



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**“ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA
PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COBRANZA
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CUTERVO”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN TRIBUTACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL**

Autor:

Bach. Ríos Cubas Martín Alexander

Asesor:

Dr. Tuesta Torres Edgar Roland

**Línea de Investigación:
Tributación Municipal**

**Pimentel – Perú
2017**



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN TRIBUTACION NACIONAL E
INTERNACIONAL**

TESIS:

**“ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA
PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COBRANZA EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO”**

AUTOR

Bach. MARTIN ALEXANDER RÍOS CUBAS

CHICLAYO, - PERÚ

2016

**ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR EL
NIVEL DE COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CUTERVO**

APROBACIÓN DE TESIS

Dr. Edgar Roland Tuesta Torres

Asesor especialista

Dr. Juan Carlos Callejas Torres

Presidente del jurado de tesis

Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza

Secretario del jurado de tesis

Dr. Edgar Roland Tuesta Torres

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Al ser que desde un principio conoce nuestro destino (Dios Todopoderoso), por la vida y guiar cada paso que doy. A mis amados padres “Segundo y María”. Bajo cuyo ejemplo, logré tener como constante superación. A mi madre, por lo que me ha dado esta vida, especialmente por sus sabios consejos y por estar siempre a mi lado, guiándome en los momentos difíciles de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A un gran amigo y líder Dr. Humberto Llempen Coronel por sus sabios consejos a favor de la presente investigación.

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

A cada una de las personas que de una y otra forma nos apoyaron en la realización del presente estudio.

Mi esposa Chéryl por su apoyo y por darme a mi pequeño Gael, a mis padres por el ejemplo que me han dado y mi hermana Roxana por la fortaleza que siempre me ha dado para seguir siendo mejor cada día.

EL AUTOR

RESUMEN

La presente investigación denominada “Estrategia de Recaudación Tributaria para Incrementar el Nivel de Cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo, tiene como objetivo general proponer un plan estratégico para los ingresos recaudados por la municipalidad Provincial de Cutervo. Se ha efectuado el trabajo de investigación, con el fin de brindar herramientas que ayuden a mejorar los niveles de cobranza, dando una mejora continúa en gestión de la recaudación tributaria municipal y alcanzar el progreso económico de la Población de Cutervo.

Esta investigación es descriptivo, propositivo. Ya que describe las características y funciones de la recaudación tributaria. En esta investigación utilizaremos el muestreo intencional o de conveniencia por utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso. Se empleará la técnica de la entrevista, que se le aplicará al jefe del Área de Recaudación y la otra técnica análisis de datos, que se le aplicará a los trabajadores del área de recaudación y a la población de la muestra seleccionada.

Palabras claves: Estrategia, ingresos, recaudación tributaria, tributos municipales

ABSTRACT

The present investigation called " Strategy of Tributary Collection To increase the Level of Collection in Cutervo's Provincial Municipality, has as general aim propose a strategic plan to increase the tributary collection in Cutervo's Provincial municipality. This investigation is important for the fact of generating alternatives of solution before the deficient management of the tributary municipal collection and of reaching the economic progress of the Population of Cutervo and of stimulating the accomplishment of public works.

The investigation is of type: descriptive, propositivo. It is of type descriptive because there are described the characteristics and functions of the tributary collection. In this investigation we will use the intentional sampling or of convenience for using like he proves to be the individuals to whom easy access is had. There will be used the technology of the interview, which will apply to the chief of the Area of Collection and another technology analysis of information, which will be applied to the workers of the area of collection and to the population of the selected sample.

Key words: Strategy, income, tributary collection, municipal taxes

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRAFICOS	X
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
2.3. LIMITACIONES	20
2.4. ANTECEDENTES	21
III. OBJETIVOS.	25
3.1. OBJETIVO GENERAL	25
3.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	25
IV. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	25
V. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	27
5.1. MARCO TEÓRICO	27
A. Recaudación:	27
B. Recaudación de tributos	29
C. Cobranza de tributos	30
D. Sistema tributario municipal	36
E. Estrategia.....	40
F. Nivel de Cultura Tributaria	45
5.2. MARCO CONCEPTUAL	47
VI. METODOLOGÍA.	48
6.1. HIPÓTESIS:	48
6.2. VARIABLES:	48
6.2.1. Definición Conceptual:	48
6.2.2. Definición Operacional	49
6.3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:	51
6.3.1. Tipo de Estudio	51
6.3.2. Diseño	51
6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:	52
6.4.1. Población	52
6.4.2. Muestra	52
6.5. Método de Investigación:.....	52
6.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	53
6.7. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	53
VII. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	54
7.1. DESCRIPCIÓN	54

7.2.	ENTREVISTA AL GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO.....	67
7.3.	DISCUSIÓN	70
VIII.	PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	74
8.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA.	74
8.2.	INTRODUCCIÓN.....	74
8.3.	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	74
8.4.	DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	75
IX.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
9.1.	CONCLUSIONES	104
9.2.	RECOMENDACIONES	106
X.	MATERIALES DE REFERENCIA	107

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 01: ¿Qué tipo de Tributos usted paga?	54
TABLA N° 02: ¿Qué tipo de Tasa usted paga?	55
TABLA N° 03: ¿Ud. mantiene deuda actual de Tributos Con La Municipalidad Provincial de Cutervo??	56
Tabla N° 04. ¿Ud. está de acuerdo con el procedimiento de cobranza establecido por la Municipalidad Provincial de Cutervo?	57
Tabla N° 05: ¿Recibe alguna notificación Ud. cuando no paga sus impuestos en la Municipalidad Provincial de Cutervo?	58
Tabla N° 06: El período de la deuda que Ud. mantiene con la Municipalidad Provincial de Cutervo es de:	59
Tabla N° 07: ¿Ud. Considera eficiente el actual sistema de cobranza de tributo en la Municipalidad Provincial de Cutervo?	60
Tabla N° 08: Considera Ud. importante el pago de los tributos municipales en su comunidad	61
Tabla N° 09: ¿La gestión Municipal promueve el pago puntual de los tributos municipales en su comunidad?	62
Tabla N° 10: ¿La Municipalidad Provincial de Cutervo ofrece beneficios e incentivos para el pago del Impuesto Predial?	63
Tabla N° 11: ¿Ud. considera qué?, los tributos recaudados se utilizan en obras públicas?	64
Tabla N° 12: ¿Cómo evalúa Usted. La atención que recibe en área de recaudación de tributos Municipales de la Municipal Provincial de Cutervo?	65
Tabla N° 13: ¿Conoce Ud. la norma que rige el pago de los Impuestos y Tasa Municipales?	66

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pag.
Gráfico N° 01: Distribución tipo de Tributos que se paga	54
Gráfico N° 02: Tasa que se paga en la Municipalidad de Cutervo	55
Gráfico N° 03: Mantiene Deuda actual de Tributos a la Municipales de la Municipal Provincial de Cutervo	56
Gráfico N° 04: Procedimiento de cobranza establecido por la Municipalidad Provincial de Cutervo	57
Gráfico N° 05: Recibe alguna notificación Ud. cuando no paga sus impuestos en la Municipalidad Provincial de Cutervo	58
Gráfico N° 06: El período de la deuda que Ud. mantiene con la Municipalidad Provincial de Cutervo	59
Gráfico N° 07: Considera eficiente el actual sistema de cobranza de tributo en la Municipalidad Provincial de Cutervo	60
Gráfico N° 08: Importancia del pago de los Tributos Municipales en su Comunidad.	61
Gráfico N° 09: La gestión Municipal promueve el pago puntual de los Tributos Municipales en su Comunidad	62
Gráfico N° 10: Ofrece beneficios e incentivos para el pago del Impuesto Predial	63
Gráfico N° 11: Tributos Recaudados se utilizan en Obras Públicas.	64
Gráfico N° 12: Atención que recibe en área de recaudación de tributos municipales de la Municipal Provincial de Cutervo	65
Gráfico N° 13: la norma que rige el pago de los Impuestos y Tasa Municipales	66

I. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos locales son entidades promotoras del progreso y desarrollo económico, social, cultural, y otros, la cual depende en un porcentaje de los Ingresos que recaude la misma entidad, dando así al uso de herramientas que permita mejorar los ingresos que se dan mediante los impuestos y tributos, ya sea anual o trimestralmente como el Impuesto predial, impuesto vehicular, alcabala y arbitrios municipales.

En nuestro continente el Perú tiene un nivel medio en recaudación, y si hundamos en las regiones son bajas en cubrir las necesidades del país, por ellos se ha visto en generar estrategias que ayuden a mejorar la recaudación y evitar la evasión de los Impuestos Y Tributos, tal vez esta generado por la falta de capacidad de la administración o muy bajo grado de gobernabilidad.

“Es necesario reconocer que en la actualidad, la mayoría de municipalidades en el Perú tiene un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que no se preocupan en desarrollar o potenciar esta importante área, a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos en favor de sus comunidades”, Amoreti (2006).

Si tomamos como muestra la MPC, en la actualidad la recaudación ha ido disminuyendo según el pasar de los meses, siendo los Impuestos Predial con una S/. 137,115.69 soles, como mayor recaudación durante el primer trimestre del 2015.

En tal sentido con la presente investigación busco mejorar los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Cutervo, mediante la elaboración de estrategias de recaudación vinculadas con las políticas de gestión municipal.

La propuesta consta de 05 fases de las cuales cada una de ellas cuenta identificado el problema, estrategias y objetivos las cuales ayuden a mejorar los niveles de recaudación de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

El propósito de esta Estrategia Tributaria, es mejorar los procedimientos en la oficina de Recaudación Tributaria, daño pie a incrementar los niveles de recaudación, teniendo en cuenta indicadores de gestión, información real y oportuna sobre las normas, funciones y responsables que intervienen en dicho proceso con el objeto de

constituirse en una herramienta útil para el mejoramiento en general, uniformidad y procesamiento de la información, desarrollando niveles satisfactorios de control que garanticen el cumplimiento en el área, del uso adecuado de formularios y procedimientos.

La Provincia de Cutervo, es una ciudad que muestre mejorías en el bienestar de su población, se deja la propuesta con fin de que los recursos recaudados sean revertidos y sea el reflejo de la gestión de la autoridad de turno, en mostrar la confianza que el pueblo cutervinos ha depositado.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del Problema

Las Municipalidades en la actualidad no son generadores de su recurso propios, mucho menos de brindar una clara información a la ciudadanía y esto es una clara imagen para el poco desarrollo de inversiones en la ciudadanía, cambios en la sociedad, quienes a paso lento muestran los pocos servicios y mucho menos de calidad

Los gobiernos locales de hoy no cuentan con estrategias para mejorar los niveles de recaudación, por ello es que les lleva a un atraso en la mejora de las ciudades, a brindar un servicio de calidad que es lo que se merece la población y los contribuyente, es por ello que necesitan mejorar el accionar en el desarrollo de la recaudación de sus Impuesto y Tributos.

Podemos decir que los ciudadanos de dicha nación tienen una adecuada cultura tributaria enmarcada en hábitos responsables de pago de impuestos, tasas, arbitrios, contribuciones y otros ingresos que podrán ser destinados por los gobiernos para invertir de manera directa y principal en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

Es importante mencionar que muchas actitudes negativas de parte de los ciudadanos, relativa al pago de tributos se originan principalmente por el mal manejo que hacen algunos malos gobernantes, cuando desperdician o se apropian ilegalmente de dichos ingresos generados con el trabajo de los ciudadanos, tales como malversación de fondos, uso indebido de los bienes

públicos, entre otros; aunado a ello de una escasa difusión de los valores ciudadanos, hacen que la conciencia tributaria de parte de los ciudadanos siga siendo bastante limitada.

(Segundo & Atencio ,2011), Desde la época de la colonia, los municipios con sus diferentes denominaciones administrativas han tenido autonomía financiera, facultad que les ha permitido desarrollar mecanismos para obtener recursos, y por ende exigir a los ciudadanos ciertos tributos. Cabe resaltar, que los procesos de recaudación que los municipios han utilizado tradicionalmente desde sus inicios, han sido caracterizados por el desplazamiento por parte de los contribuyentes, para declarar y liquidar los tributos, a las oficinas de administración tributarias municipales.

Consecuentemente, este modelo tradicional de proceso de recaudación utilizado aun actualmente por los municipios, ha permitido que se incremente en una proporción considerable el flagelo conocido como la evasión tributaria, siendo este tema hoy en día un punto central en las políticas fiscales municipales. En relación con esta realidad, las administraciones públicas locales se han enmarcado bajo la búsqueda de un adecuado sistema de recaudación de los tributos, teniendo en cuenta un conjunto de instrumentos y medidas que les permita maximizar la obtención de ingresos tributarios, disminuyendo de esta manera la evasión y elusión fiscal, en las arcas de la tesorería municipal . (Segundo & Atencio ,2011)

En este sentido, el tema de los impuestos en el contexto municipal, adquiere especial relevancia por la necesidad imperiosa, de ampliar las fuentes de ingreso en la actual crisis económica. Del mismo modo, la violenta expansión demográfica en la creación de nuevos centros urbanísticos, ha incrementado la demanda de servicios públicos, que si no son atendidos en tiempo preciso y con buena calidad, pueden originar conflictos de orden social, manifestándose en un descontento de la población con los gobernantes, que afectaría considerablemente, la escogencia de los mismos para futuras elecciones municipales. (Segundo & Atencio ,2011)

(Segundo & Atencio ,2011) En Venezuela, los municipios, en su gran mayoría, no cuentan con unas finanzas locales que les proporcionen ingresos sustentables, los cuales hacen que lleguen a estar a expensas siempre de los ingresos presupuestados por la Nación, a través del situado constitucional municipal. Esto se observa en gran medida en los niveles deficientes de recaudación de los diversos impuestos municipales, tales como los establecidos constitucionalmente como, el impuesto a las actividades económicas, el impuesto inmobiliario, el impuesto vehicular, espectáculos públicos, publicidad y propaganda, entre otros.

(Gonzales, Rojas & Estrada 2009). El problema para los gobiernos locales es que sufren de una desarticulación entre sus niveles de ingresos y niveles de gastos; se considera que son más eficientes para producir una serie de bienes y servicios pero que son menos eficientes para recaudar los impuestos más productivos lo que se traduce en una suerte de déficits estructural.

Para subsanar esta situación el gobierno central expande su marco competencial desempeñando funciones de forma ineficiente y que le correspondan a los municipios, o bien, trasladando o descentralizado recursos a los gobiernos locales para compensar su posición deficitaria y permitirle asumir la competencia para los cuales son más eficientes. (Gonzales, Rojas & Estrada 2009)

De esta forma aparecen dos modelos de financiamiento territorial que se diferencian por la procedencia de sus recursos. El primero basado en los ingresos producto de su gestión, también denominado ingresos propios; y el segundo, basados en recursos externos trasladados desde el gobierno central, denominados transferencias. (Gonzales, Rojas & Estrada 2009)

Las finanzas municipales, en Guatemala, responden a un determinado aunque ambiguo marco jurídico, que se conviene revisar al menos en sus aspectos sustantivos. (Gonzales, Rojas & Estrada 2009)

De forma especial, los ingresos propios tienen una íntima relación con las competencias municipales, especialmente, con aquellas que se concretan en servicios públicos a los que se les asignan determinados precios o tasas y de ello

deriva la necesidad de lo que determina la legislación. (Gonzales, Rojas & Estrada 2009)

Considerando que el fin Supremo del Estado es la realización del bien común, es importante que los municipios se organicen, para que procuren su fortalecimiento económico y de esta forma puedan realizar las obras y prestar los servicios que sean necesarios para el desarrollo y beneficio de sus comunidades. (Gonzales, Rojas & Estrada 2009)

(Gonzales, Rojas & Estrada 2009) Como fuentes de ingresos del municipio están los arbitrios y las tasas municipales, siendo los primeros decretos por el Congreso de la República y las segundas aprobadas por el Consejo Municipal de cada municipio. La investigación documental ha descubierto que algunas municipalidades han encontrado barreras legales al momento de impulsar la aplicación de los cobros del Plan de Tasas Administrativas aprobado, ya que han sido objeto de acciones de inconstitucionalidad total o parcial. (Gonzales, Rojas & Estrada 2009)

Según (Club Ensayo, 2010) indica “En Trujillo , recaudar impuestos es una función vital , aunque no siempre recaudar impuestos ha sido bien visto a lo largo del tiempo .Una buena recaudación no sólo permite que el aparato estatal funcione y sea percibido como eficiente sino que también posibilita que los recursos sean invertidos en los sectores más necesitados . A nivel municipal, esta importancia no deja de ser relevante pues la municipalidad es la representación más cercana y visible que los ciudadanos tienen del Estado en su localidad. Comentado por Sistema de Administración Tributaria. SAT: estrategia de cobranza efectiva.”

(Diógenes, A. ,2010). En Lima, la Municipalidad del Distrito de la Victoria desde hace 86 años vive permanentemente en crisis y en la bancarrota. Se calcula que tiene una deuda acumulada de 240 millones de soles, de los cuales 70% es producto de pasivos laborales. Aun cuando La Victoria es uno de los bastiones comerciales más grandes del país, las acciones para propiciar la formalización de los microempresarios han estado ausentes en las gestiones municipales desde hace quince años. Sin embargo, las condiciones de inseguridad, falta de accesos y galerías con infraestructura peligrosa, lo hacen

poco sostenible en el tiempo. Voceros del Consejo de La Victoria han admitido el fracaso de muchas de las medidas que pusieron en práctica para formalizar a los microempresarios. Solo el 20% de los más de 16000 comerciantes cuenta con licencia de funcionamiento.

La Municipalidad de La Victoria propicia el incremento de comerciantes informales en perjuicio de los que trabajan de acuerdo con la ley, pues trafica con los espacios públicos. De esta manera desincentiva el pago de tributos y fomenta una competencia desleal. Que impide un orden en Gamarra. (Diógenes, A. ,2010).

Estas deficiencias generalmente se deben a las inadecuadas políticas que se vienen aplicando en el manejo tributario de la Municipalidad debido a que nunca se preocuparon en implementar un plan de desarrollo, que permita cumplir con sus fines y objetivos en favor de la comunidad. (Diógenes, A. ,2010).

Según el (Informe Económico N°297 del año 2014), nos muestra los resultados correspondientes a la medición 2014 de la carga tributaria formal que ejerce el Estado Argentino en sus tres niveles (Nacional, Provincial y Municipal) sobre una familia asalariada, mediante el cobro de impuestos directos e indirectos.

Se consideran cuatro casos de ingresos hipotéticos, para una familia compuesta por matrimonio y dos hijos y cuyos ingresos son generados por un solo miembro que se desempeña como trabajador asalariado en el sector formal de la economía. (Informe Económico N°297 del año 2014),

Se aplica el concepto de presión tributaria formal, que surge de analizar la normativa tributaria y considerar las principales características tributarias legales de los impuestos más representativos en nuestro país en los tres niveles de gobierno, y cuantificar lo que debería pagar un contribuyente tipo. (Informe Económico N°297 del año 2014).

Es importante aclarar que se trata de un estudio de carga tributaria bruta, en el sentido que se estima el monto que las familias destinan al Estado en concepto de impuestos, pero no se considera la manera en que luego el Estado vuelca a la

sociedad estos recursos, lo que implicaría un estudio de carga tributaria neta. (Informe Económico N°297 del año 2014),

Por su parte, consiste en un análisis económico (a diferencia de uno contable o legal), en el sentido que mide la incidencia sobre el contribuyente que efectivamente está afrontando los impuestos (en este caso, las familias), independientemente de cuál es el sujeto encargado de liquidar la carga tributaria. En efecto, se asume que toda la carga tributaria se traslada al asalariado. Ante la necesidad de financiar un tamaño del Estado cada vez mayor, la carga tributaria argentina viene creciendo a un ritmo vertiginoso. Debido a la creación de nuevos impuestos, al no ajuste por inflación en los parámetros de cálculo de ciertos tributos, y al aumento de las alícuotas legales en otros (especialmente en el caso de los impuestos subnacionales), la recaudación de los tres niveles de gobierno- Nacional, Provincial y Municipal- ha pasado de representar un 23% del PIB en el año 2001, a llegar a un 35% en 2013, evidenciando así un crecimiento del 45% a lo largo del período. (Informe Económico N°297 del año 2014).

El ministerio de Economía y Finanzas (MEF) (2014) anunció que durante los años 2015 y 2017 apoyará el fortalecimiento de las capacidades de gestión de las municipalidades distritales y provinciales, a fin de garantizar una mayor recaudación subnacional.

"Se garantizará una mayor recaudación subnacional a través de la implementación de tecnologías de la información, sin afectar la equidad y eficiencia del sistema tributario municipal", señala el Marco Macroeconómico Multianual (MMM) 2015-2017, elaborado por el MEF.

Se fortalecerá la base tributaria, dotándola de mayor neutralidad y equidad, e introduciendo disposiciones que permitan combatir los mecanismos de elusión.

En lo concerniente a la normatividad municipal, el MEF propondrá cambios normativos cuyo objetivo será optimizar, entre otros, el Impuesto Predial, el Impuesto de Alcabala e Impuesto al Patrimonio Vehicular, con la finalidad de permitir el fortalecimiento de la gestión de los Gobiernos Locales sin afectar la equidad del sistema tributario.

Por otro lado, en lo que corresponde al Gobierno Nacional, el MEF señaló que en el caso del Impuesto a la Renta se continuará con la evaluación de nuevas disposiciones que permitan reducir los beneficios tributarios, y armonizar con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) vigentes en el país.

