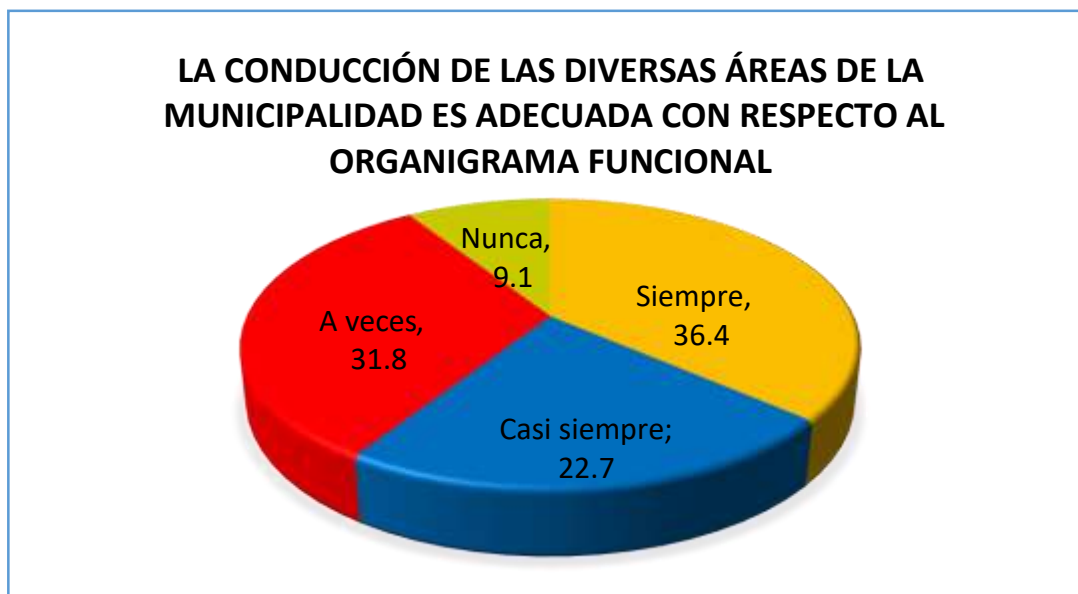
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 5

Interpretación:

Observamos que un 50% de las personas encuestadas admite que las formas de organización interna dentro de la municipalidad casi siempre son eficientes. En cambio, un 13,6% admite que las referidas formas nunca lo son. Por lo tanto la mayoría aseguró que las formas de organización funcional dentro de la municipalidad casi siempre son eficientes.

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



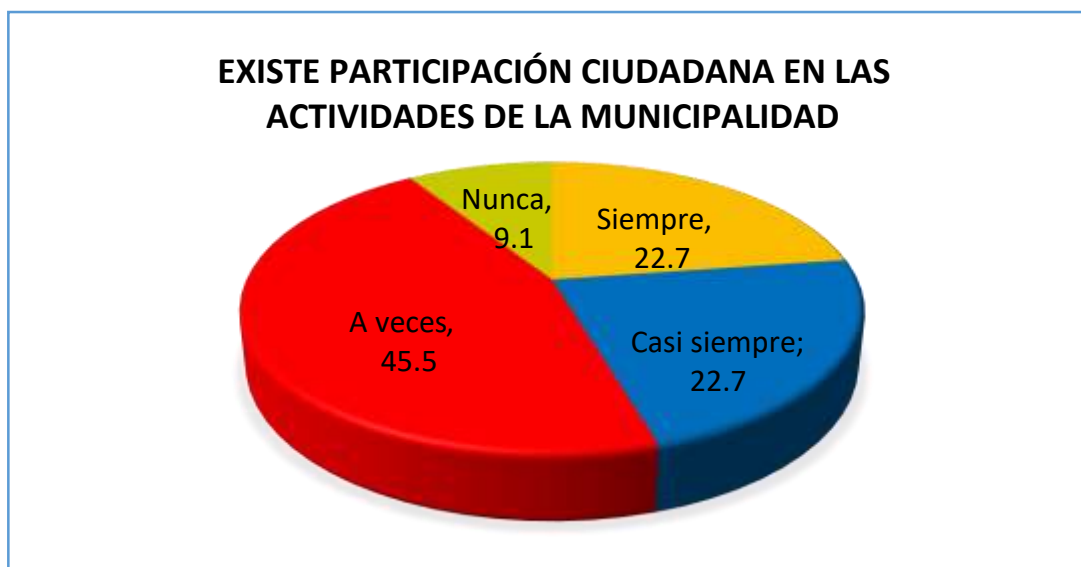
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 6

Interpretación:

Se observa que un 36,4% de los encuestados señala que la conducción de las diversas áreas de la municipalidad siempre es adecuada con respecto al organigrama funcional. En cambio, un 9,1% señala que la nunca es adecuada. Por ende la mayoría de los encuestados aseguró que la conducción de las diversas áreas de la municipalidad siempre es adecuada con respecto al organigrama funcional.

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



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 7

Interpretación:

Se aprecia que el 45,5% de los encuestados afirma que a veces existe participación ciudadana en las actividades de la municipalidad. Mientras, que un 9,1% afirma que nunca existe dicha participación. Por lo que la mayoría de encuestados afirmó que a veces existe participación ciudadana en las actividades de la municipalidad.