Asimismo, se fortalecerá la base tributaria, dotándola de mayor neutralidad y equidad, e introduciendo disposiciones que permitan combatir los mecanismos de elusión.

Por el lado del Impuesto General a las Ventas continuará con la revisión de la legislación y se buscará dotar de mayor neutralidad a esa tasa, eliminando las distorsiones ocasionadas por las exoneraciones que tengan nulo o muy bajo impacto en el bienestar social o de aquellas exoneraciones que incentiven mecanismos de evasión o la comisión de delitos tributarios.

Además, continuará con el perfeccionamiento y racionalización de los sistemas de pago a fin de reducir su incidencia en las finanzas de las empresas y, a la vez, asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. "En el caso del Impuesto Selectivo al Consumo, se buscará mantener la aplicación de este impuesto en función de la externalidad negativa generada por el consumo de los bienes afectos, respetando los objetivos de presión tributaria y estabilidad macroeconómica", refirió.

En la nueva y gigantesca Lima de cerca de ocho millones de habitantes se da una situación alarmante: cerca del 70% de la población, en promedio, no cumple con su deber ciudadano de pagar tributos municipales. Ni arbitrios, ni prediales.

Es cierto que exigir es nuestro derecho pero, ¿con qué autoridad moral reclamamos a las gestiones edilicias que cumplan con mantener los parques y jardines, con pavimentar las pistas, con el puntual recojo de la basura y hasta con incrementar el número de serenos para combatir la seguridad ciudadana si es que nosotros los contribuyentes no pagamos nuestros tributos municipales como arbitrios y predial? Un gasto que es nuestra última prioridad.

La nueva, celebrada y ascendente clase media limeña que con enorme mérito creció al margen y aun a pesar del Estado, con el tiempo adoptó como cultura vivir en la informalidad y no cumple con sus obligaciones ciudadanas.

Repetimos cerca del 70 por ciento de morosidad en el pago de tributos. Tremendo pendiente que nos impide vivir en desarrollo y evolucionar como comunidad

Vega, Y. (2014) La coyuntura política que se vive en la Municipalidad Provincial de Chiclayo (MPCh) a causa de los supuestos hechos irregulares y escándalos, así como el proceso electoral, le pasaron la factura al Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo (SATCh).

La entidad no alcanzó la meta en cobranzas para junio del 2014 de cuatro millones de soles. El desbalance es de un millón cien mil soles. Según los reportes en cobranza ordinaria por arbitrios (limpieza pública, serenazgo, parques y jardines), alcabala, impuesto vehicular y predial, se obtuvo 2 millones 900 mil soles.

Es por esta razón que el trabajo desarrollado por esta entidad se ha enfocado en estrategias que permitan recuperar los niveles fijados a inicios de este año.

Se conoció que las falencias en la administración del alcalde Torres, R. y los sucesos de agresión ocurridos en el seno de la entidad municipal habrían coadyuvado a este problema. A ello se suma la contienda electoral para elegir a las autoridades municipales y regionales. Se precisó que este tipo de eventos originan cierta expectativa en la población, quienes retrasan sus pagos a la espera de conocer a sus nuevas autoridades.

Un informe elaborado por peritos de la nueva gestión municipal revela que el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo (Satch) dejó de cobrar S/.175 millones en los ocho años de gestión de Torres.

Ese monto de dinero –que también incluye deudas atrasadas desde 1990– corresponde a los conceptos de **impuestos (S/.49 mlls.), arbitrios (S/.53 mlls.), y multas, infracciones, convenios y otros (S/.73 mlls.)** “Hay S/.175 mlls. Por cobrar, debido a la inoperancia e ineptitud de funcionarios y empleados del Satch”, dice el informe, entregado ayer a este Diario.

Sin embargo, Ponce A, (2014) el nuevo jefe del Satch, sostiene que ese dinero, o al menos parte de él, habría sido cobrado por la gestión de Torres Gonzales, pero

no ingresado al sistema. Según indicó, las pericias realizadas prueban que funcionarios manipularon el software utilizado en la recaudación y borraron sistemáticamente los archivos de los contribuyentes. Si bien no dio más detalles del mecanismo usado por la gestión Torres, dijo que la investigación continúa.

Los responsables fueron los ex jefes del Satch y el propio Torres, actualmente presos en Picsi. Todos sabían de los malos manejos”, señaló y Añadió que se presume que al menos 1.000 contribuyentes se han beneficiado por la gestión de Torres. Las multas que ellos tenían se habrían borrado del sistema a cambio de coimas. “Vamos a identificar a estas personas. En los próximos seis meses, un equipo técnico tratará de recuperar los S/.175 millones. Además, vamos a diseñar un nuevo software, mucho más confiable”, prometió.

Llaqué, L (2014), especialista en tributación, cree que el forado que se detectó en las cuentas del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo habría sido motivado porque existió una imposición política en el manejo del ente recaudador. Sin embargo, el experto no descartó que la falta de preparación del personal haya también causado fallas en el manejo del software del SATCH. Sugirió a los nuevos responsables del SATCH identificar a los deudores con documentación detallada y denunciar a quienes se apropiaron ilícitamente de las cobranzas. Refirió también que sería necesario actualizar el catastro para lograr una recaudación de tributos más eficiente.

2.2. Formulación del Problema

Insuficiente nivel de recaudación tributaria por parte de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

2.3. Limitaciones

Las limitaciones que se encontraron en el desarrollo de la presente investigación fueron:

- **Limitación de tiempo:** La falta de tiempo del personal para suministrar la información del área en materia de investigación.
- **Limitación de información:** los colaboradores no se atreven a brindar información por temor a despido, rotación o sanción. Por otra parte la

carencia de libros en la biblioteca de la Universidad, ya que no podíamos elaborar las bases teórico científicas, por lo que hemos recurrido a comprar libros indicados para el desarrollo de la tesis.

2.4. Antecedentes

Ovales (2009). De acuerdo con su investigación se obtuvieron que, los beneficios que representan para la Alcaldía, es implementar entes asesores y recaudadores ya que esto se traduce en mejoras sustanciales, como incremento de la recaudación y la captación de nuevos contribuyentes, la aplicación de la propuesta minimizara la evasión y dignificara a los contribuyentes.

En mi opinión, el presente trabajo de investigación enseña cómo debe funcionar una municipalidad para lograr incrementar la recaudación tributaria por parte de los contribuyentes y brindar un mejor servicio a su población.

Alberto S. Carly A. (2013), su trabajo de Investigación indica, que tuvo como objetivo el análisis del proceso de recaudación del impuesto a las actividades económicas de industria, comercio, servicio o de índole similar en el municipio Colón del estado Zulia.

Se llegó a la conclusión donde se obtuvo que la dirección de hacienda de la alcaldía del municipio Colón presenta deficiencias dentro del proceso de recaudación de los impuestos, representado en la inexistencia de manuales de funciones y procedimientos referentes a las actividades inherentes al proceso de recaudación, no presentan divisiones o unidades encargadas en las funciones de recaudación, fiscalización, entre otras de gran importancia; además que no ofrecen orientaciones a los contribuyentes y no poseen un sistema automatizado acorde. Es por ello que se brinda una propuesta de implementar un sistema de recaudación, para que se mejore este proceso.

Atraves de esta tesis he podido deducir que por la falta de un sistema donde se lleve un control de manera ordenada e explícita, entonces se llegó a un momento en que estas entidades presentan deficiencias dentro del proceso de recaudación de los impuestos.

Medina M. (2013) en su tesis “Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo” ,muestra que su investigación tiene como objetivo Presentar estrategias administrativas que optimicen la recaudación del Impuesto sobre vehículo en el Municipio Libertador del estado Mérida. La misma se ubicó en un enfoque cualitativo, desarrollado por medio del estudio de casos, específicamente caso instrumental, sobre la muestra estuvo dada por cuatro sujetos de estudio: un funcionario del SAMAT y tres contribuyentes del Municipio Libertador.

Para la recolección de datos se utilizaron tres instrumentos: una ficha de registro, un formato de registro anecdótico y un guión de entrevista conformado por 14 ítems, de preguntas abiertas.

La validez del mismo se realizó mediante la técnica “juicio de expertos”, quienes emitieron sus opiniones a objeto de revisar su forma y contenido. Debido al perfil metodológico se analizaron las respuestas obtenidas y se procedió a realizar la triangulación para confrontar la información. Seguidamente se diseñó un método de trabajo y se presentaron las aéreas de intervención con sus objetivos y las respectivas estrategias.

En esta tesis el principal problema se da la recaudación del Impuesto sobre vehículo en el Municipio Libertador del estado Mérida. Por la cual se propone mejorar atreves de estrategias administrativas.

López & Vigil (2013) en su trabajo de investigación, su objetivo orientó el presente trabajo de investigación fue: Analizar la viabilidad de la aplicación del nuevo impuesto a las herencias en el Perú, ello a raíz de la propuesta del Presidente de la República Ollanta Humala Tasso que propugna la restitución de un impuesto a las herencias.

De ser restituido este impuesto mediante Ley, el Estado deberá tomar en cuenta las experiencias internacionales analizadas sobre éste tema, puesto que en algunos países que lo recaudan se han generado problemas sobre todo con los herederos, ello por el hecho que al recibir un patrimonio se han visto obligados a vender parte del mismo para poder cancelar el tributo.

Esta posibilidad es mayor cuanto más improductiva sea esa propiedad. Siguiendo éste argumento, la estructura productiva del país podría verse afectada, al destruirse negocios en marcha y desincentivarse futuras inversiones.

La iniciativa presidencial es buena si tenemos en cuenta que este impuesto generara ingresos adicionales para redistribuirlos en Programas Sociales de Lucha contra la Pobreza, pero previamente deberá someterse a un análisis minucioso por parte de los expertos en esta materia.

Esta tesis es de mucha interés ya que se exponen muchas ideas sobre la viabilidad de aplicación del nuevo impuesto a las herencias en el Perú ya que a través de ello se estaría mejorando los ingresos adicionales.

Salas E. (2012) el ámbito de estudio en las Sub Gerencias donde se administra, fiscaliza y se liquida los tributos del Impuesto Predial, alcabala, impuesto vehicular y los arbitrios municipales.

La problemática radicó en que el Sistema Informático de Administración Tributaria, no brindaba información oportuna, adecuada y confiable, para la toma de decisiones que permita aumentar la recaudación del Impuesto Predial, muchos de los datos de los contribuyentes y de los predios eran datos ficticios teniendo direcciones que nunca van a ser ubicadas, o encontrando a otros contribuyentes que no tienen nada que ver con la deuda del predio, incrementando así la lista de los contribuyentes no habidos.

Para ello se empleó los procesos de Implantación, aceptación y mantenimiento del sistema de la metodología Métrica versión 3, se procedió con la implantación del Sistema de Recaudación Municipal (SIAF-Rentas-GL) del Ministerio de Economía y Finanzas involucrando a la Unidad de Catastro de la Gerencia de Desarrollo Urbano para la elaboración del plano catastral, obteniendo así a los predios con las direcciones exactas de los contribuyentes, la data del plano catastral fueron cargados al Sistema (Sector con manzanas catastrales; habilitaciones urbanas y vías con sus respectivos número de cuadras), esto nos permitió tener información verídica de todos los contribuyentes tanto en el plano como en el sistema, permitiendo a la

Administración Tributaria tener un mejor registro de las declaraciones juradas, de esta manera se reduciría la lista de los contribuyentes no habidos con la finalidad de mejorar la recaudación del Impuesto Predial.

El presente trabajo jugó un papel muy importante en el tratamiento de la información, debido a que la recaudación para el año 2013 mejoró en más del 50% con respecto al año anterior.

Esta tesis es de gran importancia ya que se propone la implementación de un sistema de recaudación municipal para poder llevar un mejor control en el registro de declaraciones juradas.

Riofrio & Oliva (2011). En su tesis “Incidencia De La Recaudación Tributaria En La Gestión Administrativa –Contable de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 201, La gestión Administrativa - Contable de la Municipalidad Provincial de Lambayeque es deficiente debido sobre todo a la falta de un plan integral de desarrollo, la falta de políticas claras para ejecutar sus labores que no permiten un trabajo eficiente en la gestión de cobranzas, teniendo como consecuencia un alto índice de morosidad.

La falta de evaluación del área de recaudación permite al personal administrativo cometer las mismas deficiencias dentro de la Gestión Municipal teniendo como consecuencia bajo índice de cobranza , dentro de estas deficiencias la inadecuada y desactualizada base de datos, junto a una deficiente gestión de cobranzas no le permite realizar cobros adecuados ; la información con que se cuenta es totalmente desactualizada , no se ajusta a la realidad dificultando la correcta identificación de los contribuyentes y originando reclamos por deudas ya canceladas , estas ineficiencias dentro del área dan como resultado un alto índice de morosidad.

Comentario:

La Municipalidad de Lambayeque es ineficiente con respecto a la recaudación tributaria, lo cual no lleva un control de pago con respecto a las contribuyentes, y esto crea confusiones con las deudas del contribuyente.

III. OBJETIVOS.

3.1. Objetivo General.

Elaborar una estrategia de recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento de la cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

3.2. Objetivo Especifico

- Caracterizar epistemológicamente del proceso de recaudación tributaria y su dinámica.
- Diagnosticar la dinámica del proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo.
- Elaborar una estrategia de recaudación tributaria
- Contrastar y validar la estrategia de recaudación tributaria para incrementar los ingresos de la Municipalidad Provincial de Cutervo, por juicio de expertos

IV. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el Perú la recaudación del impuesto predial equivale al 0.16% del PBI, y la misma se encuentra estancada desde el año 2001. Esta recaudación, que es baja, se concentra en pocas municipalidades. Las 10 municipalidades que más recaudan aportan el 39% de la recaudación nacional del mencionado impuesto, en tanto que las 100 primeras aportan el 86%.

En América Latina la media es equivalente a algo más del doble de lo que se recauda en Perú. Tomando en cuenta una muestra de 12 países, Perú ocupa el penúltimo lugar. La recaudación del impuesto predial solo supera a la de República Dominicana. En el primer lugar del ranking se encuentra Colombia, en donde la recaudación del impuesto predial equivale al 0.69% del PBI, seguido de Bolivia con 0.60% del PBI, luego Brasil y Argentina con 0.52% del PBI y 0.44% del PBI.

La elaboración del presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad que tiene la Municipalidad Provincial de Cutervo, de contar con una estrategia que le permita ejercitar las herramientas necesarias para mejorar su recaudación en tributos.

Asimismo con este trabajo pretendemos contribuir a mejorar los niveles de ingresos de recaudación tributaria para brindar un mejor servicio a los contribuyentes, y por ende ellos tomen conciencia tributaria de cuán importante son los pago de tributos municipales.

La morosidad afecta la recaudación de ingresos y por ende afecta también el presupuesto y la capacidad de solventar los gastos, debido a que anualmente se realiza el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), el cual nos permite realizar las proyecciones de los ingresos que se esperan recaudar, y los gastos corrientes y de inversión que se ejecutaran. Sin embargo cuando no se logran recaudar los ingresos proyectados, se generan inconvenientes en torno al presupuesto, a la liquidez y a la capacidad para cubrir los gastos que ya estaban contemplados en el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), lo cual trae como consecuencia que se retrasen las obras y actividades de mejoramiento que ya se tenían previstas en el PIA, o en el peor de los casos que estas actividades no se lleguen a realizar por falta de presupuesto y solvencia económica.

Esta morosidad afecta el buen desenvolvimiento económico de la Provincia de Cutervo, ya que si se logra superar la morosidad se tendría más fuentes de financiamiento que permitan la generación de más obras y también una mejora en los servicios y otros aspectos que incrementen la calidad de vida de los moradores de este distrito.

Así mismo es importante para la Municipalidad, ya que se beneficiará directamente y hacer de ella una institución capaz de generar recursos propios que le permitirá realizar obras para el bien de su comunidad, y lograr satisfacer las necesidades de sus contribuyentes, esto con lleva a la Morosidad en las instituciones Públicas.

Para finalizar es importante la presente investigación, porque va hacer de mucha ayuda para los estudiantes, ya que les permitirá de alguna manera tomar dicha información sirviéndoles como antecedentes para futuros trabajos de investigación relacionados con nuestro tema.

V. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1. Marco Teórico

A. Recaudación:

Effio, F (2008). La recaudación tributaria comprende el cobro de los tributos, los intereses, así como las multas.

Para tener una recaudación económica, eficiente, efectiva y en constante mejora continua se requiere la toma de decisiones sobre la base de normas, procesos y procedimientos.

De la Garza, S (2009). Es un conjunto genérico que engloba todas las actividades que realiza el estado para sufragar sus gastos, los tributos constituyen en presentaciones exigidas obligatoriamente por él, esto en virtud de potestad de imperio, para atender a sus necesidades y llevar a cabo sus fines, para ello se vale de la actividad financiera denominada recaudación, la cual consiste en hacer las normas jurídicas impositivas y exigir a la población su contribución para sufragar el gasto necesario para el cumplimiento a las metas por las cuales fue creado el estado.

León, A (2009), la recaudación es la acción desplegada por la administración para hacer ingresar a la hacienda municipal el producto de los impuestos. En el mundo actual en el que las distancias se acortan, cada vez más, y no se exige presencia física para el desarrollo de las actividades cotidianas, existe la posibilidad de aplicar mecanismos innovadores, que permitan la mayor facilidad a los ciudadanos a la hora de cumplir con sus deberes impositivos.

Parra, M (2009), analiza formas novedosas de recaudación de los impuestos municipales, la autoliquidación por parte del ciudadano, la cual puede efectuarse mediante depósito bancario directo, autorización de descuento en cuenta e incluso por vía electrónica de Internet mediante las cuentas propias o tarjeta de crédito. Entre esas formas de recaudación, puede citarse, además de la autoliquidación, el facilitar diversos sitios en el municipio, en el cual pueden acudir los contribuyentes a cancelar sus impuestos, así como

incentivos que estimulen el pago puntual, tales como descuentos por pronto pago.

Sierra, C (2008), donde explica que el descuento por pronto pago, es una vía utilizada para que los ciudadanos se sientan incentivados al pago puntual de sus impuestos. Asimismo, es importante que las direcciones de hacienda municipal, realicen estimaciones y proyecciones para cada año fiscal, acerca de cuáles serán los ingresos previstos por concepto de impuestos, la importancia de realizar las previsiones en el pago probable de los impuestos a los ciudadanos y empresas contribuyentes.

Sierra, C (2008), La función de recaudación debe tener en cuenta tanto la recepción de información por parte del contribuyente, así como de las fechas de vencimiento por tipo de tributo. También es importante prestarle la debida atención a los formularios que se utilizan tanto para el pago de tributos como para las declaraciones juradas.

En ese sentido es recomendable que las fechas de vencimientos de los tributos tengan fechas homogéneas a efectos de que los contribuyentes no acudan varias veces a realizar diferentes pagos o presentar declaraciones, con lo cual se evitarían congestiones estableciendo un cronograma por cada tipo de contribuyente. Sin embargo, es necesario destacar que en épocas en que la situación económica del país no es la más óptima, dicha acción no es recomendable, porque se acumularían una serie de compromisos tributarios por parte de los contribuyentes en fechas similares.

Asimismo, es necesario que se pueda manejar con suma facilidad las modificaciones de fechas vencimientos de pago que se realizan por cualquier motivo, a efectos de evitar el cálculo de intereses y la aplicación de multas.

Otro punto importante a tener en cuenta es la forma de recaudación. Cómo es que se debe recaudar. Ésta deberá realizarse a través del sistema financiero, aprovechando la infraestructura física que posee; para lo cual se deberá firmar los convenios de recaudación pertinentes, contar con los

sistemas informáticos que permiten tanto transferir a los bancos las deudas como recepcionar información de éstos sobre la cancelación de tributos. Esto implica también contar con un sistema informático que permita realizar auditorías de pago de tributos realizado a través del sistema financiero.

Cabe mencionar que los sistemas de recaudación deben contemplar todas las posibilidades de poder detectar a los contribuyentes que no cumplan con sus obligaciones en las fechas previstas, con la finalidad de realizar la emisión de los valores correspondientes.

Hernández, D. (2009) la recaudación de los tributos a cargo de la Administración Tributaria, los mismos que no han evolucionado en la medida de los problemas, porque los contribuyentes, por lo general, son renuentes al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, lo que los lleva a permanecer morosos, esperando la prescripción de sus tributos. Todo lo cual constituye un problema en los niveles de recaudación de tributos que servirán para financiar las actividades del Estado, por lo que la Administración Tributaria en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas y el Congreso deben desarrollar estrategias para incrementar la recaudación tributaria que permite llevar a cabo las actividades que son responsabilidad del Estado.

De este modo, la recaudación tributaria constituye el ingreso que permite al Estado atender sus obligaciones sociales, educativas, de seguridad y otras. Cuando el ingreso captado no alcanza los montos fijados, afecta al presupuesto destinado a la calidad de los servicios de salud, educación, seguridad, vivienda, administración y programas sociales.

B. Recaudación de tributos

(Decreto Supremo N°133-EF, 2013) La recaudación tributaria, es una facultad de la Administración tributaria que consiste en recaudar los tributos. A tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y

procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la Administración.