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



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 8

Interpretación:

Se ha comprobado que del total de los encuestados, un 45,5% asegura que siempre existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos, un 36,4% dice que a veces existe participación ciudadana, en cambio, un 18,2% asegura que casi siempre. Por lo tanto la mayoría confirmó que siempre existe mencionado sistema de control.

9. ¿Se evalúa los resultados y objetivos estratégicos?



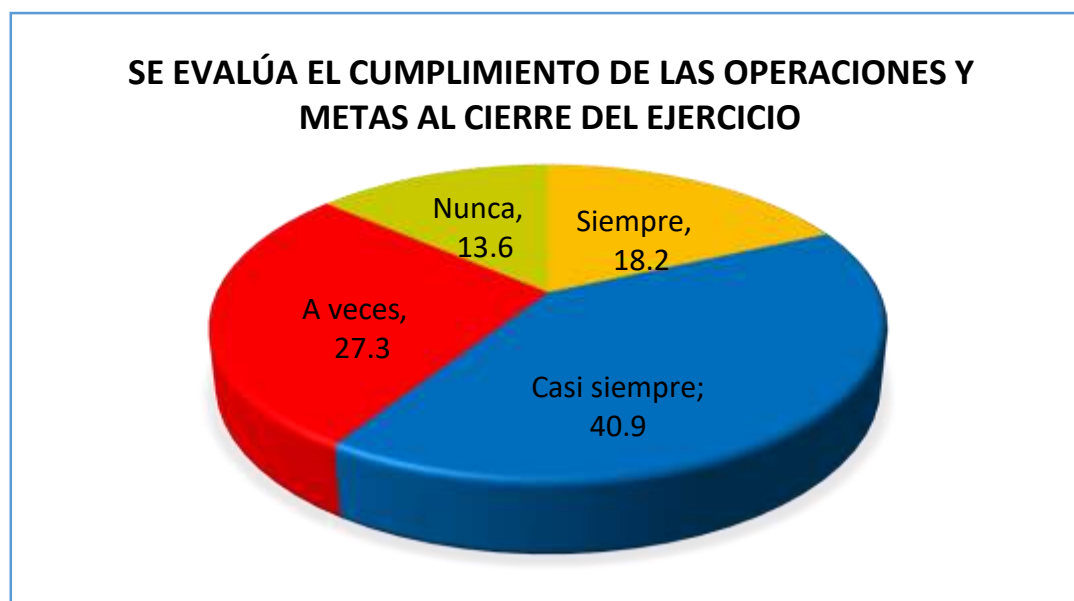
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 9

Interpretación:

Se puede observar que un 31,8% de los encuestados sostiene que casi siempre y a veces se evalúa los resultados y objetivos estratégicos. Mientras, que un 18,2% afirma que siempre y nunca se evalúan los resultados y objetivos estratégicos. Por ende la mayoría indicó que a veces se evalúa los resultados y objetivos estratégicos.

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



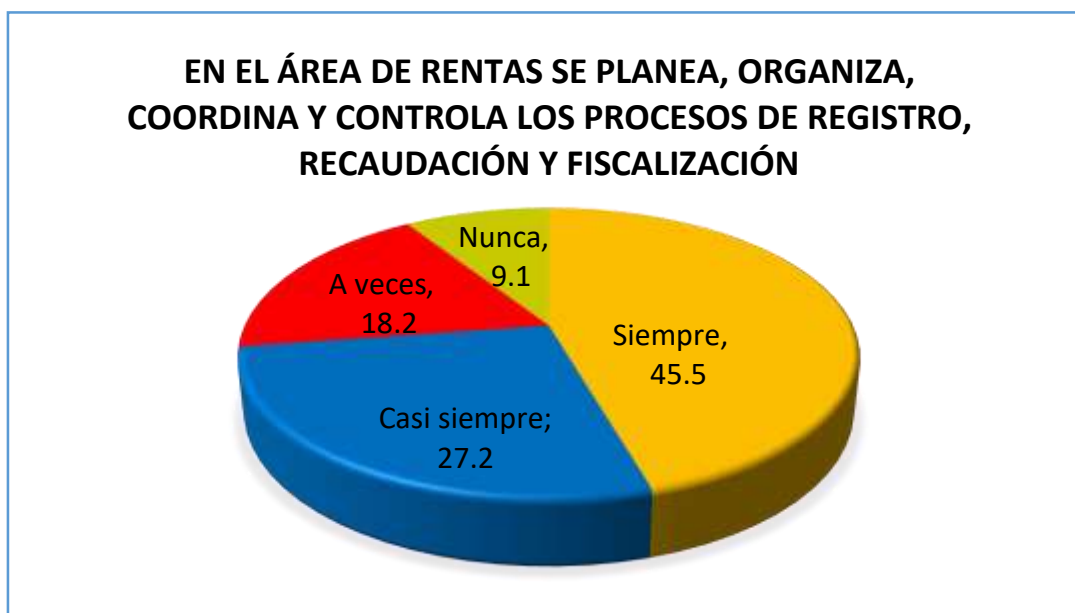
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 10

Interpretación:

Se ha comprobado que del 100% de los encuestados, un 40,9% refiere que casi siempre se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicio. Así mismo, un 27,3%, refiere que a veces, un 18,2% refiere que siempre, en cambio, un 13,6% asegura que nunca se evalúa dicho cumplimiento. Por lo que la mayoría de los encuestados estableció que casi siempre se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicio.

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



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

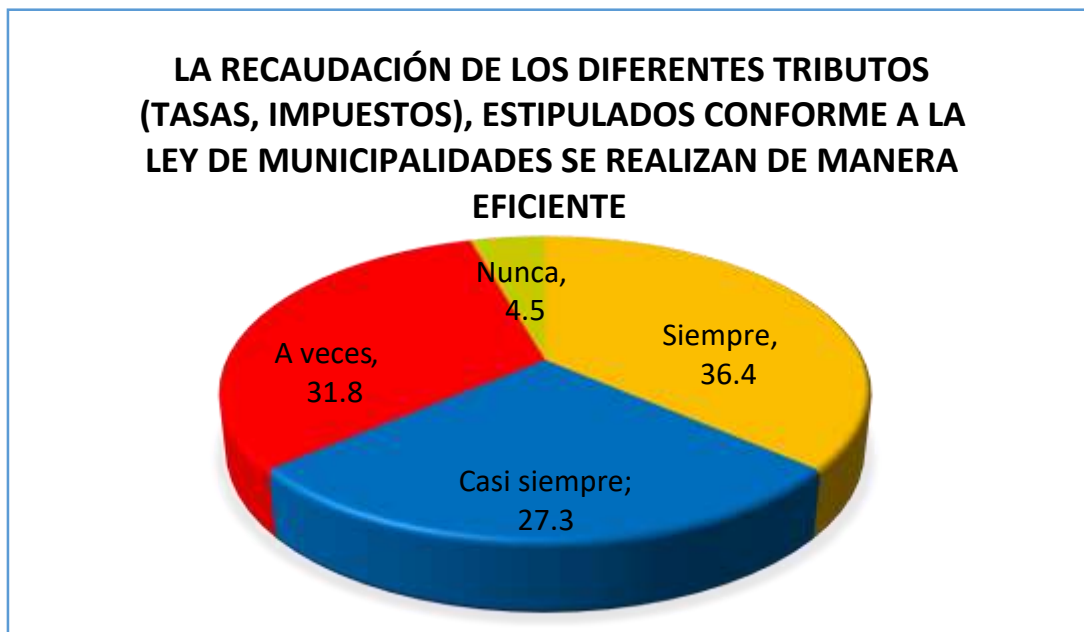
Figura N° 11

Interpretación:

Se aprecia que el 45,5% de los encuestados asegura que en el área de rentas, siempre se planea, organiza, coordina y controla los procesos de registro, recaudación y fiscalización. A diferencia del 9,1% asegura que nunca. Por lo tanto la mayoría afirmó que en tal área siempre se realizan dichos procesos.

2.1.2. Análisis de la Recaudación Tributaria

12. ¿La recaudación de los diferentes tributos (tasas, impuestos), estipulados conforme a la ley de municipalidades se realizan de manera eficiente?



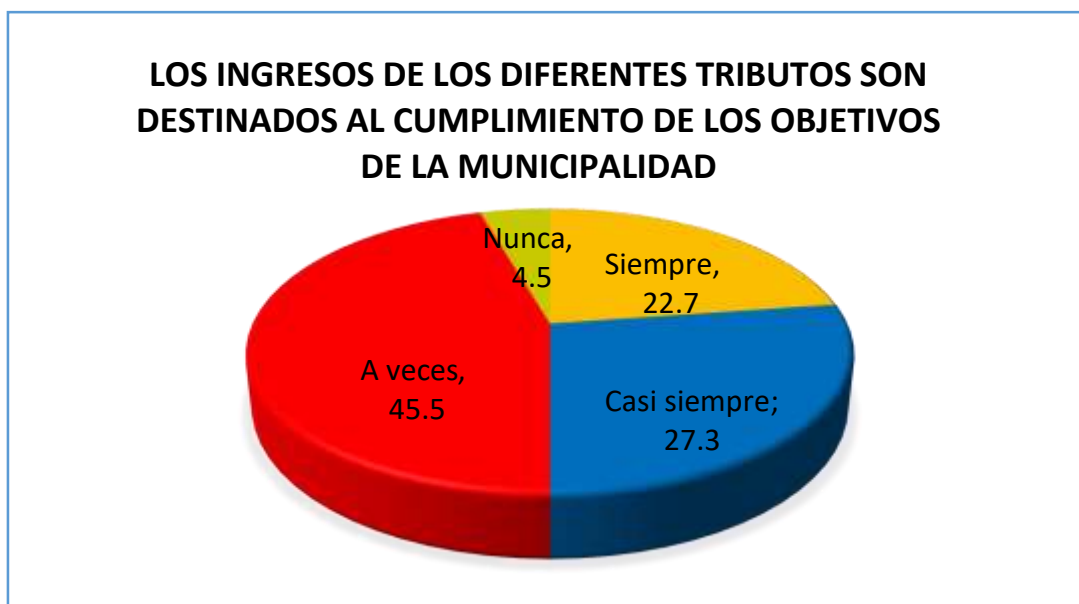
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 12

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 36,4% manifiesta que la recaudación de los diferentes tributos, siempre se realizan de manera eficiente. Mientras un 31,8% manifiesta que a veces. En cambio, un 4,5% afirma que nunca. Por lo que la mayoría aseguró que la recaudación de los diferentes tributos, siempre se realizan de manera eficiente.