La declaración tributaria es el medio por excelencia para llevar a cabo la recaudación tributaria. Dicha declaración tributaria es la manifestación de hechos comunicados a la Administración Tributaria en la forma y lugar establecidos por Ley, Reglamento, Resolución de Superintendencia o norma de rango similar, la cual podrá constituir la base para la determinación de la obligación tributaria. (Decreto Supremo N°133-EF, 2013)

Función pública que tiene por objeto procurar el ingreso en el Tesoro Público de los tributos previamente liquidados. (Decreto Supremo N°133-EF, 2013)

El Código Tributario establece que el término TRIBUTO comprende impuestos, contribuciones y tasas. (Decreto Supremo N°133-EF, 2013)

Impuesto: Es el tributo cuyo pago no origina por parte del Estado una contraprestación directa en favor del contribuyente. Tal es el caso del Impuesto a la Renta.

Contribución: Es el tributo que tiene como hecho generador los beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales, como lo es el caso de la Contribución al SENCICO.

Tasa: Es el tributo que se paga como consecuencia de la prestación efectiva de un servicio público, individualizado en el contribuyente, por parte del Estado. Por ejemplo los derechos arancelarios de los Registros Públicos.

C. Cobranza de tributos

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por

la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución.

La cobranza es un elemento clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad. De nada serviría toda la inversión y el trabajo efectuado si las cuentas no se saldasen en tiempo y forma.

- **Características Principales de Cobranza**

El objetivo del Sistema de Cobranzas es brindar una herramienta de gestión dinámica, que permita en forma ordenada implantar procedimientos que faciliten el proceso de cobro de morosidad.

Este sistema carga, a cada vencimiento y una vez procesado los pagos hechos por los contribuyentes, toda la información de los contribuyentes morosos, permitiendo de este modo realizar la gestión de cobranza en forma centralizada.

Como característica general, cabe destacar que el proceso de registro de datos se realiza en forma automática, relacionando de esta manera la información contenida en los archivos correspondientes a Patentes Comerciales, Convenios de Pagos, Permiso de Circulación, Aseo Domiciliario y otros. Estos datos son procesados bajo un formato único.

El Sistema de Cobranzas está orientado a gestionar el proceso de cobro de la morosidad, pero además está diseñado para que el usuario optimice su trabajo.

- **El proceso de cobranza**

Los mecanismos de cobranza de tributos dependerá del momento en que se encuentre en relación al vencimiento de la deuda, no es lo mismo recordar a alguien que el plazo para el pago está pronto a vencer, que requerir a una persona que pague una obligación que ya venció.

a) Cobranza preventiva

Existen razones por las cuales los contribuyentes no pagan, como por ejemplo: se olvidaron o no le dieron importancia, pues no fueron recordados del mismo en el momento correcto. Ante esto es necesario establecer una política de cobranza preventiva a fin de: Minimizar los retrasos y maximiza la cultura tributaria, Disminuir los costos de dar inicio a un proceso de cobranza (emisión de valores, notificación, cobranza coactiva, etc.)

Gestión prejudicial: actividad efectuada directamente por el Banco o por terceros contratados y autorizados como gestores externos especializados* para recuperar la cartera que se encuentre en mora. La Gestión prejudicial de cobranza puede ser

Preventiva: con anticipación a la fecha de vencimiento de los productos de crédito el Banco efectuará llamadas y/o remitirá mensajes SMS con el propósito de recordar la fecha límite del próximo pago o vencimiento.

Administrativa: a partir del primer día de mora, el Banco a través de gestores internos o externos especializados efectuará llamadas, enviará mensajes, cartas y/o realizará visitas a los clientes.

Gestión Judicial: Cuando no se logra la normalización de las obligaciones con la gestión prejudicial, el Banco podrá iniciar la cobranza por vía judicial a través de abogados externos.

Gestión dual: Hace referencia a las acciones de recuperación desarrolladas simultáneamente por los agentes externos especializados, los cuales proponen la normalización de las obligaciones impagadas, mediante negociaciones de tipo extrajudicial durante el avance de las diferentes etapas de cobro por vía procesal. Los agentes externos especializados pueden ser distintos a los abogados externos a quienes se designa para la cobranza judicial.

Acuerdos de pago: Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, esto es del deudor y del Banco- representado éste por agentes internos o por agentes externos especializados - para lograr la normalización de las obligaciones, esto es, cancelar el valor en mora de las obligaciones vencidas o el pago del saldo total de las mismas cuando se ha ejecutado la cláusula de aceleración de plazo.

Los acuerdos de pago, en el momento de pactarse, deben recoger el endeudamiento total del deudor y le serán computables para la obtención de descuentos y/o paz y salvos, todas aquellas obligaciones en las cuales sea avalista, codeudor o deudor solidario.

En todos los casos para que surtan efecto los acuerdos de pago requieren de la autorización expresa del Banco impuesta sobre el documento escrito que lo formaliza. Solamente los gestores internos están facultados para aprobar en nombre del Banco los acuerdos y autorizar a la Red de Oficinas la recepción de pagos.

b) Cobranza pre- coactiva

Etapa posterior al vencimiento que sin ser coactiva, las acciones estarán orientadas a persuadir al contribuyente de la importancia de pagar a la mayor brevedad posible y generar la percepción del pago.

c) Cobranza coactiva (judicial)

Etapa posterior al vencimiento, las acciones estarán orientadas a lograr que el contribuyente pague a la mayor brevedad posible y generar la recepción que de no hacerlo el costo es aún mayor

Es la facultad que tiene la Administración Tributaria para efectuar la cobranza de las obligaciones tributarias utilizando los mecanismos coercitivos legales, como con los embargos

sobre cualquiera de los bienes muebles o inmuebles de propiedad de los contribuyentes morosos, con la finalidad de obtener la recuperación total de sus obligaciones impagas.

¿Cuál es la función del Dpto. de ejecución coactiva?.

Este departamento se encarga de la recuperación, vía procedimiento de ejecución coactiva, de las obligaciones pecuniarias, como son: Impuesto Predial, Arbitrios, Alcabala, Vehicular, Multas de Tránsito, Tributarias y Administrativas, etc.; así como de la ejecución de obligaciones no pecuniarias como son: las clausuras de locales, demoliciones, paralizaciones de obra, etc.

¿Quién es el titular del procedimiento de ejecución coactiva?

El Ejecutor Coactiva es el titular del procedimiento de ejecución coactiva, quien se encarga de su desarrollo y de disponer las medidas de embargo que considere necesarias para la recuperación de la deuda, a su vez es asistido por el auxiliar coactivo

¿El ejecutor coactivo está facultado legalmente para trabar algún tipo de embargo?

De conformidad con el Art.3° de la Ley N° 26979 – Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, el Ejecutor Coactivo está facultado para disponer las medidas de embargo contenidas en el Art. 33° de la misma ley, y pueden consistir en:

Embargo en forma de secuestro o depósito, sobre los bienes del obligado que se encuentra en su domicilio o en cualquier otro establecimiento.

Embargo en forma de secuestro o depósito, sobre los bienes del obligado que se encuentra en su domicilio en cualquier otro establecimiento.

Inscripción de bienes muebles e inmuebles, en los Registros Públicos.

Retenciones, de cuentas bancarias u otros derechos de crédito o de la renta que pagan los inquilinos al obligado.

Intervenciones, en información, administración o recaudación; entre otras medidas.

¿En qué momento el Ejecutor coactivo puede disponer un embargo?

Únicamente se puede trabar una medida de embargo cuando se haya iniciado un procedimiento de ejecución coactiva y se haya vencido el plazo legal de siete (07) días hábiles de notificada la resolución que indica el procedimiento y que requiere el pago, sin que el obligado haya cumplido con cancelar su deuda. La resolución de inicio del procedimiento deberá estar correctamente emitida y notificada. Esta notificación es la única exigida por Ley, no siendo necesario realizar ninguna notificación adicional para ordenar un embargo.

Si he sido objeto de un embargo sobre mis bienes ¿Qué sucederá con estos?

De no cumplir con la cancelación de sus tributos, se procederá a la ejecución forzada de las medidas de embargo que se hubieran trabado, hasta llegar al remate público de los bienes afectados.

¿Existe alguna facilidad de pago para las deudas en cobranza coactiva?

El Dpto. de Ejecución Coactiva no se encuentra en la obligación de conceder ningún tipo de facilidades de pago para aquellas deudas que se encuentran en cobranza coactiva y que hayan sido materia de ejecución de alguna medida cautelar de embargo; los contribuyentes, únicamente podrán acogerse a las facilidades de pago o

beneficios tributarios que se proporcionen de manera general, mediante Ordenanza Municipal, emitida por el Gobierno Provincial de Chiclayo

D. Sistema tributario municipal

La Municipalidad administra tributos a su cargo dentro de su jurisdicción. Para ello toma en cuenta las siguientes funciones:

La recaudación abarca desde la recepción de información por parte del contribuyente, hasta las fechas de vencimiento por tipo de tributo. Es importante que las Municipalidades provean de formularios para el pago de cada tipo de tributo, así como para las declaraciones juradas.

La fiscalización tributaria, es aquella función mediante la cual se determina el incumplimiento de las obligaciones tributarias que hayan tenido los contribuyentes, realizando un conjunto de acciones y tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas. Esta debe ser permanente y sistemática. La función fiscalizadora incluye la inspección, investigación y el control del cumplimiento de obligaciones tributarias.

- Tributos municipales

Son las prestaciones generalmente en dinero, que los Municipios exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de una ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines. De acuerdo a dicha definición, los tributos son prestaciones, lo cual indica su obligatoriedad, pues se tiene la obligación de pagarlos independientemente de recibir algo de manera directa e inmediata. Los Tributos Municipales son: los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales municipales.

En lo que respecta a la facultad de recaudación, las Administraciones Tributarias locales tienen competencia para gestionar la cobranza de determinados tributos, dependiendo de si se trata de una municipalidad distrital o provincial, como se señala en la tabla siguiente.

- **Impuesto predial:**

Grava la propiedad de un predio urbano ó rústico. Excepcionalmente grava la titularidad de una concesión (Decreto Son predios: Excepcionalmente grava la titularidad de una concesión (Decreto Supremo N°059-06-PCM). Son predios: Los terrenos, incluyendo los ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, y a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que son parte de los terrenos, y que no pueden ser separados sin alterar o destruir la edificación. Es la periodicidad anual y grava e valor de los predios urbanos y rústicos, de la propiedad de personas natural o jurídica.

Son predios:

- Los terrenos, incluyendo los ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, y a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que son parte de los terrenos, y que no pueden ser separados sin alterar o destruir la edificación.

Predio urbano, Predio Urbano Se considera a los terrenos urbanos, las edificaciones y sus obras complementarias.

Terrenos Urbanos, Debe estar situado en centro poblado Terrenos Debe estar situado en centro poblado. Destinado a comercio, vivienda, industria o cualquier otro fin urbano.

De no contar con edificación debe contar con los servicios generales propios de centro poblado. 1 propios de centro poblado.

Deben tener terminadas y recepcionadas sus obras de habilitación urbana, estén o no habilitadas legalmente.

Así como, a los terrenos eriazos susceptibles de destinarse a dichos usos que no hayan sido habilitados como de uso urbano, siempre que estén comprendidos dentro de los límites de expansión urbana.

- **Impuesto a la alcabala:**

El impuesto de Alcabala grava las transferencias de inmuebles, urbanos y rústicos, a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, incluyendo las ventas con reserva de dominio. Los notarios y registradores públicos le solicitarán la constancia de haber cancelado el impuesto de Alcabala. Es requisito indispensable para formalizar mediante escritura pública la transferencia, así como para su inscripción en los registros públicos.

- **Impuesto vehicular**

Grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, durante tres años siguientes contados desde la fecha de la primera inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos y de Propiedad Vehicular – SUNARP

El Impuesto al Patrimonio Vehicular, de periodicidad anual, grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, bus y ómnibus.

- **Impuesto a las apuestas**

La información mostrada a continuación son extractos del Texto Único Ordenado de la ley de Tributación Municipal.

El Impuesto a las Apuestas grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares, en las que se realice apuestas. La administración y recaudación del impuesto corresponde a la Municipalidad Provincial en donde se encuentre ubicada la sede de la entidad organizadora.

¿Quién debe pagar el Impuesto a las Apuestas?

El sujeto pasivo del impuesto es la empresa o institución que realiza las actividades gravadas.

¿Cómo se calcula la base imponible del Impuesto a las Apuestas?

El Impuesto es de periodicidad mensual. Se calcula sobre la diferencia resultante entre el ingreso total percibido en un mes por concepto de apuestas y el monto total de los premios otorgados el mismo mes.

¿Cómo se debe declarar el Impuesto a las Apuestas?

Los contribuyentes presentarán mensualmente ante la Municipalidad Provincial respectiva, una declaración jurada en la que consignará el monto total de los ingresos percibidos en el mes por cada tipo de apuesta, y el total de los premios otorgados el mismo mes, según el formato que para tal fin apruebe la Municipalidad Provincial.

Impuesto a espectáculos públicos no deportivos

El Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos grava el monto que se abona por presenciar o participar en espectáculos públicos no deportivos que se realicen en locales y parques cerrados.

La obligación tributaria se origina al momento del pago del derecho de ingreso para presenciar o participar en el espectáculo.”

- ¿Quién administra el impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos?
- La recaudación y administración del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital en cuya jurisdicción se realice el espectáculo.
- ¿Quién paga el impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos?

Son sujetos pasivos del impuesto las personas que adquieran entradas para asistir a los espectáculos. Son responsables tributarios, en calidad de agentes perceptores del impuesto, las personas que organicen el espectáculo, siendo responsable solidario al pago del mismo el conductor del local donde se realice el espectáculo afecto.

¿Cuál es la base imponible del impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos?

La base imponible del impuesto está constituida por el valor de entrada para presenciar o participar en los espectáculos.

En caso que el valor que se cobra por la entrada, asistencia o participación en los espectáculos se incluya servicios de juego, alimentos o bebidas, u otros, la base imponible, en ningún caso, será inferior al 50% de dicho valor total.

- **Arbitrios**

Los Arbitrios Municipales son una contraprestación por la prestación de un servicio público por parte de las Municipalidades, es decir, son aquellas tasas que se pagan por la prestación, mantenimiento del servicio público, individualizado en el contribuyente.

Las clases de arbitrios que existen són:

Arbitrios de limpieza pública: Comprende el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, barrido de calles, avenidas, pistas y áreas de beneficio público. Comprende además el servicio de transporte y disposición final de residuos sólidos.

Arbitrio de Parques y Jardines Públicos: El arbitrio de Parques y Jardines Públicos, comprende el cobro de los servicios de implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de Parques y Jardines de uso y dominio público, recolección de maleza de origen público, transporte y disposición final.

Arbitrio de Serenazgo: El arbitrio de Serenazgo comprende el cobro de los servicios por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y atención de emergencias, en procura de la seguridad ciudadana.

Organigrama de la división de administración tributaria.

E. Estrategia

Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La

estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Una estrategia comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos.

El concepto de estrategia es objeto de muchas definiciones lo que indica que no existe una definición universalmente aceptada. Así de acuerdo con diferentes autores, aparecen definiciones tales como:

- Conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa.
- Un conjunto de objetivos y políticas para lograr objetivos amplios.
- La dialéctica de la empresa con su entorno. (Ansoff 1976)
- Una forma de conquistar el mercado.
- La declaración de la forma en que los objetivos serán alcanzarse, subordinándose a los mismos y en la medida en que ayuden a alcanzarse.
- La mejor forma de insertar la organización a su entorno.

Rovere (2013) Estrategia es el conjunto de decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente.

Dentro del planteamiento de la Estrategia, se describe cómo se lograrán los objetivos generales de manera eficaz y correcta, es decir qué acciones de intervención ayudarán a la organización a cumplir con su Misión y organizando para cada estrategia planes y presupuestos, tan detallados como sea necesario.

Debido a que las consecuencias de cualquier decisión tienen un efecto drástico y amplio, la administración a través de su función de planeación, debe buscar el mejor curso de acción posible y de cualquier forma estar preparada para cambiar, si la experiencia y la información nueva que se

presenten, sugieren que es necesario el cambio en las acciones ya antes establecidas.

Fred D. (2012) Plantea que las estrategias son los medios para lograr los objetivos. Diferentes estrategias empresariales incluyen la expansión geográfica, diversificación, adquisición de competidores, obtención de control sobre los proveedores o distribuidores, desarrollo de productos, entre muchas otras cosas que afecten directa o indirectamente a la organización. Muestra gran interés en definir la gerencia estratégica como la formulación, ejecución y evaluación de las acciones que permitirán que una organización logre sus objetivos. Además ayuda a las organizaciones a sobrevivir en el torbellino del mercado en que nos encontramos, capacitándolas para que identifiquen de forma astuta la necesidad de cambio así como su capacidad de adaptación a estos.

Drucker (2013) Considera que la información es la base primordial para formular una estrategia por eso la define como un intento por organizar información cualitativa y cuantitativa, de tal manera que permita la toma de decisiones efectivas en circunstancias de incertidumbre, puesto que las estrategias deben basarse más en criterios y análisis objetivos que en las experiencias o la intuición que en no todas las organizaciones ni a todos los gerentes les funciona.

“Estrategia es el patrón de los objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguir dichas metas, establecidas de tal manera que definan en qué clase de negocio la empresa está o quiere estar y qué clase de empresa es o quiere ser. Es un modo de expresar un concepto persistente de la empresa en un mundo en evolución, con el fin de excluir algunas nuevas actividades posibles y sugerir la entrada de otras”.

Cubas (2013) una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro. En el ámbito de la administración de empresas es posible referirse a la "consistencia estratégica". En ese sentido, se dice que existe consistencia estratégica cuando las acciones de

una organización son coherentes con las expectativas de la Dirección, y éstas a su vez lo son con el mercado y su entorno.

El concepto de estrategia se usa normalmente en tres formas. Primero, para designar los medios empleados en la obtención de cierto fin, es por lo tanto, un punto que involucra la racionalidad orientada a un objetivo.

En segundo lugar, es utilizado para designar la manera como se actúa en un determinado contexto, cuál será la acción de los demás y lo que considera que los demás piensan que sería su acción; ésta es la forma en que uno busca tener ventajas sobre los otros. Y en tercer lugar, se utiliza para designar los procedimientos usados en una situación de confrontación con el fin de privar a la otra parte de sus medios.

Se entiende por Estrategias Tributarias al conjunto de actividades que debe concretar una entidad para lograr sus fines y objetivos Sanabria (2013). No existen estrategias buenas y malas en sí mismas, pero sí estrategias adecuadas o inadecuadas para un contexto determinado. Una gestión eficiente es aquella basada en la planificación estructurada en proyectos de corte moderno y eficaz, se lograría que el municipio consiga sus fines frente a las colectividades, pero también implica análisis y evaluación de las fortalezas y debilidades propias con proyecciones al futuro y definiendo objetivos, las metas y las estrategias que van a hacer posible su logro.

a. Importancia de la Estrategia tributaria

Es importante tener una estrategia tributaria coherente y acorde con los lineamientos estratégicos generales de una microempresa y como ayudar financieramente a estos negocios.

b. Características de Estrategias

Las estrategias tienen cuatro características esenciales:

- a) Se elaboran antes que se realicen acciones.
- b) Se desarrollan de manera consciente.
- c) Se busca un propósito determinado, aunque no siempre estén por escrito.

d) Proporcionan ventajas sobre los competidores.

c. Tipos de Estrategias Tributarias

- Estrategias comunicativas.

Todas las lenguas establecen una serie de reglas normativas que se amplían a lo largo del discurso en cada acto de habla concreto. Mediante una serie de estrategias comunicativas que se basen en el contexto sociocultural donde se desarrollen. Los participantes de un acto comunicativo dentro del contexto socio-cultural concreto intercambian las informaciones conforme a esquemas mentales llegadas al logro del objetivo de comunicación.

En el concepto de las estrategias comunicativas podemos incluir diferentes maneras de transmitir las informaciones entre los participantes de la comunicación, modo de argumentación, manifestaciones de la interacción cooperativa al igual que manipulativa.

Se puede decir que como estrategias funcionan las máximas del principio de cooperación formulado por P. Grice, y también todas las violaciones de las mismas. Las infracciones del principio cooperativo – así como del principio de cortesía – pueden usarse para manipular al destinatario.

Estrategia de Comunicación; La televisión es un recurso que se debe explotar aprovechando el distinguido tele centro Global, que ha sido galardonado a nivel nacional en varias ocasiones Estrategia de Cultura Tributaria La creación de cultura tributaria dentro de un territorio debe ser constante de manera que se logre de manera voluntaria el pago de los contribuyentes. Una alternativa novedosa podría ser la formación de los Círculos de Interés Tributarios.

- Estrategias de Educación Tributaria.

Es un proceso mediante el cual se trasmite conocimiento, costumbre y valores relacionados a la tributación y pago de los impuestos el mismo que comprende acciones y compromisos.

Educación Tributaria es, entre otras cosas, descubrir la función social de los impuestos, desde un enfoque ciudadano y participativo. Es una apuesta a un cambio para reflexionar y repensar ciertas prácticas. Y este cambio puede surgir a partir de encontrarle sentido a ciertas preguntas: ¿Para qué sirve y qué significa pagar impuestos? ¿De qué manera la evasión, el contrabando y el trabajo no registrado nos perjudican a todos?

- **Estrategia de control y fiscalización**

Es un proceso responsable de normar, cautelar ejecutar, administrar, el cumplimiento de normas y de las disposiciones que corresponden a la fiscalización sobre materia no tributaria que son de cumplimiento obligatorio por particulares, empresas e instituciones.

- **Estrategia de Concertación,** (Otorgamiento de incentivos a los contribuyentes)

La concertación es entendida como búsqueda de acuerdos convenientes para todos. Implica que los recursos económicos, humanos y de infraestructura pertenecientes a los actores institucionales y comunitarios se colocan en la mesa de negociación.