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



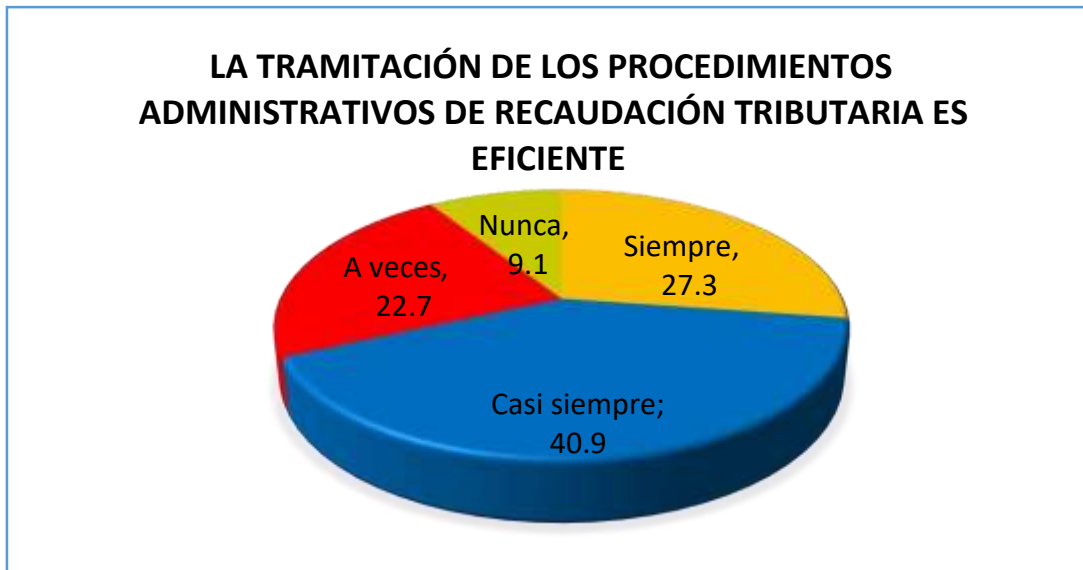
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 13

Interpretación:

Observamos que el 45,5% del total de los encuestados, indica que los ingresos de los diferentes tributos a veces son destinados al cumplimiento de los objetivos de la municipalidad. A diferencia, de un 4,5% indica que nunca. Por ende la mayoría aseguró que los mencionados ingresos a veces son destinados al cumplimiento de los objetivos.

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



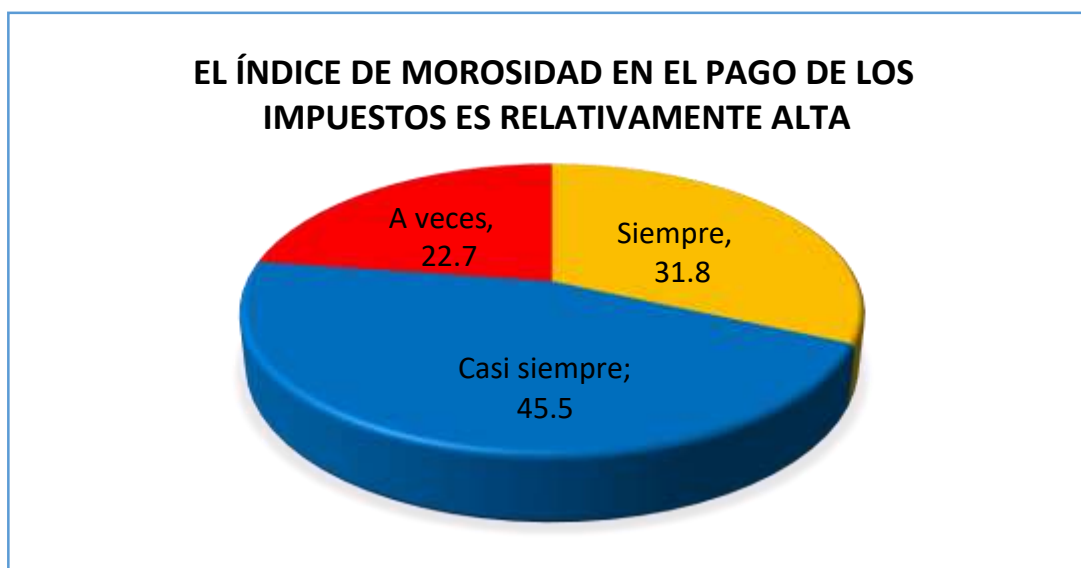
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 14

Interpretación:

Del total de los encuestados, el 40,9% asegura que la tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria casi siempre es eficiente. Así mismo un 27,7% manifiesta que a veces. En cambio, un 9,1% asegura que nunca es eficiente. Por lo que la mayoría confirmó que mencionada tramitación casi siempre es eficiente.

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



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 15

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, un 45,5% admite que el índice de morosidad en el pago de los impuestos casi siempre es relativamente alta. En cambio, un 22,7% admite que a veces es relativamente alta. Por lo que la mayoría de los encuestados confirmó que el índice de morosidad en el pago de los impuestos casi siempre es relativamente alta.

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



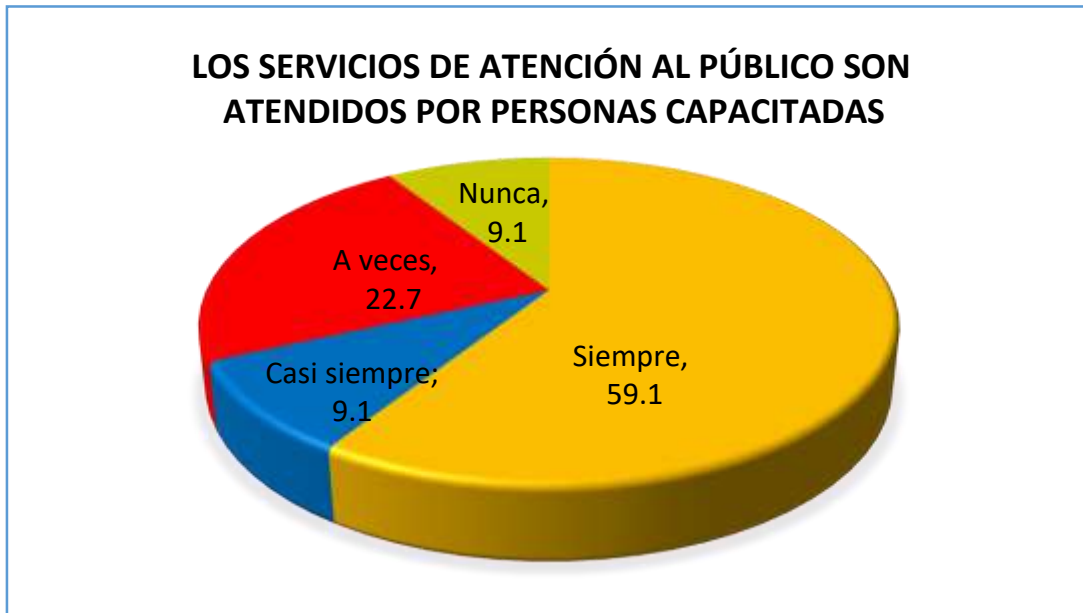
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 16

Interpretación:

Un 40,9% de los encuestados indica que la morosidad en el pago de los diferentes impuestos a veces ha sido un problema grave en la recaudación tributaria. Así como también un 36,4% indica que casi siempre. En cambio el 4,5% asegura que nunca. Por lo tanto la mayoría de los encuestados confirmó que a veces ha sido un problema grave.

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



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 17

Interpretación:

Del total de los encuestados, el 59,1% refiere que los servicios de atención al público siempre son atendidos por personas capacitadas. A diferencia de, un 22,7% refiere que a veces son atendidos por dichas personas. Por lo que la mayoría de las personas encuestadas refirió que siempre son atendidos por personas capacitadas.

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



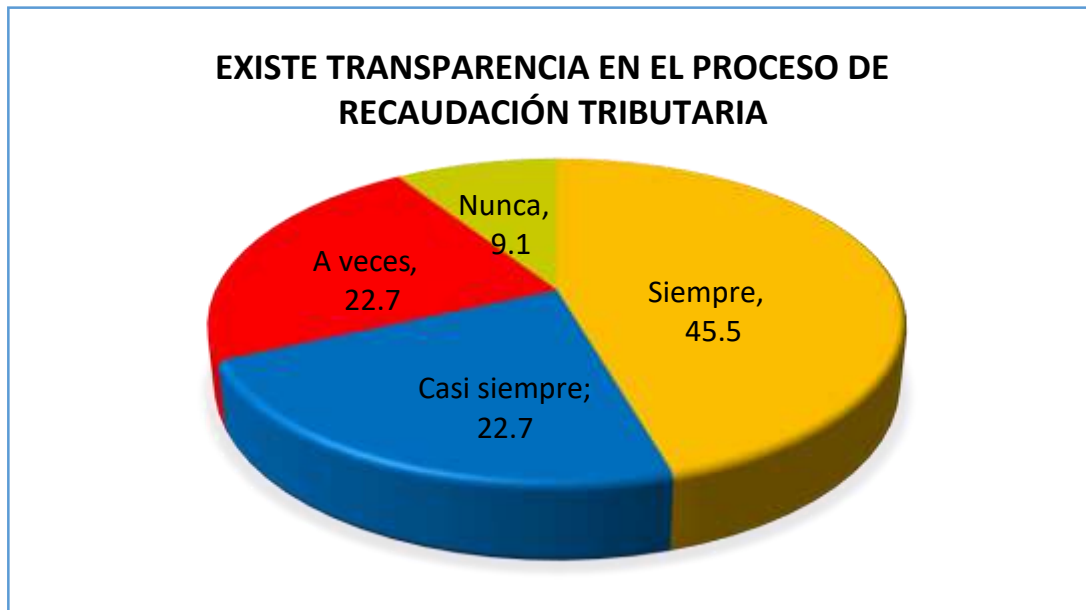
Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 18

Interpretación:

Se comprueba que el 68,2% de los encuestados, manifiesta que a veces se desarrollan y aplican programas para aumentar la recaudación tributaria. Mientras, un 9,1% manifiesta que nunca se desarrollan y aplican tales programas. Por ende la mayoría de los encuestados estableció que a veces se desarrollan y aplican programas para aumentar la recaudación tributaria.