F. Nivel de Cultura Tributaria

En expresión del Informe de la Comisión Mundial de Cultura y Desarrollo de la UNESCO (Nuestra diversidad creativa, “la cultura es manera de vivir juntos moldea nuestro pensamiento, nuestra imagen y nuestro comportamiento”. Comportamiento responsable ante la necesidad de recursos para beneficio general y para mayor equidad de la ciudad. De esta definición destacan tres (3) indicadores fundamentales los cuales son:

- Conciencia ciudadana sobre fuentes y usos de los recursos de la Ciudad.
- Disposición tributaria: Actitud más positiva ante la tributación y censura social a la evasión.
- Confianza tributaria: Confianza en el buen uso de los recursos

recaudados.

En cuanto a la formación de una cultura tributaria, se tiene que, obtener una profunda cultura tributaria que logre cambios en el comportamiento del contribuyente. Esto es cuestión de tiempo. Para ello, no se puede hablar de rapidez o de éxitos en el corto plazo. La adquisición de un determinado comportamiento cultural, en los aspectos económico, social y político es lenta. La cultura, a la que se le reconocen virtudes modeladoras, de identidad y arraigo, tiene su propio ritmo.

Hoy en día se ha comenzado a tomar conciencia de la importancia de la cultura y a sospechar que detrás de cierto tipo de logros y resultados, (sobre todo los de carácter estable) está siempre presente.

Hay que destacar que la cultura es una riqueza, un capital social, que tiene su lógica. Si no se cultivó durante años, no se puede improvisar ni suponer. Es un capital que hay que crear y esto lleva su tiempo. Se puede crear, no hay duda, sin embargo, hay que saber cómo hacerlo.

Los países que cuentan con esa ventaja, por ejemplo, Dinamarca y países escandinavos, cuando comenzaron a acumularlo fue en conexión con los valores culturales, éticos y morales que en aquel momento, en sus culturas y en sus sociedades, eran matriciales y, por ello, los más importantes: El individuo y su conciencia como categorías supremas, nuevo sentido de responsabilidad, moralización en vez de sacralización de la vida, valoración del trabajo y de la austeridad.

La cultura como visión, no se da atemporalmente ni en el vacío, sino en el tiempo y en el corazón de la vida que supone toda sociedad. Es decir, el tipo de cultura modeladora de un comportamiento social aparece siempre estrechamente vinculado con los que han sido en el tiempo los valores matriciales de una sociedad.

Se define que el tema de cultura tributaria consiste en el nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones. Es necesario que todos los ciudadanos de un país posean una fuerte cultura tributaria para que puedan comprender que los

tributos son recursos que recauda el estado el carácter de administrador, pero en realidad esos recursos le pertenecen a la población, por lo tanto, el estado se los debe resolver en bienes y servicios públicos.

5.2. Marco Conceptual

Cobranza: En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

Cobranza coactiva: Es la facultad que tiene la Administración Tributaria para efectuar la cobranza de las obligaciones tributarias utilizando los mecanismos coercitivos legales, como con los embargos sobre cualquiera de los bienes muebles o inmuebles de propiedad de los contribuyentes morosos, con la finalidad de obtener la recuperación total de sus obligaciones impagas.

Contribución: Es el tributo que tiene como hecho generador los beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales, como lo es el caso de la Contribución al SENCICO.

Impuesto: Es el tributo cuyo pago no origina por parte del Estado una contraprestación directa en favor del contribuyente. Tal es el caso del Impuesto a la Renta.

Tributo: son ingresos públicos de derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente por el Estado, exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir.

Su fin primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posibilidad de vinculación a otros fines.

Tasa: Es el tributo que se paga como consecuencia de la prestación efectiva de un servicio público, individualizado en el contribuyente, por parte del Estado. Por ejemplo los derechos arancelarios de los Registros Públicos. La ley establece la vigencia de los tributos cuya administración corresponde al Gobierno Central, los Gobiernos Locales y algunas entidades que los

administran para fines específicos. Eficiencia; refiere a la **habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado**. El concepto también suele ser equiparado con el de **fortaleza** o el de **acción**. La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una **optimización**.

Tributos Municipales: Son las prestaciones generalmente en dinero, que los Municipios exigen a los contribuyentes o responsables, en virtud de una ley u ordenanza, para el cumplimiento de sus fines. De acuerdo a dicha definición, los tributos son prestaciones, lo cual indica su obligatoriedad, pues se tiene la obligación de pagarlos independientemente de recibir algo de manera directa e inmediata.

Sensibilización: El área de sensibilización tiene como objetivo la difusión en la sociedad de los temas de desarrollo y cooperación, tratando de generar conciencia crítica y favoreciendo la movilización social. Para ello se organizan jornadas públicas con el objetivo de acercar estas preocupaciones al conjunto de la sociedad, así como programas dirigidos a sectores específicos que incluyen la realización de cursos, seminarios, conferencias y congresos, publicaciones divulgativas.

VI. METODOLOGÍA.

6.1. Hipótesis:

Si se elabora una estrategia de recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades, que tenga en cuenta la relación entre la intencionalidad formativa y su sistematización entonces se incrementa el nivel de cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo

6.2. Variables:

6.2.1. Definición Conceptual:

Variable Independiente

Estrategias de Recaudación Tributaria: Según Robbins (2000) Estrategia es el conjunto de decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente.

Variable Dependiente

Niveles de Cobranza: Según Paz. (2009), los niveles de recaudación producto de la tributación de los contribuyentes, son parámetros que expresan debido a los porcentajes y temporalidad del pago realizado en efectivo a la oficina de recaudación. Estos niveles miden los ingresos en términos de dinero recaudado en base a rubros como impuestos, tasas, etc.

6.2.2. Definición Operacional

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE VALIDACION
<p>V. I Estrategias de Recaudación Tributaria: Según Robbins (2000) Estrategia es el conjunto de decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que proceden del proceso organizacional y que integra misión, objetivos y secuencia de acciones administrativas en un todo independiente.</p>	<p>RECAUDACION TRIBUTARIA</p>	<p>DIAGNOSTICAR</p>	<p>Observación, análisis documental, encuesta.</p>
		<p>OBJETIVOS</p>	
		<p>ESTRATEGIAS</p>	
		<p>ACCIONES</p>	
		<p>PRESUPUESTO</p>	
		<p>CONTROL</p>	
		<p>RESULTADO</p>	
<p>V. D Niveles de Cobranza: Según Paz. (2009), los niveles de recaudación producto de la tributación de los contribuyentes, son parámetros que expresan debido a los porcentajes y temporalidad del pago realizado en efectivo a la oficina de recaudación. Estos niveles miden los ingresos en términos de dinero recaudado en base a rubros como impuestos, tasas, etc.</p>	<p>IMPUESTOS</p>	<p>OPTIMO</p>	<p>Observación, análisis documental, encuesta.</p>
		<p>ACEPTABLE</p>	
		<p>BAJO</p>	
	<p>TASAS</p>	<p>OPTIMO</p>	
		<p>ACEPTABLE</p>	
		<p>BAJO</p>	
	<p>ARBITRIOS</p>	<p>OPTIMO</p>	
		<p>ACEPTABLE</p>	
		<p>BAJO</p>	

6.3. Metodología de la Investigación:

6.3.1. Tipo de Estudio

Descriptivo-propositivo

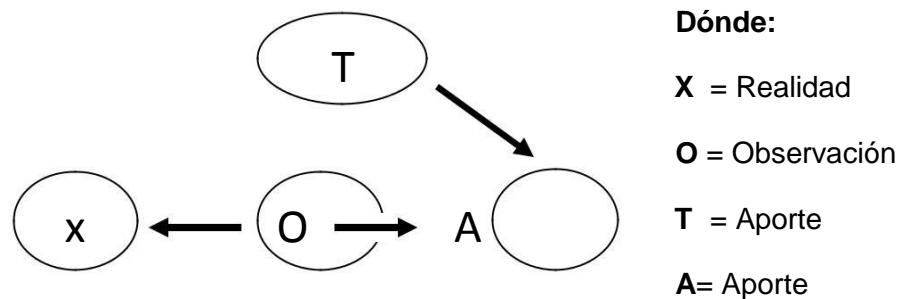
Es descriptivo ya que la finalidad será describir y hacer un análisis sistemático del objeto estudiado mediante sus características, permitiendo tener una visión clara del fenómeno de estudio, captando todos los aspectos que ayuden a mejorar recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Según Chávez (2007), un estudio descriptivo busca especificar propiedades, características y comportamientos de los aspectos importantes de un fenómeno analizado, con lo cual se puedan sacar conclusiones aplicadas y coherentes, para determinar las diferentes percepciones y opiniones inherentes al fenómeno estudiado.

Es propositivo porque comprende la elaboración de una estrategia de recaudación tributaria para mejorar la cobranza Tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

6.3.2. Diseño

Se ajusta a un diseño No Experimental Descriptivo de corte transversal



6.4. Población y Muestra:

6.4.1. Población

Tomando en cuenta que la población de la Provincia de Cutervo cuenta con una población de **56,157** habitantes según la proyección de INEI, es decir, que conocemos a ciencia cierta este dato, se debe aplicar la fórmula de poblaciones finitas para determinar el número de encuestas a realizar.

6.4.2. Muestra

Se considera un segmento de muestra de la población contribuyente para nuestra investigación en número de 497 contribuyentes que es objeto de análisis, como de detalla aplicando la fórmula:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{56,157 \times 2.24^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{70,443}{141.64}$$

$$n = 497$$

Donde:

N: Total de Población:	56,157
p: Proporción Esperada:	0.5
q (1-p) :	0.5
e: Nivel de error aceptado:	5%
Za =	2.24

6.5. Método de Investigación:

El diseño de la presente investigación corresponde a un Descriptivo - Propositivo, ya que las investigadoras buscarán y recogerán información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento.

6.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos:

Tamayo (2003), indica que el análisis de los datos es el registro de los datos recaudados al aplicar el instrumento seleccionado.

Para efectos de la presente investigación se utilizarán instrumentos pertinentes que respondan al objeto de estudio como es el cuestionario aplicado a la población, de los cuales se recabará la información necesaria para darnos cuenta de la álgida problemática en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

La técnica seleccionada para esta investigación es la encuesta, la cual definida por Hernández y otros (2002), como el registro sistemático de información que se operacionaliza en la aplicabilidad del instrumento, en este caso, un cuestionario direccionado para la población, diseñado de acuerdo a los lineamientos conceptuales definidos dentro del marco teórico de la investigación.

6.7. Método de Análisis de Datos

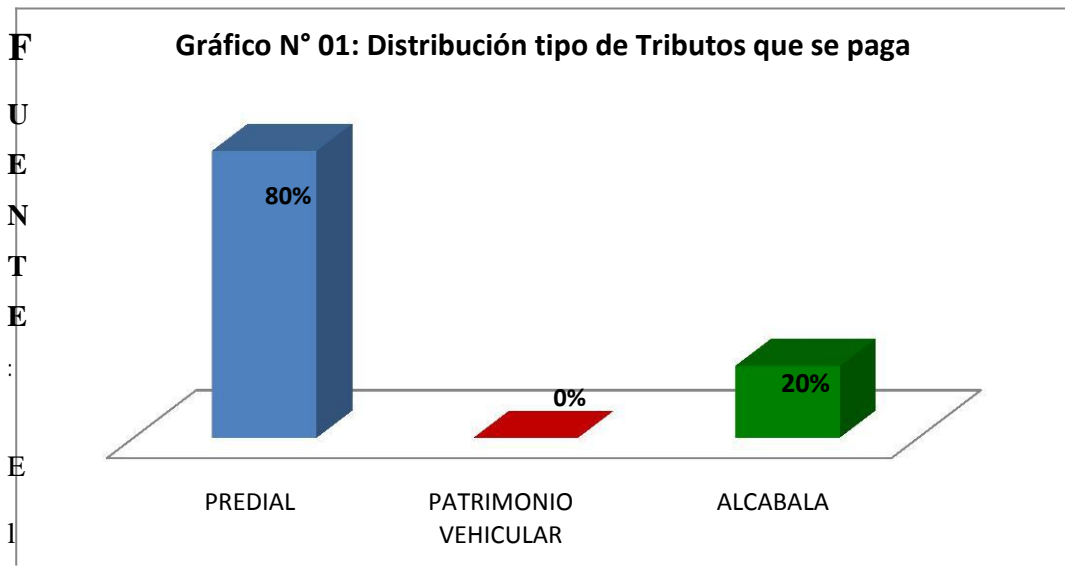
Concluida la recolección de los datos, se elaborará la tabla matriz a fin de tener una vista panorámica de los datos. Para la medición y el análisis de los datos que se obtendrán, se utilizará el Microsoft Excel, con el cual se realizará los análisis descriptivos y de correspondencias entre las competencias de la investigación, realizándose luego un análisis multivariado del estudio en cuestión.

VII. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

7.1. Descripción

TABLA N° 01: ¿Qué tipo de Tributos usted paga?

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	PREDIAL	80%	400
2	PATRIMONIO VEHICULAR	0%	0
3	ALCABALA	20%	100



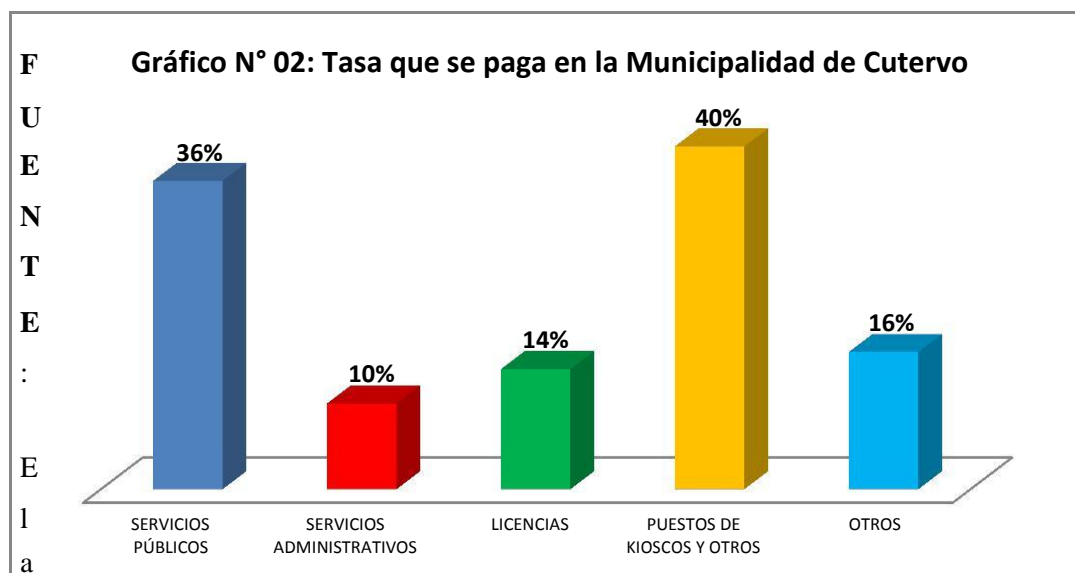
boración Propia

Análisis:

Según el análisis realizado, nos muestra que los impuestos que pagan los pobladores de la Provincia de Cutervo son el Impuestos Predial, Alcabala y Patrimonio Vehicular, teniendo, de las cuales corresponde un 80%, 20% y 0.

TABLA N° 02: ¿Qué tipo de Tasa usted paga?

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	SERVICIOS PÚBLICOS	36%	180
2	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10%	50
3	LICENCIAS	14%	70
4	PUESTOS DE KIOSCOS Y OTROS	40%	200
5	OTROS	16%	80



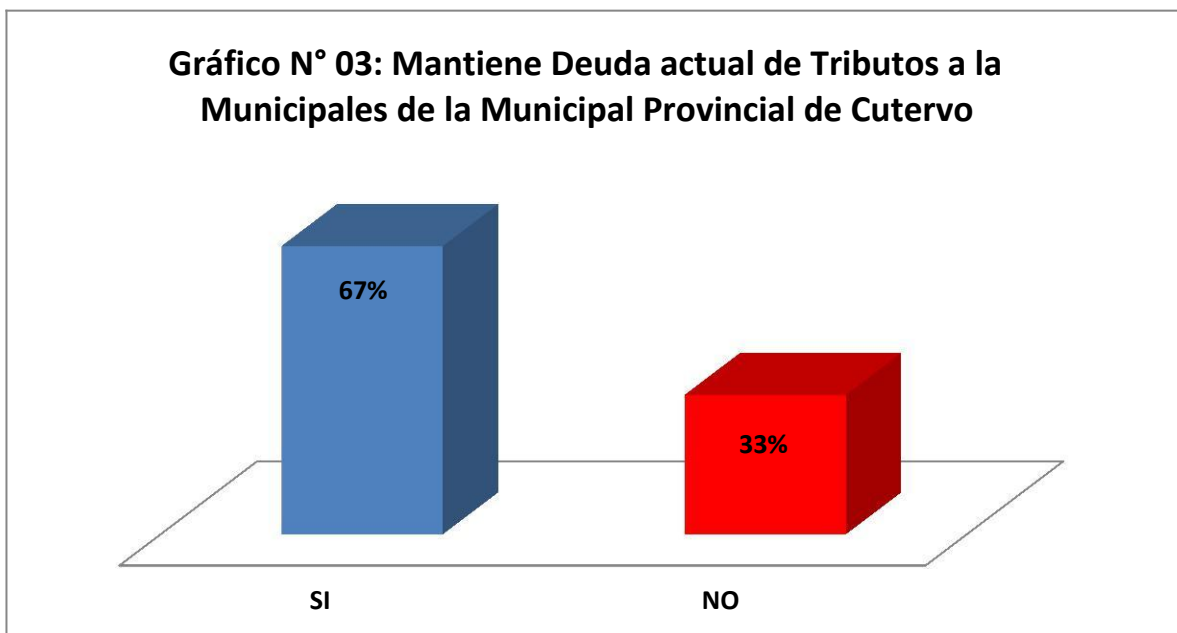
boración Propia

Análisis:

La población de la Provincia de Cutervo, realiza los pagos de las tasas como el Alquiler de Puestos y Quiscos de los Mercados que cuenta el distrito de Cutervo. Impuesto Predial, Servicios Públicos, Licencias, Servicios Administrativos y otros en ese orden de prioridad.

TABLA N° 03: ¿Ud. mantiene deuda actual de Tributos Con La Municipalidad Provincial de Cutervo??

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	SI	67%	337
2	NO	33%	163



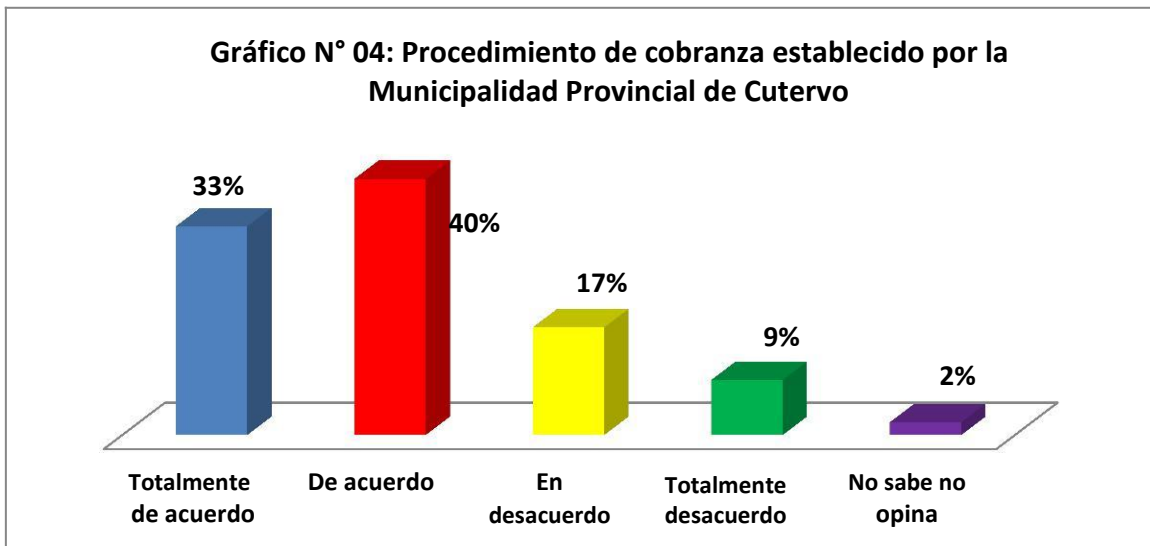
FUENTE: Elaboración Propia

Análisis:

Los ciudadanos encuestados nos indican que a la fecha cuentan deuda tributaria al área de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Cutervo, teniendo un porcentaje de 67% que mantienen una deuda con la organización Gubernamental.

**Tabla N° 04. ¿Ud. está de acuerdo con el procedimiento de cobranza establecido por la
Municipalidad Provincial de Cutervo?**

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	Totalmente de acuerdo	33%	163
2	De acuerdo	40%	200
3	En desacuerdo	17%	84
4	Totalmente desacuerdo	9%	43
5	No sabe no opina	2%	10



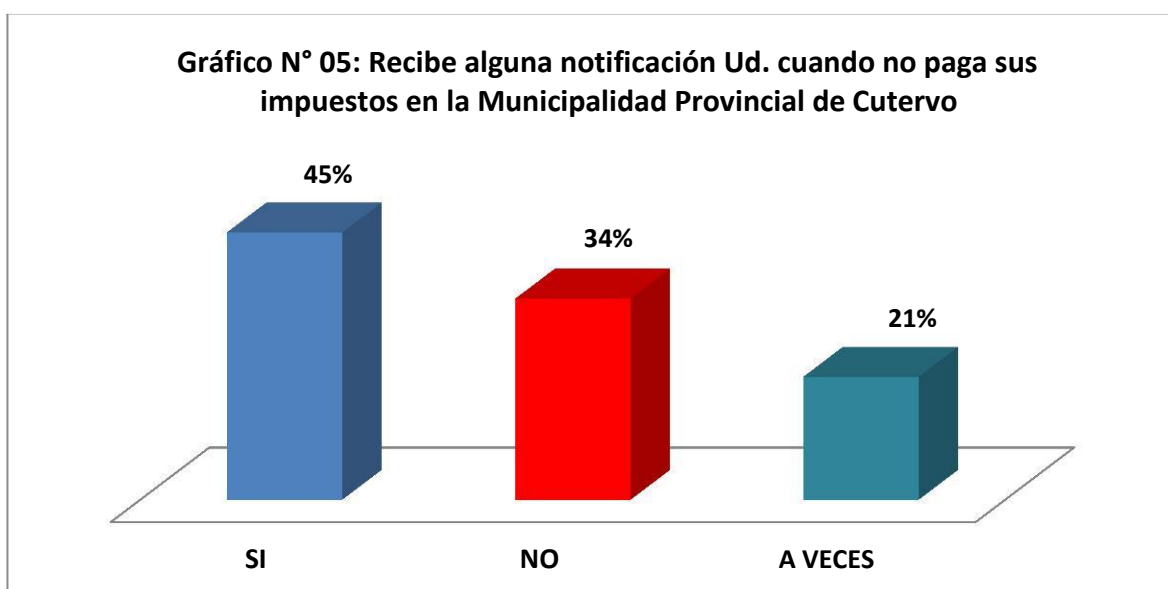
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

Se ha evaluado los procedimientos que tiene el área de recaudación de la Municipalidad Provincial de Cutervo, de las cuales nos muestra que tiene una aprobación con un 40% que indica que están de Acuerdo, pero también tenemos un incidente en el que cuenta con un 19 % de desacuerdo.

**Tabla N° 05: ¿Recibe alguna notificación Ud. cuando no paga sus impuestos en la
Municipalidad Provincial de Cutervo?**

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	SI	45%	226
2	NO	34%	170
3	A VECES	21%	104



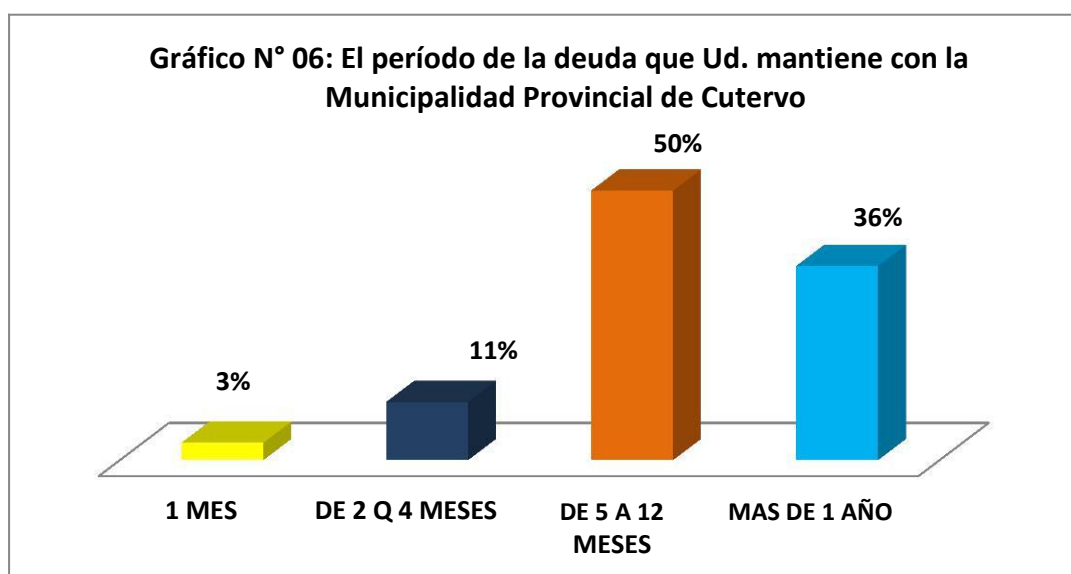
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

Las notificaciones como acción de comunicación para el pago de las tasas e impuesto a la MPC, muestra que no es su totalidad son entregadas ya contamos con un 34% de pobladores encuestados que indican que NO le ha llegado alguna notificación por parte del ente recaudador de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Tabla N° 06: El período de la deuda que Ud. mantiene con la Municipalidad Provincial de Cutervo es de:

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	1 MES	3%	16
2	DE 2 Q 4 MESES	11%	54
3	DE 5 A 12 MESES	50%	250
4	MAS DE 1 AÑO	36%	180



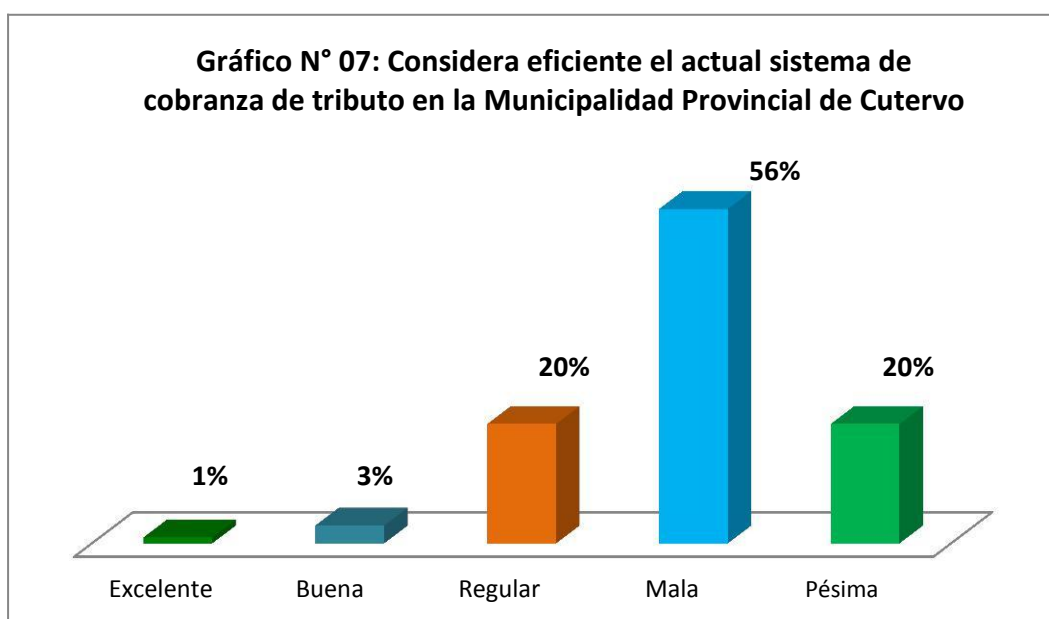
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

La población de Cutervo no cuenta con una cultura de pago, por ello se refleja que hay un 50% de entrevistados cuentan con una deuda no menor de un año, y el 3% un mes, además cuenta con un 36% de que aún mantiene deuda mayor a un año, que significa que no todos realizan el pago según corresponda ya sea por tasa o por impuestos.

Tabla N° 07: ¿Ud. Considera eficiente el actual sistema de cobranza de tributo en la Municipalidad Provincial de Cutervo?

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	Excelente	1%	5
2	Buena	3%	15
3	Regular	20%	100
4	Mala	56%	280
5	Pésima	20%	100



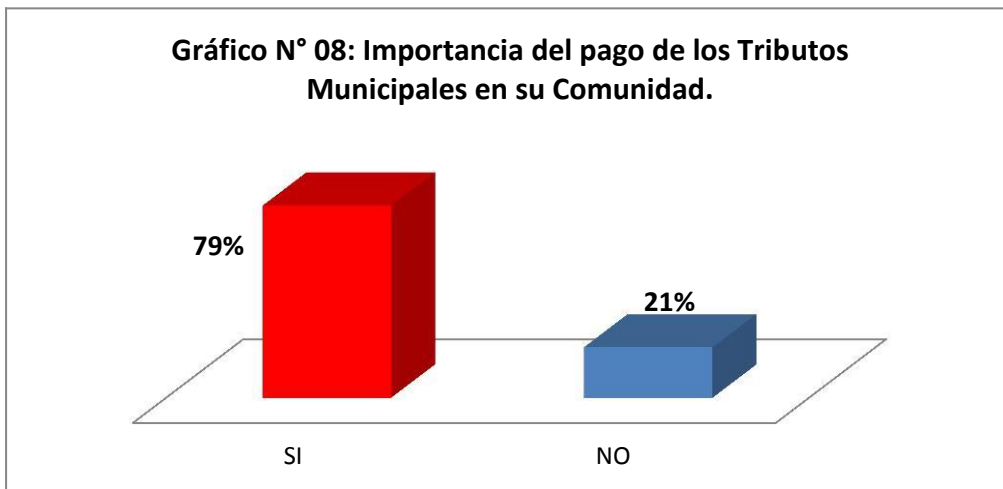
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

Con respecto al Sistema de recaudación que tiene la MPC, hemos analizado el nivel de satisfacción que tiene los pobladores, mostrando que el 56% considera que es MAL, con un 20% entre Regular y Mala, dando a mostrar el descontento que se tiene con las operaciones de la recaudación que tiene dentro de la Municipalidad estudiada.

Tabla N° 08: Considera Ud. importante el pago de los tributos municipales en su comunidad

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	SI	79%	396
2	NO	21%	104



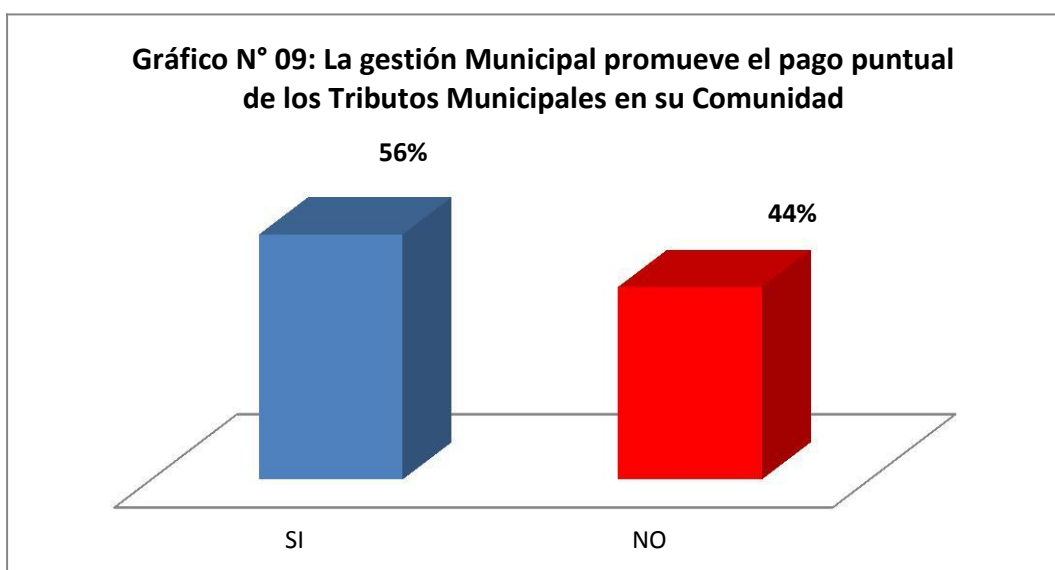
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

Sabemos que las Entidades del Estados tienen que realizar actividades para que su organismo tenga ingresos propios, por ello la población de Cutervo considera que es importante el Pago teniendo un 79%, pero no se refleja con el acto de realizar el abono por la tasa o Impuesto que se tiene que realizar dentro de Ciudad de Cutervo.

Tabla N° 09: ¿La gestión Municipal promueve el pago puntual de los tributos municipales en su comunidad?

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	SI	56%	280
2	NO	44%	220



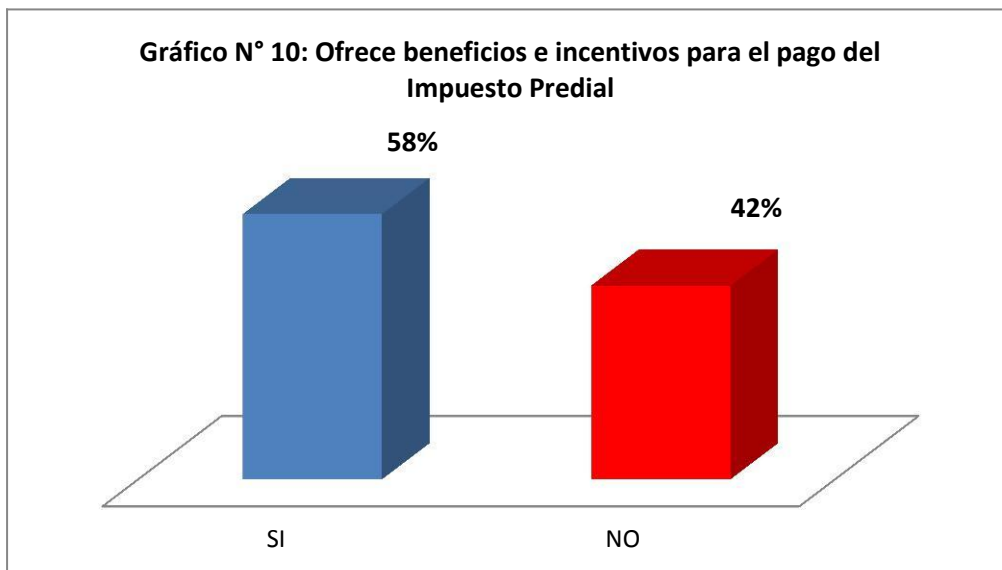
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

Que las entidades buscan una mejor comunicación con la población es bueno, pero cuando evaluado este ítem, muestra que no hay una variación muy importante de las cuales indican que no toda la población tiene la información necesaria para poder realizar los pagos de una forma puntual y correcta.

Tabla N° 10: ¿La Municipalidad Provincial de Cutervo ofrece beneficios e incentivos para el pago del Impuesto Predial?

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	SI	58%	289
2	NO	42%	211



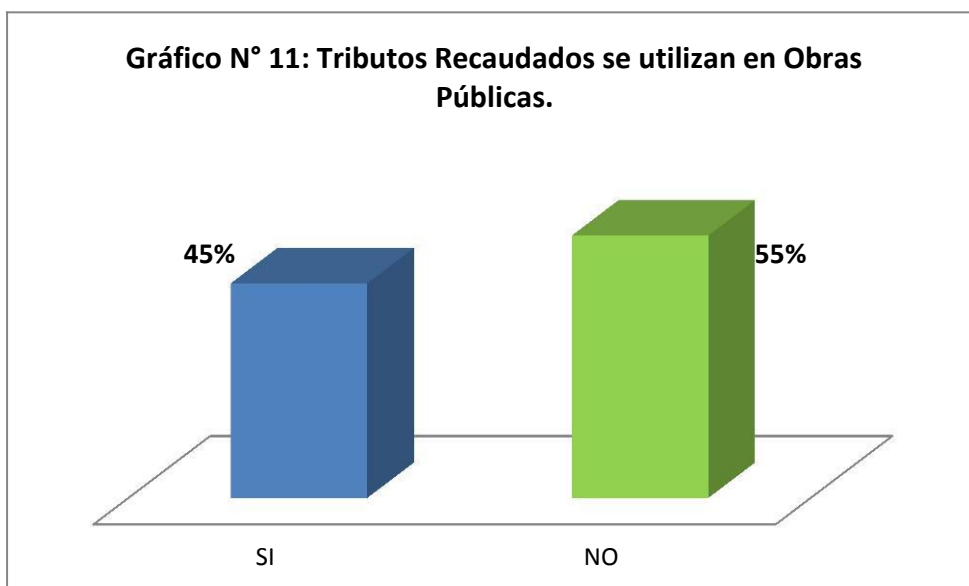
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

La Municipalidad Provincial de Cutervo realiza campañas para mejorar la Recaudación, como indica el presente cuadro que en un 58% muestra que Si hay campañas, pero la población no es consciente de la misma las cuales no hace uso de estas para favorecerse con algunos descuentos en algunos arbitrios que aún mantienen en deuda con la Organización.

Tabla N° 11: ¿Ud. considera qué, los tributos recaudados se utilizan en obras públicas?

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	SI	45%	225
2	NO	55%	275



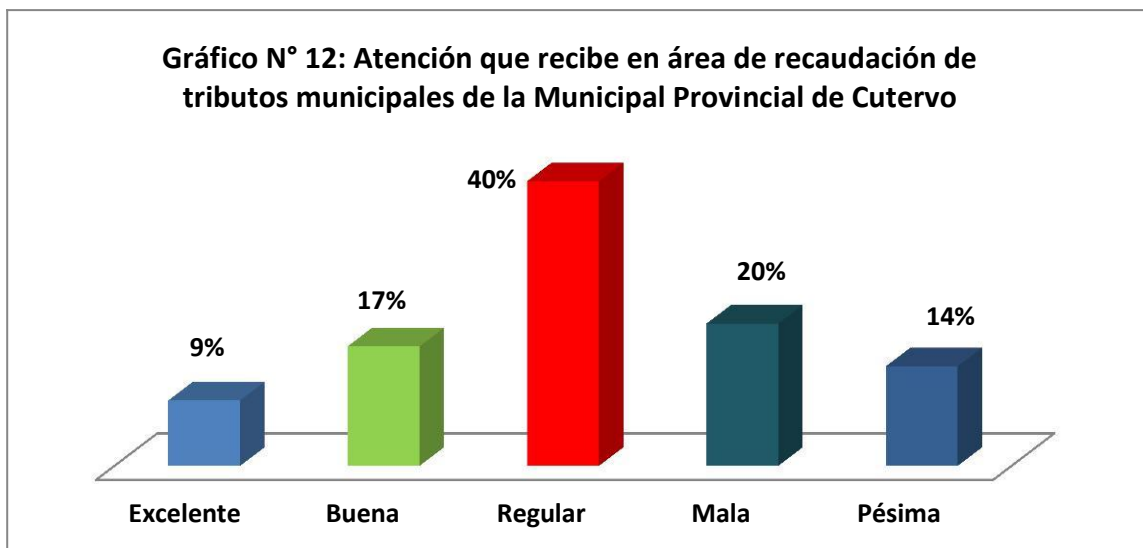
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

La población cutervina, muestra una desconfianza en cual el fin del dinero Recaudado por la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo, ya que contamos con el 55% indica que no sabe si el dinero va a las obras públicas o mejoramiento del ornato público.

Tabla N° 12: ¿Cómo evalúa Usted. La atención que recibe en área de recaudación de tributos Municipales de la Municipal Provincial de Cutervo?

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	Excelente	9%	46
2	Buena	17%	84
3	Regular	40%	200
4	Mala	20%	100
5	Pésima	14%	70



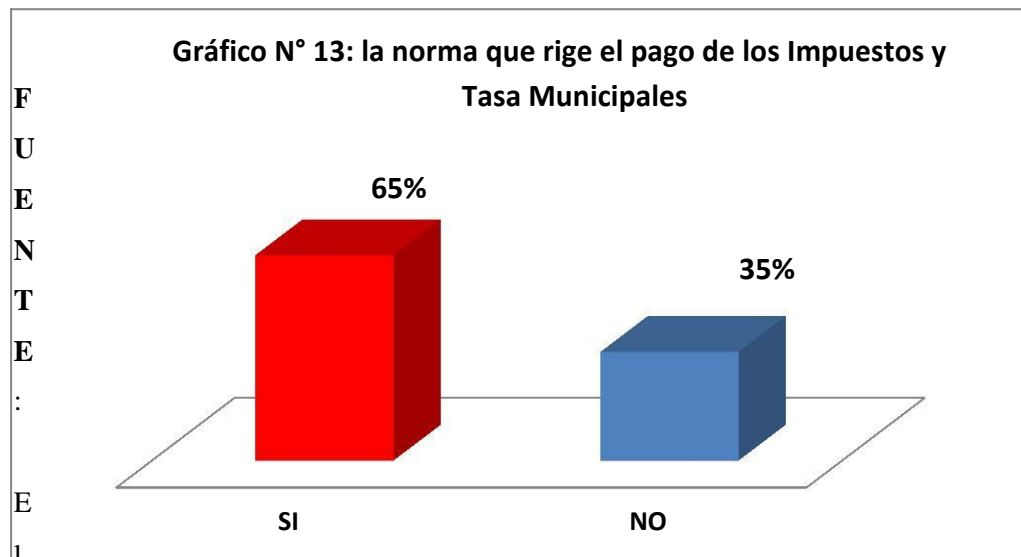
FUENTE: Elaboración Propia.

Análisis:

Analizamos la atención que reciben por parte de los colaboradores del Área de recaudación, encontré que es una atención REGULAR, adicionando que tenemos un ítem en donde muestra que a pesar que es menor pero significativo 14% que muestra que es PÉSIMA.

Tabla N° 13: ¿Conoce Ud. la norma que rige el pago de los Impuestos y Tasa Municipales?

CODIGO	ITEM	%	FRECUENCIA
1	SI	65%	327
2	NO	35%	173



aboración Propia.