19. ¿Existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria?



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 19

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 45,5% señala que siempre existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria. Mientras que, el 9,1% señala que nunca existe transparencia en mencionado proceso. Por lo que la mayoría refirió que siempre existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria.

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



Fuente: Encuesta (elaboración propia) Diciembre, 2016

Figura N° 20

Interpretación:

Se comprueba que el 54,5% de los encuestados, afirma que casi siempre la oficina de recaudación tributaria informa claramente sobre cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos. Mientras, un 9,1% manifiesta que dicha oficina a veces informa claramente sobre el pago de impuestos. Por lo que la mayoría aseguró que casi siempre la oficina de recaudación tributaria informa claramente sobre cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos.

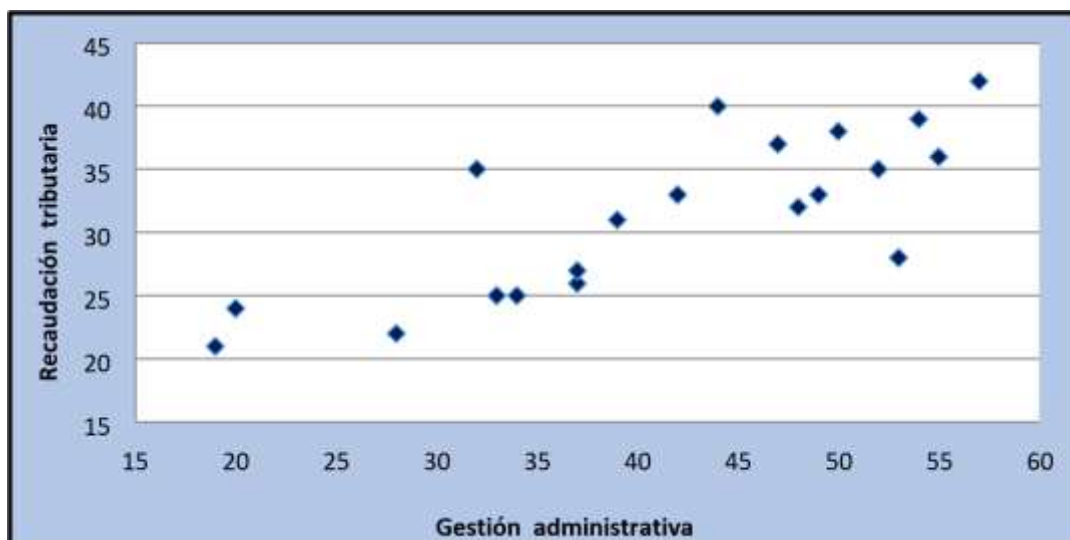
2.2. Análisis de contrastación de hipótesis

Con la finalidad de probar la hipótesis de investigación: si existe una eficiente gestión administrativa entonces se mejorará la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Copallin, se realizó la prueba de correlación de Pearson, que evalúa la interdependencia o relación de variables que han sido medidas cuantitativamente. También se presenta el análisis de regresión lineal que nos permite estimar el grado de dependencia entre las variables en estudio.

Para realizar este análisis paramétrico se utilizó el software SPSS vs. 22. El análisis realizado se presenta a continuación.

Con la finalidad de observar el modelo que más se ajusta a la relación y dependencia entre las variables gestión administrativa y recaudación tributaria, se presenta el gráfico de dispersión de puntos (figura N° 27), el cual nos confirma de que existen evidencias de que entre estas dos variables, 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.

Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y recaudación tributaria.



Fuente: Encuesta (elaboración de los autores)

Figura N° 21

Interpretación:

La figura N° 21 nos presenta la correlación (grado de asociación) existente entre las dos variables en estudio, gestión administrativa y recaudación tributaria, medida a través del coeficiente de correlación de Pearson, siendo este valor 0,785 bastante significativo en el nivel de 0,01. Como se observa el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula que establece la no existencia de relación entre variables.

Cabe señalar que el valor del coeficiente de correlación se encuentra entre el rango $\pm 0,7 \pm 0,9$; que establece una correlación bastante significativa.

Tabla N° 1

Correlación entre la gestión administrativa y recaudación tributaria

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Recaudación tributaria
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,785**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Recaudación tributaria	Correlación de Pearson	,785**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

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

La tabla N° 1 nos brinda la información correspondiente al coeficiente de correlación R y a su cuadrado (R^2), que es el coeficiente de determinación, el cual nos indica que un 61,6 % de la variación de los puntajes de recaudación tributaria, está explicada por la variación del puntaje de la gestión administrativa.

Tabla N° 2

Resumen del modelo entre la gestión administrativa y recaudación tributaria.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,785 ^a	,616	,596	3,870

a. Predictores: (Constante), Gestión administrativa

En la tabla N° 2, se presenta el análisis de varianza, el cual nos informa sobre si existe o no relación significativa entre las dos variables en estudio. El nivel crítico (Sig.) indica que, si suponemos que el valor poblacional de R es cero, es improbable (probabilidad = 0,05) que R, en esta muestra, tome el valor 0,785. Lo que implica que R es mayor que cero y que, en consecuencia, ambas variables están linealmente relacionadas. Cabe señalar que con los análisis anteriormente expuestos, dicha relación está categorizada como bastante significativa. **Tabla N° 3**

Análisis de varianza entre la gestión administrativa y recaudación tributaria

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	479,895	1	479,895	32,040	,000 ^b
	Residuo	299,559	20	14,978		
	Total	779,455	21			

a. Variable dependiente: Recaudación tributaria

b. Predictores: (Constante), Gestión administrativa

En la tabla N° 3 se muestran los coeficientes del modelo de regresión lineal (ecuación de regresión), es decir de la recta de regresión (Coeficientes no estandarizados).

El coeficiente $B_1 = 0,424$ nos indica que por cada punto que se incremente la variable gestión administrativa, la variable recaudación tributaria tendrá un aumento medio de 0,424 puntos.

La ecuación de regresión queda planteada de la siguiente manera: Pronóstico de la recaudación tributaria (Y) = $13,937 + 0,424 * \text{gestión administrativa (X)}$. Esta ecuación nos permite estimar (predecir) el puntaje que tendrá la recaudación tributaria, dado un determinado valor en la gestión administrativa.

El estadístico t y su nivel crítico (Sig.) nos permite contrastar la hipótesis nula de que el coeficiente de regresión vale cero en la población (No existe regresión). Como el

valor del nivel crítico (Sig. = 0,000) del coeficiente no estandarizado B_1 para la variable gestión administrativa es menor al nivel de significación 0,05 y 0,01; entonces se rechaza la hipótesis nula que plantea que la variable recaudación tributaria es independiente de la gestión administrativa, y se afirma que el coeficiente de regresión B_1 es diferente de cero. Por lo tanto, se concluye que la recaudación tributaria está influenciada determinantemente por la gestión administrativa de los funcionarios de la Municipalidad de Copallin.

Tabla N° 4

Coeficientes del modelo entre la gestión administrativa y recaudación tributaria.

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	13,937	3,218		4,330	,000
Gestión administrativa	,424	,075	,785	5,660	,000

a. Variable dependiente: Recaudación tributaria

2.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Métodos

Método Científico

Se aplicó porque va a permitir obtener información relevante sobre el comportamiento de las variables objeto de estudio, información real que sirvió para explicar cuál es la relación de influencia de las variables planteadas en este proyecto de investigación.

Método Cuantitativo

Este método se aplicó porque permitió cuantificar la información obtenida del proceso de recolección de datos aplicado a la muestra de este proyecto de investigación.

2.3.2. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que se aplicaron en esta investigación fueron la observación, análisis documental y encuesta, las cuales se aplicaron a la muestra de la población de la Municipalidad Distrital Copallin.

Las técnicas de recolección de datos son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación.

Encuesta:

Es una técnica de campo que se utilizó en la presente investigación para obtener información sobre la realidad de la gestión administrativa y área de rentas de la Municipalidad Copallin, cuyo instrumento de recolección es el cuestionario.

La tabulación se realizó mediante el programa de Excel, para analizar los cuadros y gráficos de la encuesta realizada a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Copallin.

Análisis Documental:

Esta técnica de investigación permitió obtener y examinar información de diversas fuentes bibliográficas relacionadas con el problema de estudio, tales como: libros, revistas científicas, registros, archivos y documentación directamente vinculada con las variables determinadas en el título del proyecto de investigación.

El análisis documental es la operación por la cual se extrae de un documento un conjunto de palabras que constituyen su representación condensada.

Asimismo, se empleó el **método analítico**, para analizar la situación problemática de la recaudación tributaria en el área de rentas que enfrenta la Municipalidad Distrital de Copallin.

Guía de Observación

Este instrumento se utilizó para observar hechos, acciones de las personas vinculadas a la municipalidad, cuando estas realicen sus funciones laborales; esto contribuyó a recabar información relevante para este trabajo de investigación.

Ficha Bibliográfica

Este instrumento se utilizó para la recopilación y presentación de los datos que identifican a las fuentes bibliográficas citadas en esta investigación; tales como libros, revistas, artículos científicos, páginas electrónicas y cualquier otra fuente de información empleada que contenga información trascendente para el desarrollo de este proyecto de investigación.

2.3.3. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que se emplearon en esta investigación fueron:

Cuestionario:

Este instrumento de recolección de datos tiene como objetivo recolectar información acerca de las variables en estudio, la gestión administrativa y recaudación tributaria.

Para evaluar la gestión administrativa se aplicó 11 preguntas y para la recaudación tributaria, 09 preguntas; las cuales son de tipo cerrada, con escalamiento de Likert, y también dicotómicas.

Dicho cuestionario ha validado por expertos y se evaluó su grado de fiabilidad, mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach.

2.4. Procedimiento para la recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos se realizaron visitas previas a la municipalidad, con el propósito de coordinar con los trabajadores sobre su disponibilidad para brindar la información necesaria para la realización de este proyecto de investigación, se le hizo llegar previamente el cuestionario con las preguntas a realizar y se manifestó la necesidad de revisar documentación administrativa y tributaria, a fin de obtener la información necesaria que sirvió como cimiento de este trabajo de investigación.

Terminada la etapa de recolección de datos en campo, se procedió a clasificar, analizar e interpretar los datos recogidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1. Conclusiones

El presente trabajo de investigación ha perseguido tres objetivos fundamentales:

- a) Analizar la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Copallin;
- b) Analizar la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Copallin; y,
- c) Determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación tributaria del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Copallin; durante el año 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos producto del análisis estadístico descriptivo e inferencial (prueba de hipótesis) de la gestión administrativa y la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Copallin, se ha llegado a las conclusiones que se indican a continuación.