Análisis:

Es importante conocer la Normativa en la Cual se rige la Tributación Municipal, por ello reconocemos que el 65% de encuestados conocen que se tiene que tener un respaldo Legal para la cobranza de los Impuestos y que muestren la legalidad de la misma.

7.2. Entrevista al gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo

ENTREVISTA N°01

1. ¿Cuál es el Grado Académico que ostenta en la actualidad?

Buenos días, cuento con el Título Profesional de Administración y actualmente me encuentro estudiando en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

2. ¿Cuál es la importancia de la recaudación de los Impuestos y Tasas Municipales?

En toda Entidad Pública la recaudación de su recurso Propio es muy importantes, ya que gracias a este trabajo nuestra comuna municipal puede contar con Ingresos Propios para ejecutar algunas obras para el bienestar de la población y servicios que ostenta la municipalidad.

3. ¿Cómo han sido los niveles de recaudación de los Impuestos y las Tasas en los últimos 3 años, ha ido aumentando o ha disminuido?

Bueno este es nuestro primer año de Gestión y aún no hemos evaluado el nivel de recaudación de los últimos años, pero a un análisis rápido no se han cumplido con las metas planteadas ya que nuestra población cutervina no cuenta con una cultura de pago.

Para ellos estamos planteando Estrategias para mejorar los niveles de Recaudación, esperando que estas puedan ser aprobadas por el Concejo Municipal poder ser ejecutados lo más pronto posible.

4. ¿Cuenta con un plan de Comunicación sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones como contribuyentes a la población cutervina?

Desde luego nosotros difundimos lo que es el impuesto, como también los arbitrios de limpieza pública, pero hay algunos sectores que son reacios en contribuir por la situación en que se encuentra su zona, si se encuentra un poco desmejorado en su aspecto urbano es la parte débil de nuestra recaudación aun así lo que es el impuesto predial lo tratamos de cubrir.

5. ¿Cree Ud. que las estrategias de cobranza establecidas están contribuyendo en la recaudación del impuesto predial?

Sí, están contribuyendo a la recaudación del impuesto predial, ya que año tras año la recaudación aumenta. La municipalidad cuenta con estrategias que aplicamos para la recaudación de los impuestos, no las tenemos documentadas, solo las sabemos de manera empírica, entre ellas tenemos:

- a. **Estrategia de Comunicación:** Por ejemplo hacemos la difusión mediante volantes, radio, internet, perifoneo y banderolas; en ellos se plasma el periodo y la fecha de vencimiento, el lugar de pago y el horario de atención.
- b. **Estrategia de Cultura Tributaria:** como lo mencioné anteriormente se explica la importancia que tiene la tributación cuando el contribuyente se apersona a la municipalidad.
- c. **Estrategia de registro de contribuyentes:** para que los contribuyentes registren su predio se les ofrece la inscripción de manera gratuita.
- d. Estrategia de otorgamiento de incentivos

6. ¿Cuál es el destino del monto recaudado del Impuesto Predial?

Como son ingresos propios en gran parte es utilizado para el pago de las remuneraciones de los trabajadores y también para los servicios básicos (mantenimiento de vehículos, agua, luz, teléfono y limpieza pública).

7. ¿La oficina de rentas cuenta con una base de datos actualizada en caso de que un contribuyente quiera conocer el monto de su deuda?

En la actualidad la Municipalidad Provincial de Cutervo, no cuenta con un soporte Tecnológico para un mejor uso de la misma y contar con la base de Datos con rapidez, pero si se cuenta con la Información Necesaria para la atención de los contribuyentes, y saber el estado actual de la deuda.

8. ¿En esta municipalidad se ofrecen beneficios e incentivos al contribuyente?

Sí, al inicio de cada ejercicio se da beneficios tributarios, dentro de ellos es la rebaja en forma porcentual a los contribuyentes que pagan a al contado la totalidad de sus arbitrios, y para aquellos que están morosos, tiene multas e intereses también se les

brinda beneficios en forma porcentual. En cuanto al impuesto predial no podemos brindar beneficios.

9. ¿Ha sido necesario ejecutar una cobranza coactiva?

Tengo entendido que años anteriores, si han podido ejecutarse, en la actualidad estamos asesorándonos para emitir las respectivas normativas para la Ejecución Coactiva, para poder realizar este tipo de cobranza tenemos que tener en Claro la Normativa para no caer en el error y no perjudicar al contribuyente.

Además tenemos que preparar a la población para tenga conocimiento, con el apoyo de las autoridades competentes como el Sr. Juez, el ejecutor coactivo y los auxiliares; ellos manejan esa cobranza que es un procedimiento que se realiza de acuerdo a ley.

10. ¿Qué problemas se presentan en la recaudación del impuesto y tasa?

Mayormente la morosidad, la parte débil de nuestro distrito es que el catastro urbano no está debidamente actualizado y eso genera que no se recaude en forma efectiva el impuesto; a pesar que a esta municipalidad ha venido un buen equipo de trabajo de COFOPRI con la finalidad de aprovechar la información de las viviendas pero no se ejecuta adecuadamente

11. ¿Reciben capacitación especializada para mejorar el desempeño dentro de sus funciones?

En la Actualidad, hemos considerado la capacitación en estrategias de cobranza tanto para mi persona como para mis colaboradores, también estamos presupuestando la compra de una Software para el mejor desarrollo de nuestras actividades.

12. ¿Cree usted que es elevado el nivel de evasión por parte de los contribuyentes respecto al tributo?

La población cutervina esta acostumbra a pagar sus Impuesto y Tasa de una forma muy tardía y eso conlleva a no contar buenos niveles de recaudación e incluso hemos analizado que cuando hay una venta de un predio recién hacen el pago total de deuda. Además de que cuando estamos en campañas, la población se pone al día en sus pagos caso contrario no las realizan, son un sector minoritario que hace sus pagos puntuales.

7.3. Discusión

Las entidades del Estados para generar nuevos recursos se logran a través de estrategias de cobranza planteadas por parte de las Municipalidad. Hoy en día el principal problema de los municipios es la dificultad que tienen para recaudar impuestos y tasas, adicionando a que los contribuyentes tengan cultura tributaria, no conocen la finalidad y beneficios de la recaudación, además la falta de información es la que conlleva a atrasar el pago de dicho impuesto.

Debido a esta problemática, se ha decidido realizar esta investigación, como instrumento de ayuda a la Municipalidad Provincial de Cutervo, analizar las deficiencias que cuenta en la Recaudación, construcción de nuevas políticas, un plan de estrategias que ayudara a mejorar la cobranza y los niveles de recaudación del impuesto.

Según Ruiz, Ayvar, , Castillo, y Allauca, (2012), en la tesis denominada “Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz - Perú 2008 - 2010” quienes refieren que no existen padrones confiables de contribuyentes, es decir que no hay un control de pago adecuado que permita visualizar quienes están en la situación de omisos y /o morosos.

Como parte de la Investigación hemos encontrado a Bravo y Puelles, (2010). En la tesis denominada “Elaboración de estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Municipalidad Distrital de Pátapo 2009 - 2010” concluye que la Municipalidad del Distrito de Pátapo mantiene un nivel de Cuentas por Cobrar significativo, lo que denota un problema en la gestión financiera muy serio, lo cual indica ineficiencia en los servicios dirigidos al contribuyente, debido a la imposibilidad de llevar un control efectivo. Pues si no pueden cobrar ¿Cómo pueden mantener un servicio eficiente?

En la Municipalidad Provincial de Cutervo, en especial el área de Recaudación del Impuesto Predial no cuenta con una base de datos actualizada en donde permita una recaudación eficiente, puesto que la Oficina de Catastro Urbano, quien es la encargada de actualizar y clasificar el inventario de los bienes inmuebles de la ciudad no lo hace, este mismo problema se encuentra según las investigaciones mencionadas en el Municipio de Tovar del Estado Mérida, en la Municipalidad Provincial de Huaraz y en la Municipalidad Distrital de Pátapo, en las cuales se tiene el mismo problema al no tener un sistema de control actualizado y así figuraren todos los contribuyentes en el Sistema de Control para lograr una mayor recaudación.

En relación a la entrevista realizada al responsable del Área de Recaudación y Control de Deudas para identificar el nivel actual de pago del impuesto predial en la Municipalidad de Provincial de Cutervo, indico que cada año se trazan una meta la cual conlleva a que el nivel de recaudación vaya en aumento. Una de las Tributos que genera mayor ingreso es el del Impuesto Predial, las que nos muestra en el Cuadro N° 03 con un 80%. Y la tasa más frecuente los Alquiler de los Quioscos de los Mercados administrador por la Municipalidad

Según la encuesta aplicada a los contribuyentes en la tabla N°03 nos indica que 67% de los encuestados aseguran y confirma que mantiene una deuda con la administración, las cuales reconocen que a la actualidad no realizan sus obligaciones.

Según al Anexo 09, la Recaudación a Julio de 2015 del Impuesto Predial es de S/. 137,115.69 soles haciendo un comparativo con el año anterior es un 10% menos de lo recaudado.

Estos resultados coinciden con la investigación de Moreno, J. (2012). En su artículo “La recaudación del impuesto predial para el desarrollo sostenible. Provincia del Santa - Chimbote 2012”, indica que la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote presenta un significativo índice de morosidad en el pago del impuesto predial por parte de los medianos y pequeños contribuyentes, y constituye el factor fundamental para la baja recaudación de dicho impuesto. Y según Sánchez, J. (2009). En la tesis denominada “La implementación del procedimiento de registro de pagos en el servicio de administración tributaria de Trujillo como medio de extinción de la obligación tributaria municipal” La hipótesis de esta tesis se comprobó al determinar que el procedimiento Registro de Pagos implementado por el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, si constituye un medio efectivo de extinción de obligación. Esto se demuestra al tomar en cuenta que se resolvieron 1519 expedientes de registro de pagos desde el año 2001 a 2008 periodo de estudio del presente trabajo.

A este respecto podemos comprobar que identificar el nivel actual de pago en una municipalidad es esencial para realizar comparaciones con otros años y tener conocimiento de los recaudado y el monto faltante de recaudación.

En cuanto a los objetos de estudio de los autores citados coincidimos con los resultados del primer autor ya que en la Provincia del Santa – Chimbote también existe un alto índice de morosidad, en cuanto a la segunda investigación citada el autor aplica una implementación para el procedimiento del registro de pago, esto ayudó significativamente a solucionar un gran número de expedientes, por ende a aumentar la recaudación; entonces entendemos que

esto se debe a la mala gestión de cobranza y los funestos servicios que brindan las municipalidades.

Con relación a la entrevista realizada al responsable de la Unidad de Tributación y Rentas, para analizar las estrategias de cobranza que se utiliza en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo, explicó que la municipalidad anualmente se traza una meta que conlleva al incremento de la recaudación y en ello contribuyen las estrategias de cobranza, estas estrategias que aplican para la recaudación de los impuestos no las tienen documentadas, solo las tienen de manera empírica, entre ellas tenemos: Estrategia de Comunicación, la difusión se hace mediante volantes, radio, internet, perifoneo y banderolas; en ellos se plasma el periodo y la fecha de vencimiento, el lugar de pago y el horario de atención. Estrategia de Cultura Tributaria Se explica la importancia que tiene la tributación cuando el contribuyente se apersona a la municipalidad. Estrategia de registro de contribuyentes: para que los contribuyentes registren su predio se les ofrece la inscripción de manera gratuita. Estrategia de otorgamiento de incentivos.

Este análisis se ampara con la investigación de Morett, J. (2008). En su tesis denominada “Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el periodo 2001-2004 en el Municipio Panamericano del Estado Táchira”, indica que es evidente la necesidad de actualizar las ordenanzas existentes y elaborar las que no se están aplicando, mediante la introducción de incentivos fiscales que actúen como fuente de atracción del contribuyente hacia el pago de los tributos, pues si estos procesos son adecuadamente conducidos puede darse un mayor acercamiento de la población a sus líderes y un mejor manejo de la administración de los recursos del Estado venezolano. Según Ruiz, J., Ayvar, D., Castillo, A. y Allauca, W. (2012), en la tesis denominada “Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz - Perú 2008 - 2010” concluye que la Municipalidad no ha diseñado políticas claras que incrementen la recaudación tributaria, esto indica la falta de voluntad de las autoridades, pues solo esperan la escasa transferencia del gobierno central para afrontar con los gastos que ocasiona la gerencia de administración tributaria. Y según Moreno, J. (2012). En su tesis “La recaudación del impuesto predial para el desarrollo sostenible. Provincia del Santa - Chimbote 2012”, afirma que entre los factores que influyen en la recaudación del Impuesto Predial, podemos mencionar los siguientes: La escasa y deficiente ejecución de acciones educativas en materia tributaria por parte de la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote es la que origina el significativo índice de morosidad en el pago del impuesto predial por parte de los medianos y pequeños contribuyentes, y constituye el factor fundamental para la baja recaudación de dicho impuesto. Falta de incentivos tributarios, por

que el contribuyente no se siente alentado a pagar sus tributos municipales y especialmente el impuesto predial debido a la escasa confianza que tiene en sus autoridades locales a quienes los percibe como responsables de actos de corrupción en unos casos y en otros como faltos de eficacia en la solución de los problemas de la ciudad.

A este respecto exponemos que en las Estrategias de Cobranza se encuentran establecidas las acciones que realizan para la recaudación del impuesto predial, sólo se cuenta con un conocimiento empírico de las acciones que se realizan para la recaudación del impuesto predial.

Nuestro análisis discrepa con las investigaciones antes mencionadas, ya que en el Municipio Panamericano del Estado Táchira, en la Municipalidad Provincial de Huaraz no se han diseñado estrategias para el incremento de la recaudación y tampoco se brindan incentivos; y en la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote las acciones son escasas y existe una deficiente ejecución de acciones, no logrando incitar al contribuyente a pagar sus tributos; si bien es cierto que en la Municipalidad Provincial de Cutervo las estrategias de cobranza no están documentadas, estas están contribuyendo de manera positiva en la recaudación del impuesto predial.

Para dar solución a la hipótesis, que es ¿Si se Elabora una estrategia de recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades, entonces se incrementa el nivel de recaudación de la Municipalidad Provincial de Cutervo?, tomamos el análisis ya realizado de los objetivos específicos y los confrontamos.

Se identificó el nivel actual de pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cutervo y se concluyó que el monto de la recaudación del impuesto predial ha disminuido, por ende la morosidad ha aumentado. Al analizar el Sistema de Control que utiliza la municipalidad se encontró que la base de datos de los contribuyentes que no está actualizada, esto se debe a que el distrito es muy amplio y la oficina no cuenta con personal eficiente. Y por último, al analizar las estrategias de cobranza que utiliza la municipalidad para la recaudación del impuesto predial se halló que, si bien es cierto que las estrategias de cobranza no están documentadas, estas están contribuyendo de manera positiva en la recaudación del impuesto predial.

Confrontamos nuestros resultados y a pesar de que el resultado obtenido favorece a las estrategias de cobranza que utiliza la municipalidad para la recaudación del impuesto predial, deducimos que dichas estrategias no están bien establecidas, ya que no están teniendo el efecto esperado en la recaudación del impuesto predial, porque el nivel actual de pago del

impuesto predial ha disminuido, y además de ello la base de datos de los contribuyentes no está actualizada, lo que dificulta aún más el incremento de la recaudación.

VIII. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN



8.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.

Estrategia de Recaudación Tributaria para Incrementar los Niveles de Ingresos en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

8.2. INTRODUCCIÓN.

En este epígrafe se presenta una propuesta de un plan estratégico en donde se expone la misión y visión de la Municipalidad Provincial de Cutervo, así como también de la presente propuesta planteada, además de los objetivos que se pretenden lograr con la realización del plan. Conteniendo estrategias idóneas para contribuir al mejoramiento de la recaudación tributaria de dicha Municipalidad obteniendo mejores ingresos económicos para el desarrollo de la misma, así mismo las recomendaciones para el uso de este plan estratégico.

El propósito de este Estrategia Tributaria, es orientar sobre la forma en que la oficina de Recaudación Tributaria debe llevar a cabo los procedimientos para una mejor recaudación de impuestos, mediante la aplicación de indicadores de gestión, brindando información confiable y oportuna sobre las normas, funciones y responsables que intervienen en dicho proceso con el objeto de constituirse en una herramienta útil para el mejoramiento en general, uniformidad y procesamiento de la información, desarrollando niveles satisfactorios de control que garanticen el cumplimiento en el área, del uso adecuado de formularios y procedimientos.

8.3. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente Estrategia Tributaria, tiene como finalidad establecer lineamientos para los procesos de recaudación de impuestos, en cuanto a la eficacia, eficiencia, calidad y desempeño de las metas presupuestadas, aplicable a la unidad encargada en la

administración tributaria municipal, con el objeto de desarrollar una herramienta estratégica, así como una base estadística para la toma de decisiones óptimas por parte de la dirección de rentas de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Para atender el problema de la baja recaudación tributaria, se recurrió al establecimiento de un plan estratégico, con la finalidad de desarrollar un conjunto de estrategias, que contengan los procesos de programación y ejecución en el cual estén relacionados para mejorar la distribución, coordinación, supervisión, evaluando los procesos y actividades operativas, vinculadas con la cobranza de deudas tributarias.

La presente propuesta se realizará, debido a que se pudo comprobar en el Área de Recaudación Tributaria que existe una deficiencia de incentivar a la población al cumplimiento de pago de sus obligaciones, por lo que establecemos una herramienta estratégica que ayudara a la Municipalidad Provincial de Cutervo a incrementar su recaudación de impuestos, logrando la confianza pública en su actuación, promoviendo el cumplimiento espontáneo de las obligaciones tributarias y contribuyendo al bienestar de las comunidades. Si se logra desarrollar adecuadamente se alcanzará los montos fijados en el presupuesto que están destinados a la calidad de los servicios de salud, educación, seguridad, vivienda, administración y programas sociales.

8.4. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

8.4.1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA.

El año 1874 y aun antes se pensó ya gestionar el ascenso político; este año se presentó el primer proyecto pidiendo la creación de la provincia cutervina, gestión hecha por los cutervinos, mediante los diputados chotanos José Mercedes Contreras y Sr. Pedro Villanueva, así como por el Diputado por Lucanas (Ayacucho) Dr. Natalio Sánchez. Después de tener aceptación y aprobación, el proyecto se extravió el año 1879, al iniciarse la guerra con Chile.

El año 1901, se formó en Cutervo la “Junta de Fomento de los Intereses de Cutervo”, representados por Pedro Montenegro y Práxedes Espejo (Alcalde); el objetivo de esta organización fue gestionar en Urna presentando un nuevo proyecto, anhelo de los hombres del Ilucán. Para esto el año 1903, se elevó el mencionado

expediente a través de los doctores: Rubén Castro y José Contreras, quienes apoyados por Benjamín Dublé (Senador por Loreto) y José María Ocampo (Senador por Apurímac) presentaron al Senado el expediente. El trámite fue truncado al ser archivado nuevamente, esta vez por decisión del Presidente de la Sociedad Geográfica del Perú, Ingeniero Málaga Santillán y por el Director de gobierno, Sr. Ignacio Gamio.

El año 1908, cuando los chotanos en gesto regional, pretendían elevar a su provincia al rango de departamento, surge el apoyo definitivo, quizá por interés político, para lograr el objetivo final es decir, elevar a la categoría de provincia a Cutervo, la que se hizo realidad el año 1910, por Ley N° 1296.

8.4.2. MISIÓN.

La Provincia de Cutervo, busca elevar el nivel de vida de la población a través del acceso a la educación y salud de calidad, especialmente para la población menos favorecida, con una economía basada en el desarrollo sustentable de los sectores turismo, agropecuario y agroindustria; está articulada a todos sus distritos y la Región Cajamarca, mediante una gestión municipal democrática, transparente y eficiente con plena participación ciudadana, cautelando la igualdad de oportunidades con equidad de género y protegiendo al medio ambiente.

Una Municipalidad Moderna que brinde servicio eficiente y eficaz con un gobierno consolidado, participativo, solidario, transparente y concertador. Promotor del desarrollo local sostenible, para el bienestar del ciudadano, en armonía con su medio ambiente. Respetuosa de su identidad y defensora de su jurisdicción e integridad territorial.

8.4.3. VISIÓN.

La Municipalidad Provincial de Cutervo, como órgano de Gobierno Local con autonomía política, económica y administrativa, en asuntos de su competencia representa a toda la población, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral sostenible, económico de su jurisdicción con participación plena y organizada de su población.

Es una Institución competitiva, líder del desarrollo, promoviendo la identidad cultural e institucional, con valores éticos y morales, fortaleciendo capacidades y habilidades para el trabajo corporativo mediante planes de desarrollo concertados, alianzas estratégicas, compartiendo responsabilidades entre la municipalidad, las instituciones y el pueblo organizado con un recurso humano creativo y calificado, es una institución moderna y equipada.

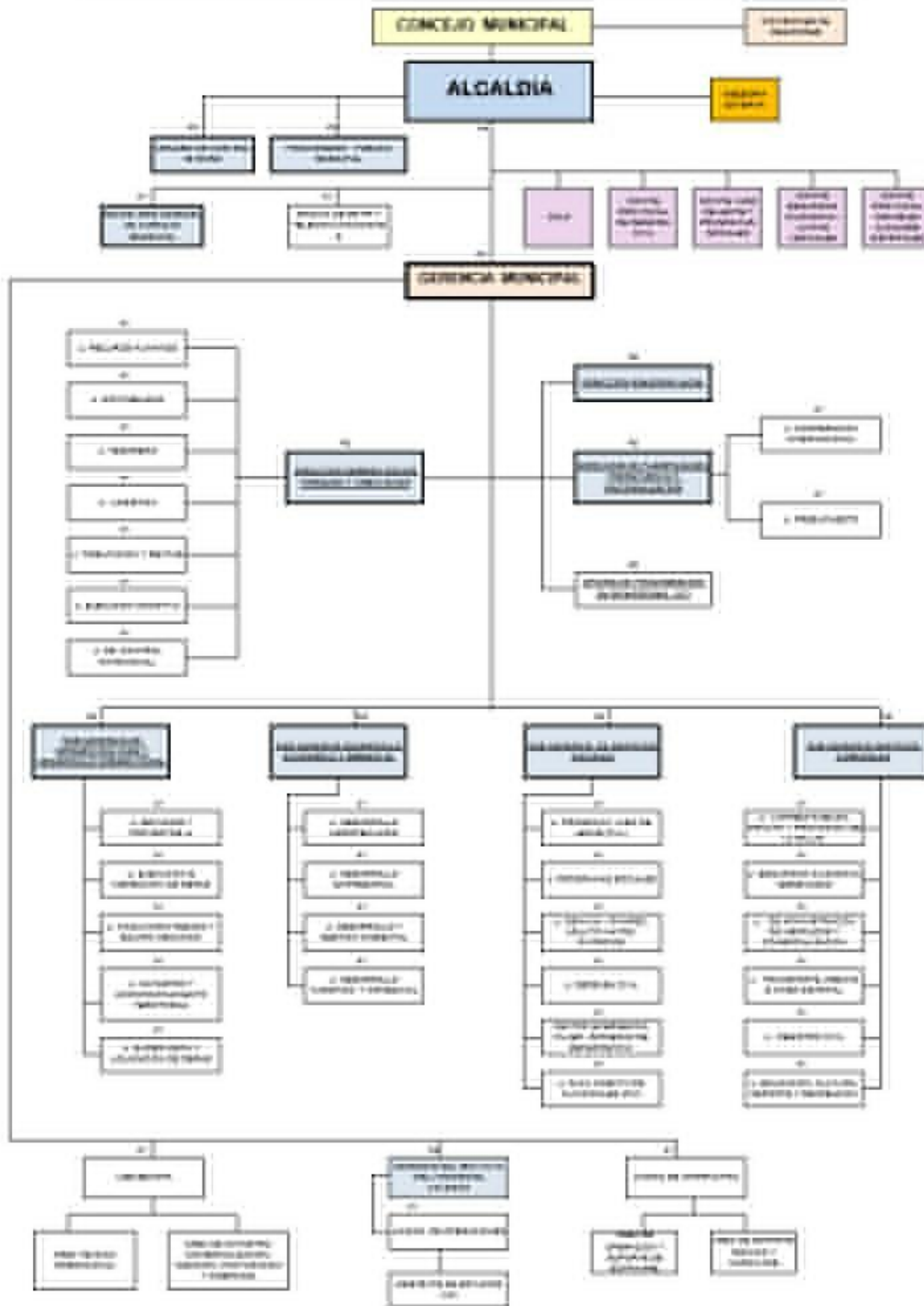
Es nuestra Visión Institucional: Modernizar y hacer más eficiente la administración municipal, para que el servicio público municipal tenga como valores esenciales el profesionalismo y la honradez, y que la ciudadanía disfrute en forma creciente de la atención y auxilio que merece.

8.4.4. OBJETIVO GENERAL.

Incrementar los niveles de cobranza Tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo

8.4.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Aprobado en Sesión de Concejo de fecha 21 de febrero del 2012
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTervo



8.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Se incidirá en los elementos siguientes:

A. FUNDAMENTACIÓN

Este documento es un instrumento que busca mejorar los niveles de recaudación de la Municipalidad Provincial de Cutervo, en aras de lograr incrementar sus ingresos directamente recaudados y mantener la confianza de los ciudadanos en el pago de sus impuestos sean reflejados en las obras trascendentes para la provincia de Cutervo

Uno de los grandes vacíos de la gestión pública en el Perú es la falta de estrategias de recaudación tributaria municipal que acerquen más los ciudadanos

Sin duda, el gran reto de la recaudación es mantener ingresos adecuados que permitan a la entidad gubernamental una solvencia económica y la confiabilidad de quienes aportan los tributos en el impacto social que requiere una política pública.

La presente Estrategia Tributaria requiere para su implementación de la apuesta conjunta de los actores del Municipalidad Provincial de Cutervo para lograr los fines propuestos.

B. DIAGNOSTICO

Modo de resumen, se exhibe a continuación un esquema de este análisis.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiene autonomía. 2. Único ofertante de servicios. 3. Manuales administrativos. 4. Creación de ordenanzas y reglamentos. 5. Elaboración y ejecución de su presupuesto. 6. Suficientes empleados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de comunicación por parte del administrador tributario con su personal. 2. No existe departamento de recuperación de mora. 3. Falta de orientación tributaria a los contribuyentes. 4. No se confía en el empleado municipal. 5. Enfoque a sus principales contribuyentes, dejando de lado al resto de población.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar trimestralmente la situación financiera de la municipalidad. 2. Aplicación de leyes. 3. Aprovechar el apoyo del Estado en el desarrollo de obras. 4. Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reformas a las leyes que rigen la municipalidad. 2. Poca cultura en el pago de los tributos municipales. 3. Las especulaciones con respecto a los empleados. 4. Decisiones o acuerdos inadecuados. 5. Fenómenos naturales (huracanes, inundaciones).

C. PLANTEAMIENTO DEL

OBJETIVO. Objetivo General.

Establecer una estrategia que contribuyan a incrementar la cobranza tributaria, optimizando las funciones asignadas al área de la administración tributaria, logrando así que se disminuya la brecha de incumplimiento de la recaudación de impuestos.

Objetivos Específicos.

- Estimular el cumplimiento voluntario del pago de tasas e impuestos como obligaciones tributarias de los contribuyentes, con el fin de elevar el nivel de recaudación de los ingresos.
- Creación de un departamento de recuperación de mora para la Municipalidad Provincial de Cutervo
- Implementar normativas de educación tributaria, con el objeto de concientizar a los contribuyentes a facilitar la obligación tributaria y el logro de una mayor recaudación de ingresos en beneficio de la población en general.

Misión.

Incrementar la recaudación de los impuestos a través de mecanismos, que fomente la transparencia a través de la inversión de recursos obtenidos por esta vía en obras y servicios públicos para la comunidad, que se traduzca en bienestar social.

Visión.

Lograr establecer una cultura de pago y entender que los impuestos recaudados son recursos indispensables para el financiamiento de obras públicas municipales, así como para la prestación de servicios públicos de calidad, permanente para los siguientes cuatrienios de gobierno.

Valores.

Los valores son definidos de acuerdo a las necesidades y a los planteamientos éticos que demandan los ciudadanos con relación a las expectativas que tienen, respecto a las autoridades fiscales municipales y con los impuestos que pagan. De esta forma, los valores necesarios son los siguientes:

1. **Profesionalismo.** Tener servidores públicos con el perfil adecuado en el área correspondiente, previamente capacitado para el desempeño de sus funciones.
2. **Espíritu de servicio.** El servidor público debe brindar un trato amable al ciudadano-usuario o bien al contribuyente, estableciendo un ambiente de cordialidad y calidad en la atención.
3. **Transparencia y bienestar.** Que el manejo de recursos se establezca con claridad y se traduzca en bienestar social a través del financiamiento de servicios y obras públicas, justificada con información detallada y fiable.
4. **Legalidad.** Toda acción emprendida por las autoridades municipales debe estar sustentada de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes, por consecuencia, debe garantizar respeto y legalidad de los ciudadanos.
5. **Honradez.** Desempeño honesto y manejo integro de los recursos públicos, para legitimar a los servidores públicos.
6. **Equidad e igualdad.** Aplicar los gravámenes de manera imparcial y proporcional a los distintos grupos económicos y sociales.
7. **Eficiencia.** Maximizar a tope el desempeño de las autoridades municipales en materia fiscal, con la finalidad de satisfacer en tiempo y forma las necesidades de los distintos tipos de contribuyentes.

D. PLANEACIÓN ESTRATEGICA.

Para el alcance de los objetivos propuestos, se han establecido seis fases, las cuales se componen de la problemática, el objetivo, la meta, las líneas de acción, los recursos necesarios y los indicadores de resultados. Estos se resumen en la tabla siguiente.

	Estrategias	Problemáticas	Objetivo
FASE 01- PAGO DE IMPUESTOS	Lograr el cumplimiento voluntario del pago de impuestos como obligaciones tributarias de los Contribuyentes.	Existe el incumplimiento de pago de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, por falta de conocimiento, economía e información.	Estimular el cumplimiento voluntario del pago de impuestos como obligaciones tributarias de los contribuyentes, con el fin de elevar el nivel de recaudación de los ingresos.
FASE 02- RECUPERACIÓN DE MORA	Crear un departamento de recuperación de mora para la Municipalidad Provincial de Cutervo.	No tiene un departamento encargado para realizar la recuperación por concepto de cobro de tributos y recuperación de las cuentas en mora.	Permitir y estructurar mejor la organización en el cobro y la recuperación de mora en forma técnica, en forma equitativa y así poder incrementar la recaudación de ingresos y disminuir las cuentas morosas de los Contribuyentes.

<p>FASE 03- CAPACITACIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA</p>	<p>Implementar capacitación de educación tributaria, que permitan a los contribuyentes tener conocimiento y conciencia de su obligación de pago con la Municipalidad.</p>	<p>No realizan capacitaciones ni brindan información al contribuyente con respecto a las obligaciones tributarias que están obligados a pagar para el beneficio de la población.</p>	<p>Lograr incrementar la recaudación tributaria para mejorar la inversión social y poder tener mejores posibilidades de desarrollo para la población de Cutervo.</p>
<p>FASE 04 - BENEFICIOS TRIBUTARIOS</p>	<p>Establecer un manual de beneficios tributarios para que el contribuyente tenga una rebaja de su deuda y pueda realizar su pago tributario</p>	<p>A parte de la amnistía tributaria la Municipalidad Provincial de Cutervo no cuenta con beneficios tributarios para que los contribuyentes se apersonen a cancelar sus deudas.</p>	<p>Lograr que los beneficios tributarios constituyan incentivos, otorgados por la Municipalidad con la finalidad de ayudar a conseguir objetivos económicos y sociales que incrementen el crecimiento y el desarrollo de la población.</p>
<p>FASE 05 - RECAUDACIÓN DE RECURSOS</p>	<p>Implementación de los recursos obtenidos por recaudación de impuestos en obras y servicios públicos.</p>	<p>Implementación discrecional de los recursos obtenidos de la recaudación de impuestos tributarios.</p>	<p>Implementar los recursos en obras y servicios públicos que permitan evidenciar ejecución de los ingresos recaudados de manera transparente en beneficio de los ciudadanos.</p>

8.5.1. Fase 01: PAGO DE IMPUESTOS.

Lograr el cumplimiento voluntario del pago de impuestos como obligaciones tributarias de los Contribuyentes.

Problemática: Existe el incumplimiento de pago de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, por falta de conocimiento, economía e información.

Objetivo: Estimular el cumplimiento voluntario del pago de impuestos como obligaciones tributarias de los contribuyentes, con el fin de elevar el nivel de recaudación de los ingresos.

Meta:

1. Lograr alcanzar un 15% sobre el cumplimiento de la recaudación de impuestos de las cuentas morosas anuales.
2. Ampliar la base tributaria municipal al menos en 10% por año con nuevos contribuyentes registrados en el padrón municipal.

Líneas de acción:

1. Se propone que el área de Administración tributaria deba mantener reuniones periódicas con su personal a cargo, para evaluar y coordinar la situación actual de los contribuyentes que no cancelan a tiempo sus impuestos.
2. Recuperación de la confianza en el contribuyente para el pago voluntario de sus impuestos.
3. Simplificación de trámites municipales
4. Implementación de oficinas remotas.

Recursos necesarios:

1. Para llevar a cabo el desarrollo de esta estrategia, el factor más relevante es estimular el cumplimiento voluntario del pago de impuestos como obligaciones tributarias de los contribuyentes, con el fin de elevar el nivel de recaudación de los ingresos. Evaluando el mantener reuniones periódicas con el jefe de recaudación y su personal, recuperar la confianza de los contribuyentes, simplificar sus trámites de deuda tributaria e implementar oficinas remotas.
2. El cumplimiento estricto tributario voluntario se da cuando el contribuyente cumple correctamente con pagar sus obligaciones en la fecha adecuada. Sin

embargo, en la práctica, puede también interpretarse que hay cumplimiento voluntario cuando el contribuyente cumple correctamente con sus obligaciones por propia decisión, sin mediar el accionar del área de administración tributaria de la Municipalidad, aun cuando éste se dé fuera del plazo señalado.

Indicadores:

1. Para establecer los indicadores que demuestren el grado de cumplimiento de esta estrategia, se tiene que ver el grado de cumplimiento de las líneas de acción.

En primer lugar, se debe mantener reuniones periódicas con su personal a cargo, para evaluar y coordinar la situación actual de los contribuyentes que no cancelan a tiempo sus impuestos, como realizar reuniones quincenales donde analicen la situación e identifiquen a los contribuyentes que permita ubicarlos y calcular el monto de su deuda.

En segundo lugar, el área de Recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo, realizara la recuperación de la confianza con el contribuyente para el pago voluntario de sus impuestos, mediante la difusión periódica a través de medios masivos de comunicación, boletines informativos y otros medios, el volumen de recaudaciones y destino de los tributos municipales, así también como consolidar una alianza con los medios de comunicación a objetos de lograr una mayor cobertura de comunicación y contacto con la población.

En tercer lugar, realizar la simplificación de trámites municipales como reducir la exigencia de ciertos requisitos para facilitar el pago de tributos municipales y brindar atención ágil y oportuna al contribuyente con base a información del pago de tributos, sin exigir fotocopias de pagos de gestiones anteriores etc.

En cuarto lugar, realizar la implementación de las oficinas remotas que permitirán ampliar la atención y el control personalizados no sólo a un mayor número de Principales Contribuyentes, sino también al resto de Medianos y Pequeños Contribuyentes, una de las grandes ventajas de su creación es que los contribuyentes ya no requieren trasladarse a grandes distancias para cumplir con sus obligaciones de declaración y pago, realizar

trámites del RUC, solicitar la autorización de impresión de comprobantes de pago, y recibir orientación.

8.5.2. FASE 02: RECUPERACIÓN DE MORA.

Crear un departamento de recuperación de mora para la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Problemática: No tiene un departamento encargado para realizar la recuperación por concepto de cobro de tributos y recuperación de las cuentas en mora.

Objetivo: Permitir y estructurar mejor la organización en el cobro y la recuperación de mora en forma técnica, en forma equitativa y así poder incrementar la recaudación de ingresos y disminuir las cuentas morosas de los Contribuyentes.

Metas:

1. Recuperar el 70% de mora actual pendiente de los contribuyentes.
2. Mantener un registro actualizado de los contribuyentes que no cancelan a fin de lograr una eficiente recaudación tributaria y disminuir la mora.

Líneas de acción:

1. Efectuar revisiones constantes de las cuentas de los contribuyentes.
2. Diseñar los procedimientos para el cobro de tributos y recuperación de mora.
3. Implementar políticas que orienten las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Recuperación de Mora de la Municipalidad Provincial de Cutervo, permitiendo que se maximice la recaudación de ingresos propios.


Recursos necesarios:

1. Para lograr el cumplimiento de esta estrategia, se debe recurrir a la creación de un departamento de recuperación de mora para mejorar los ingresos de la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo con el propósito de tener una mejora para el cobro de tributos y recuperación de las cuentas en mora.
2. La función general de este departamento debe ser la planificación, organización y control de las diferentes funciones relacionadas con

el cobro de tributos y recuperación de mora, se deberá tener en cuenta las revisiones constantes de las cuentas de los contribuyentes, realizar un diseño de procedimientos para el cobro de tributos y recuperación de mora, implementar políticas que orienten las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Recuperación de Mora de la Municipalidad Provincial de Cutervo, permitiendo que se maximice la recaudación de ingresos propios.


Indicadores:

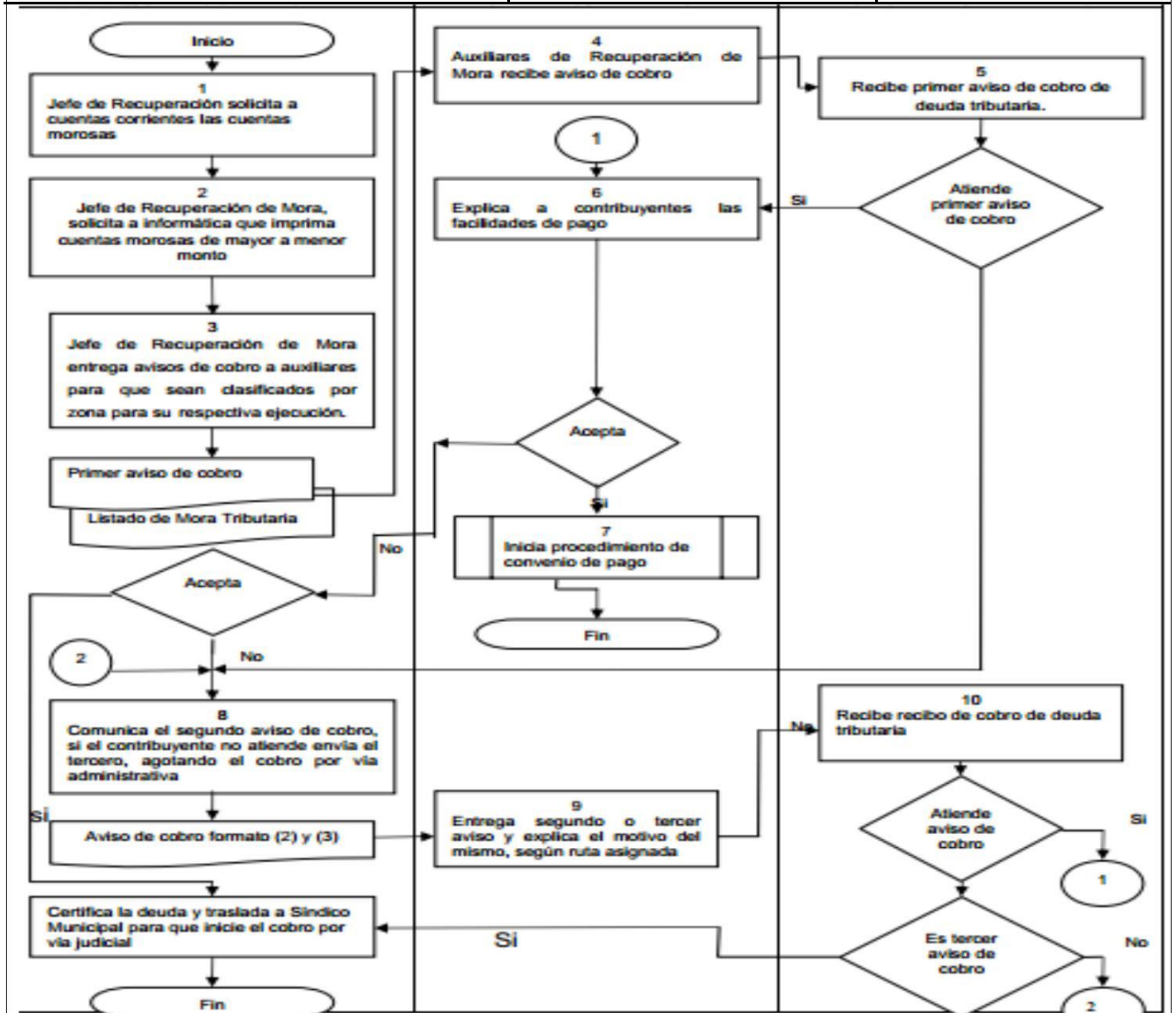
1. Para establecer los indicadores que demuestren el grado de cumplimiento de esta estrategia, se tiene que ver el grado de cumplimiento de las líneas de acción. En primer lugar se debe efectuar revisiones constantes de las cuentas de los contribuyentes, mediante una base de datos actualizada con el objetivo de generar, publicar y difundir periódicamente listas de contribuyentes deudores donde permitan el cobro eficiente de los impuestos. Así también el crear ordenanzas nuevas en donde se incluyan aquellos servicios que no han sido cobrados hasta la fecha.
2. En segundo lugar, se debe diseñar los procedimientos para el cobro de tributos y recuperación de mora.
3. En tercer lugar, se debe implementar políticas que orienten las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Recuperación de Mora de la Municipalidad Provincial de Cutervo, permitiendo que se maximice la recaudación de ingresos propios.

	PROCESO:	TRIBUTACION			
	SUBPROCESO:	COBRANZA			
	PROCEDIMIENTO:	COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA MUNICIPAL			
	PREPARADO POR:	APROBADOPOR:	1 DE 3	CODIGO	FECHA


1. Jefe de Recuperación solicita a cuentas corrientes las cuentas morosas.
2. Jefe de Recuperación de Mora, solicita a informática que imprima los avisos de las cuentas morosas de mayor a menor monto.
3. Jefe de Recuperación de Mora entrega avisos de cobro a auxiliares para que sean clasificados por zona para su respectiva ejecución.
4. Auxiliares de Recuperación de Mora recibe aviso de cobro.
5. Propietario o representante legal recibe primer aviso de cobro de deuda tributaria.
6. Auxiliar de Recuperación de Mora explica a contribuyente las facilidades de pago.
7. Auxiliar de Recuperación de Mora inicia procedimiento de la elaboración del convenio de pago.
8. Recuperación de Mora comunica el segundo aviso de cobro, si el contribuyente no atiende envía el tercero, agotando el cobro por vía administrativa.
9. Auxiliar de recuperación de mora entrega segundo y tercer aviso y explica el motivo de los mismos, según ruta asignada.
10. Propietario y Representante legal, recibe aviso de cobro de deuda tributaria.