1. En base a la información obtenida en las encuestas y al procesamiento estadístico realizado, se encontró que un 54,55% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Copallin, afirmaron que la gestión administrativa era buena, un 36,36% afirmó que era regular.
2. En cuanto a los resultados obtenidos en el análisis descriptivo se encontró que un 40,91% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Copallin, afirmó que la recaudación tributaria era regular y un 50% afirmó que era buena.
3. Con respecto al grado de asociación de la gestión administrativa y la recaudación tributaria, la prueba de la correlación de Pearson evidenció una correlación significativa a un nivel de significación de 0,01.
4. En cuanto al grado de influencia de la gestión administrativa sobre la recaudación tributaria, el análisis de regresión lineal, concluyó que la recaudación tributaria está influenciada determinantemente por la gestión administrativa de los funcionarios de la Municipalidad Distrital Copallin.

3.2. Recomendaciones

En cuanto a las recomendaciones sugeridas con respecto a la gestión administrativa y la recaudación tributaria, se señalan las siguientes:

1. El personal de la Municipalidad Distrital de Copallin, debe ser capacitado en forma permanente y enmarcada en un proyecto de fortalecimiento institucional, así mismo delinear sus políticas de normas, planes, programas y estrategias con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de esta institución.
2. La Municipalidad Distrital de Copallin, debe crear un sistema informativo capaz de llegar a la población con la información detallada de cómo se invierten los impuestos y tasas que cancelan y por lo consiguiente informar de la importancia de estar al día con el pago de sus obligaciones tributarias y de esta manera mejorar la recaudación de impuestos.
3. La Municipalidad Distrital de Copallin, debe elaborar un plan de trabajo de manera articulada con las diferentes áreas, es decir construir un cronograma en el cual se detalles las actividades a realizar, así como los objetivos y metas por alcanzar.
4. La Municipalidad Distrital de Copallin, debe realizar una evaluación trimestral y semestral focalizada para determinar el avance en el desarrollo de las distintas actividades, objetivos y metas del proceso de recaudación de impuestos en el área de rentas.
5. La Municipalidad Distrital de Copallin, debe generar conciencia tributaria orientada a promover de manera sostenida el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de la población de dicho distrito.

IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Definición ABC. (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php>

Derecho Fiscal. (2017). Obtenido de <http://derechomx.blogspot.pe/2012/04/recaudacion-tributaria.html>

Gestión Administrativa. (2016). Obtenido de <https://sites.google.com/site/hostoriadeag/home/gestion-administrativa>

Jaramillo, B., & Aucanshala, L. (2013). *“Optimización de la Gestión de Recaudación Impuestos seccionales, aplicado en el ilustre Municipio de Riobamba”*.

Manrique, M. (04 de Octubre de 2014). *Fundamentos de la Administración.* Obtenido de <https://ucemfundamentosdelaadministracion.wordpress.com/2014/10/04/11definicion-de-la-administracion-segun-enfoques/>

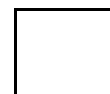
Pérez, M. (2014). *"El Sistema de Control de Gestión. Conceptos Básicos para su Diseño"*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/sistema-control-gestionconceptosbasicos-diseno/>

Saucedo, Z. (2014). *"La Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desarrollo de la Recaudación Tributaria de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo"*. UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.

Soria, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano.* Ediciones Nova Print S.A.C. Segunda Edición. Lima-Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 01



N°

ENCUESTA

Dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Copallin.

OBJETIVO: Recolectar información acerca de la gestión administrativa y de la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Copallin.

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

I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. ¿Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas?				
2. ¿Se elabora un diagnóstico de morosidad en el Distrito de Copallin?				
3. ¿Se elabora un diagnóstico de la realidad municipal en el Distrito de Copallin?				
4. ¿Se definen los objetivos y metas en el proyecto institucional?				
5. ¿Las formas de organización interna y organización de trabajo se desarrolla de manera eficiente dentro de la Municipalidad?				
6. ¿La conducción de las diversas áreas de la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?				
7. ¿Existe participación ciudadana en las actividades de la municipalidad?				

8. ¿Existe un sistema de control de los servicios prestados a los ciudadanos?				
9. ¿Se evalúa los resultados y objetivos estratégicos?				
10. ¿Se evalúa los resultados y objetivos estratégicos?				
11. ¿En el área de rentas se planea, organiza, coordina y controla los procesos de registro, recaudación y fiscalización?				
II. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA				
12. ¿La recaudación de los diferentes tributos (tasas, impuestos), estipulados conforme a la ley de municipalidades se realizan de manera eficiente?				
13. ¿Los ingresos de los diferentes tributos son destinados al cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?				
14. ¿La tramitación de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria es eficiente?				
15. ¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es relativamente alta?				
16. ¿La morosidad en el pago de los diferentes impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?				
17. ¿La morosidad en el pago de los diferentes impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?				
18. ¿Se desarrollan y aplican programas para aumentar la recaudación tributaria?				
19. ¿Existe transparencia en el proceso de recaudación tributaria?				
20. ¿La oficina de recaudación tributaria informa claramente sobre cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos?				