Fuente: Elaboración Propia

	PROCESO:	TRIBUTACION			
	SUBPROCESO:	COBRANZA			
	PROCEDIMIENTO:	COBRO DE DEUDA TRIBUTARIA MUNICIPAL			
	PREPARADO POR:	APROBADO POR:	1 DE 3	CODIGO	FECHA
RECUPERACION DE MORA		AUX. DE RECUPER. DE MORA		PROP. O REPRESENTANTE LEGAL	



Fuente: Elaboración Propia

	PROCESO:	TRIBUTACION			
	SUBPROCESO:	COBRANZA			
	PROCEDIMIENTO:	POLITICAS DE COBRANZA			
	PREPARADO POR:	APROBADOP OR:	1 DE 3	CODIGO	FECHA
<ol style="list-style-type: none"> 1. En caso especial de que el cliente o contribuyente basado en estudio socio económico refleje una situación de extrema pobreza se le puede elaborar un plan de pago de mayor plazo quedando a discreción del Síndico Municipal. 2. Los contribuyentes que dejen de pagar la cuota pactada con la municipalidad, según el convenio firmado por ambas partes, dejará de tener efecto después de los tres meses siguientes al último pago registrado, quedando a criterio del Departamento Jurídico continuar con el proceso correspondiente. 3. El contribuyente o usuario que incumpla el plazo del cobro normal (60 días) en el pago de impuestos o tasas por servicios al crédito deberá pagar una multa del 5% sobre el monto adeudado, si pagare en los primeros tres meses de vencido, si cancela posterior a los tres meses la multa será del 10%. 4. Las deudas tributarias de los contribuyentes y usuarios que paguen de forma extemporánea, causarán un interés moratorio. 5. Se aplicará el cobro administrativo a todos los usuarios y contribuyentes que no cancelen su deuda tributaria en el plazo convenido de acuerdo a la ley, haciendo de su conocimiento las sanciones a las que se hace acreedor por incumplimiento de pago. 6. El Jefe de Recuperación de Mora y el Aux. de Cobros, serán los responsable de abrir y controlar los expedientes de los contribuyentes morosos. 7. El Jefe de Recuperación de Mora y el Aux. de Cobros después de analizar cada uno de los casos con problemas moratorios, y que no han respondido al proceso administrativo, pasará al Concejo Municipal cada uno de los expedientes para su evaluación y determinación de su deuda. 					
<p>Fuente: Elaboración Propia</p>					

8.5.3. FASE 03 CAPACITACIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA.

Implementar capacitaciones de educación tributaria, que permitan a los contribuyentes tener conocimiento y conciencia de su obligación de pago con la Municipalidad.

Problemática: No realizan capacitaciones ni brindan información al contribuyente con respecto a las obligaciones tributarias que están obligados a pagar para el beneficio de la población.

Objetivo: Lograr incrementar la recaudación tributaria, para mejorar la inversión social y poder tener mejores posibilidades de desarrollo para la población de Cutervo.

Meta:

1. Concientizar al menos al 70% de la población total que reside en la localidad sede del municipio.
2. Brindar información a la población sobre la recaudación y el destino de los recursos propios cada 4 meses, una vez al año y a requerimiento.

Líneas de acción:

1. Realizar capacitaciones incrementara la cultura tributaria en los ciudadanos, autoridades y funcionarios para así cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.
2. Realizar cursos de orientación sobre la importancia de la política tributaria dirigido a los contribuyentes.

Recursos necesarios:

1. Para lograr el cumplimiento de esta estrategia, se debe realizar capacitaciones de cultura tributaria para incrementar la conciencia

tributaria en los ciudadanos, así como muchos reclaman sus derechos, también deben estar conscientes de cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.

2. Es por ello que la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Cutervo es la principal fuente de ingresos para el presupuesto destinado a la población, el incremento en la recaudación es imprescindible para mejorar la inversión social y poder tener mejores posibilidades de desarrollo para el estado. Fomentando la cultura tributaria en la población, creara una conciencia tributaria real de la importancia del pago de impuestos, abordando este tema desde que se es niño, puesto que en esta etapa de la vida se puede influir en gran medida para el futuro de un país y ciudad.

Indicadores:

1. Para establecer los indicadores que demuestren el grado de cumplimiento de esta estrategia, se tiene que ver el grado de cumplimiento de las líneas de acción. En primer lugar se debe realizar capacitaciones ya que incrementara la cultura tributaria en los ciudadanos, autoridades y funcionarios para así cumplir con sus obligaciones y responsabilidades, es por ello que se ha elaborado tres etapas, siendo la primera la de la capacitación interna (funcionarios De la MDJLO), la segunda que tiene que ver a la capacitación externa que se refiere a los contribuyentes en general. Y la tercera etapa comprendida en la capacitación de estudiantes de nivel básico y medio.
2. Los ciudadanos deben conocer la importancia de la política tributaria, así como el manejo y destino de los fondos recaudados vía el pago de impuestos. Todo esto se puede lograr a través de mecanismo de difusión y programas de asesoramiento directo a los contribuyentes, como:

- a) Difundir periódicamente a través de medios masivos de comunicación, boletines informativos y otros medios, el volumen de recaudaciones y destino de los tributos municipales.
- b) Seminarios, conferencia, y talleres, mediante Universidades, Colegios Profesionales e instituciones que deseen colaborar para incrementar la Educación Tributaria.
- c) Publicaciones periódicas por parte del Servicio de Rentas Internas a manera de manuales e instructivos sencillos para un mejor entendimiento de los impuestos.
- d) Instrucciones permanentes y sobre distintos aspectos del sistema, a través de todos los medio de comunicación colectiva.
- e) Asesoramiento directo al contribuyente, por temas que desconocen en materia tributaria dándose en forma personal. Sintiéndose comprometidos con el aporte que deberían abonar.
- f) Fomentar en los contribuyentes la responsabilidad de sus deberes con la alcaldía.

8.5.4. FASE 04: BENEFICIOS TRIBUTARIOS.

Establecer un manual de beneficios tributarios para que el contribuyente tenga una rebaja de su deuda y pueda realizar su pago tributario

Problemática: A parte de la amnistía tributaria la Municipalidad Provincial de Cutervo no cuenta con beneficios tributarios para que los contribuyentes se apersonen a cancelar sus deudas.

Objetivo: Lograr que los beneficios tributarios constituyan incentivos, otorgados por la Municipalidad con la finalidad de ayudar a conseguir objetivos económicos y sociales que el incrementen el crecimiento y desarrollo de la población.

Metas:

1. Lograr que el 50% de los contribuyentes obtengan beneficios tributarios para que realicen sus pagos de deudas tributarias.
2. Lograr que no disminuya la eficiencia recaudatoria por la aplicación de estos beneficios.

Líneas de acción:

1. Fraccionar los pagos a los contribuyentes.
2. Conceder descuentos para aquellos contribuyentes que cancelen tributos municipales dentro el plazo establecido.
3. Otorgar prórrogas y ampliación de plazos para mejorar la cobertura en el cobro de tributos municipales.

Recursos necesarios:

1. Para lograr el cumplimiento de esta estrategia, se debe realizar beneficios tributarios que están constituidos por aquellas exoneraciones, deducciones y tratamientos tributarios especiales que implican una reducción en las obligaciones tributarias para

ciertos contribuyentes. Estas herramientas significan una reducción en los recaudos del área de recaudación tributaria. Sin embargo, su aplicación está vinculada a ciertos objetivos como el desarrollo de algunos sectores económicos, la generación de empleo y el fomento de la inversión.

2. En teoría, los beneficios tributarios constituyen incentivos, con la finalidad de ayudar a conseguir objetivos económicos y sociales que incrementen el crecimiento y el desarrollo de la población. No obstante, cabe mencionar que la aplicación de estos beneficios disminuye la eficiencia recaudatoria, aumenta los costos de recaudación y, de no ser aplicadas correctamente, pueden reducir la equidad y transparencia del sistema tributario.

Indicadores:

1. Para establecer los indicadores que demuestren el grado de cumplimiento de esta estrategia, se tiene que ver el grado de cumplimiento de las líneas de acción. En primer lugar se debe Fraccionar los pagos a los contribuyentes. Para poder fraccionar su deuda debe cancelar una cuota Inicial que está en función al siguiente cuadro (segmentado en Medianos y Pequeños Contribuyentes y Principales Contribuyentes)

El plazo máximo por el cual usted puede Fraccionar su deuda es de 36 meses (3 años). Cabe resaltar que la cuota Fraccionamiento no podrá ser menor al 1 % de la UIT vigente a la fecha de celebración del beneficio. La tasa de interés aplicable para el periodo de Fraccionamiento es el ochenta por ciento (0.050%) de la TIM (Tasa de Interés Moratorio) vigente a la fecha de emisión de la Resolución aprobatoria. El Fraccionamiento se basa sobre el artículo 36° del Código Tributario.

2. Conceder descuentos para aquellos contribuyentes que cancelen tributos municipales dentro el plazo establecido.

3. Otorgar prórrogas y ampliación de plazos para mejorar la cobertura en el cobro de tributos municipales.

8.5.5. FASE 005 : RECURSOS DE RECAUDACIÓN

Implementación de los recursos obtenidos por recaudación de impuestos en obras y servicios públicos.

Problemática: No existe implementación discrecional de los recursos obtenidos de la recaudación de impuestos tributarios.

Objetivo: Implementar los recursos en obras y servicios públicos que permitan evidenciar ejecución de los ingresos recaudados de manera transparente en beneficio de los ciudadanos.

Metas:

1. Financiar obras y servicios públicos a través de los recursos recaudados por el impuesto predial.
2. Programar y ejecutar el 100% de los recursos propios en proyectos de inversión pública municipal a objeto de que el contribuyente perciba que su aporte económico realmente está contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de la población.

Líneas de acción:

1. Implementar los recursos obtenidos vía impuestos para financiar obras tales como: pavimentación de calles, instalación de banquetas, parques y juegos infantiles, utilizando como medida de identificación el slogan “Predial trabajando para el bienestar de los cutervinos, con el objeto de que los ciudadanos vean en dónde se están invirtiendo los recursos recaudados.
2. Ampliación de la cobertura de agua potable en las colonias populares y ampliación de la red de alumbrado público, señalando también que los recursos empleados son los obtenidos a través de los

impuestos, convenciendo así a los ciudadanos para que contribuyan con sus obligaciones fiscales.

Recursos necesarios:

1. Los recursos a utilizar en esta estrategia son principalmente, la recaudación obtenida vía impuestos, con la cual se pretende financiar las obras y servicios públicos a través de todos los impuestos recaudados; dichas obras no deberán tener mayor costo a lo recaudado, salvo que el Ayuntamiento lo considere una prioridad y desee hacer una mezcla de recursos. Esta acción la llevará a cabo la Dirección de Obras Públicas en Coordinación con la Dirección de Catastro y Tesorería Municipal, quienes identificarán y definirán en qué acciones se implementaran los recursos. Con esta acción se estará fomentando la transparencia y la rendición de cuentas, impulsando así la legitimidad a las autoridades municipales.

Indicadores:

Los indicadores que permitirán medir los resultados de esta estrategia, son principalmente los de implementación de los recursos obtenidos a través de la recaudación del impuesto predial, de este modo, se puede medir los resultados a través de:

- a) El número de obras financiadas con ingresos obtenidos por el concepto de recaudación de impuestos.
- b) El número de servicios públicos (alumbrado, agua potable, drenaje, alcantarillado, etc.) financiados por los ingresos propios.
- c) Número de personas beneficiadas por la realización de alguna obra pública o servicio público prestado.
- d) Indicadores realizados a través de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.

E. INSTRUMENTACIÓN

FASE	ESTRAGIAS	OBJETIVO	RESPONSABLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN											
				ENE	FEBR	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET			
FASE 01- PAGO DE IMPUESTOS	Lograr el cumplimiento voluntario del pago de impuestos como obligaciones tributarias de los Contribuyentes.	Estimular el cumplimiento voluntario del pago de impuestos como obligaciones tributarias de los contribuyentes, con el fin de elevar el nivel de recaudación de los ingresos.	ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA												
FASE 02- RECUPERACIÓN DE MORA	Crear un departamento de recuperación de mora para la Municipalidad Provincial de Cutervo.	Permitir y estructurar mejor la organización en el cobro y la recuperación de mora en forma técnica, en forma equitativa y así poder incrementar la recaudación de ingresos y disminuir las cuentas morosas de los Contribuyentes.	ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA												
FASE 03- CAPACITACIÓN DE EDUCACIÓN TRIBUTARIA	Implementar capacitación de educación tributaria, que permitan a los contribuyentes tener conocimiento y conciencia de su obligación de pago con la Municipalidad.	Lograr incrementar la recaudación tributaria para mejorar la inversión social y poder tener mejores posibilidades de desarrollo para la población de Cutervo.	ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA												

<p>FASE 04 - BANEFICIOS TRIBUTARI OS</p>	<p>Establecer un manual de beneficios tributarios para que el contribuyente tenga una rebaja de su deuda y pueda realizar su pago tributario</p>	<p>Lograr que los beneficios tributarios constituyan incentivos, otorgados por la Municipalidad con la finalidad de ayudar a conseguir objetivos económicos y sociales que incrementen el crecimiento y el desarrollo de la población.</p>	<p>ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>									
<p>FASE 05 - RECAUDACI ÓN DE RECURSOS</p>	<p>Implementación de los recursos obtenidos por recaudación de impuestos en obras y servicios públicos.</p>	<p>Implementar los recursos en obras y servicios públicos que permitan evidenciar ejecución de los ingresos recaudados de manera transparente en beneficio de los ciudadanos.</p>	<p>ÁREA DE ADMINISTRACIÓN - ÁREA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p>									

F. EVLUACIÓN

- Asegurar que los diferentes empleados y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Cutervo desarrollen sus actividades bajo las mismas reglas y dentro de los límites previamente establecidos por el Concejo Municipal, disponiendo de políticas y estrategias definidas.
- Promover y coordinar una estrecha comunicación entre funcionarios, empleados municipales y ciudadanos.
- El personal de la Municipalidad actúa objetiva y voluntariamente, asumiendo mayor responsabilidad cuando están enterados de las políticas de cobro, previamente establecidas por el Concejo Municipal.
- La Validación de las Estrategias será por juicio de expertos.

G. VALORACIÓN Y CORROBORACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente se describe la validación de la estrategia por el juicio de experto, asimismo la aplicación parcial de la estrategia, además la confiabilidad y la validez del instrumento aplicado.

Valoración de los resultados: Se seleccionaron 3 expertos teniendo en cuenta ciertos criterios como la Experiencia Profesional en Gestión Publicas, Grado Académico de magister o doctor, Experiencia Administrativa en Universidades.

Para el análisis de resultados de la valoración del juicio de experto de la estrategia de fidelización del talento humano se consideraron los siguientes criterios:

- 5.- Muy adecuado
- 4.- Adecuado
- 3.- Regular
- 2.- Malo
- 1.- Muy malo

CALIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA POR PARTE DE LOS EXPERTOS			
Pregunta	Experto N°1	Experto N°2	Experto N°3
N°01	4	5	4
N°02	4	4	5
N°03	5	4	5
N°04	5	5	5
N°05	4	5	4
N°06	4	4	5
N°07	5	5	4
N°08	5	5	4
Puntaje Total	36	37	36

En cuanto a la novedad científica de la estrategia dos expertos indicaron que es adecuado y un experto es muy adecuado.

Referente pertinencia de los fundamentos teóricos de la estrategia de fidelización dos expertos expresaron que es adecuado y un experto manifestó que es muy adecuado.

El nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en la estrategia dos expertos muestra que es muy adecuado y un experto indica que es adecuado.

Los tres expertos refieren que la correspondencia entre la teoría desarrollada y el aporte práctico es muy adecuado

Dos expertos indican que la claridad en la finalidad de cada uno de las acciones de la estrategia es adecuada y un experto manifiesta que es muy adecuada.

Dos expertos manifiestan que la posibilidad de aplicarse la estrategia es adecuada y un experto refiere que es muy adecuada.

La concepción general de la estrategia de acuerdo a sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso formativo, según dos expertos refieren que muy adecuado y un experto manifiesta que es adecuado.

Dos expertos muestran que la significación práctica de la estrategia es muy adecuada y un experto indicó que es adecuada.

IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación fue realizar un propuesta de un Plan Estratégico para mejorar la cobranza tributaria en la Municipalidad Provincial de Cutervo, con la finalidad de incrementar los ingresos económicos, para ello se creó un esquema en donde esté vinculado la Problemática, objetivos, metas y resultados. Con el objeto de establecer estrategias correctas para la implementación y el incremento de los niveles de recaudación.

- La declaración tributaria es el medio por excelencia para llevar a cabo la recaudación tributaria. Dicha declaración tributaria es la manifestación de hechos comunicados a la Administración Tributaria en la forma y lugar establecidos por Ley, Reglamento, Resolución de Superintendencia o norma de rango similar, la cual podrá constituir la base para la determinación de la obligación tributaria. Función pública que tiene por objeto procurar el ingreso en el Tesoro Público de los tributos previamente liquidados. Inadecuación entre lo que establecen las normas y reglamentos y el funcionamiento real de la administración. La acción municipal no responde a los problemas ni a la creciente demanda de servicios que objetivamente le plantea la población resultando las normas inaplicables u obsoletas. Las formas y contenidos de la organización fueron adoptados o impuestos sin tener consideración de la realidad local.
- Al analizar los niveles de recaudación en la Municipalidad Provincial de Cutervo, al realizar la entrevista al gerente de Administración tributaria, logramos concluir que existe un deficiente nivel de recaudación de impuestos, por lo que se muestra los contribuyentes no realizan el pago de sus impuestos a la fecha establecida, debido a que la Municipalidad no les brinda la orientación oportuna del pago de sus impuestos, solo cuando se apersonan a dicha institución les brindan la información requerida, así también manifestaron que los contribuyentes, no reciben capacitaciones y difusiones de las normas tributarias vigentes por parte de la municipalidad, logrando así el incumplimiento de sus obligaciones de pago por la falta de conciencia tributaria.

- La evaluación realizada al área de recaudación de la Municipalidad, se ha evidenciado que la recaudación tributaria cuenta con un nivel bajo de cobranza de tasas e impuestos, así como un alto índice de morosidad en la cobranza de tributos permitiendo una inequidad y deficiencia, de tal manera, es de vital importancia la elaboración de este plan estratégico por la necesidad que existe en dicha institución y el de proponer soluciones estratégicas a las deficiencias encontradas.
- Se ha diseñado un plan estratégico para mejorar los niveles de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo, porque al obtener los resultados de los instrumentos aplicados, se evidencio que por parte de los contribuyentes existe la falta de conocimiento de sus obligaciones tributarias y en algunos casos se debe por el factor económico, por lo que establecemos una herramienta estratégica que ayudará a incrementar su recaudación de impuestos, logrando desarrollar adecuadamente este plan estratégico se alcanzará los montos fijados en el presupuesto que están destinados a la calidad de los servicios de salud, educación, seguridad, vivienda, administración y programas sociales.
- La propuesta ha sido validado por dos expertos, uno en la validez del instrumento de recopilación de información y el segundo con conocimiento del tema y teniendo experiencia en el área de tributación.

9.2.RECOMENDACIONES

Con base en el diagnóstico de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Cutervo, se elaboró un plan estratégico para incrementar la recaudación tributaria. Cabe señalar que en la propuesta planteada, se pueden presentar distintos cambios, por lo tanto, se sugiere que se tomen en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es indispensable que las autoridades municipales emprendan una campaña de información y concientización de la ciudadanía, acerca de la importancia que tiene el realizar el pago de sus impuestos así como publicar las fechas de vencimiento de los impuestos incentivando con beneficios para los contribuyentes puntuales.
- Los recursos recaudados de las tasas e impuestos, deberán utilizarse únicamente en obras y servicios públicos, los cuales serán etiquetados con el lema de “más recaudo más trabajo” con la finalidad de que los ciudadanos tengan la seguridad de que sus recursos están siendo implementados para el beneficio de la población.
- Analizar a los contribuyentes que se encuentren como morosos, la cual permitirá reconocer el estado de la deuda y cuál es el monto a recabar, y generar una estrategia en las cuales nos permita reorganizar el cobro y la recuperación de mora.
- En caso de lograrse el éxito del plan estratégico, una vez culminada el periodo de administración tributaria de la municipalidad, se sugiere que se deje todo registros y formas de operación a la nueva administración con la finalidad de darle continuidad al plan estratégico desarrollado.

X. MATERIALES DE REFERENCIA

Cueva, Simón “Transparencia Presupuestaria en el Ecuador”; Segunda Edición; Editorial Cordes, Quito, Ecuador; (2007), P.57.

Decreto Supremo N°133-EF. (23 de junio de 2013). Código Tributario. Texto Único Ordenado del Código Tributario. Lima, Perú: Diario el Peruano.

Rachadell, S. (1998). “Tributación Municipal en Venezuela”; Editorial P.H.C.A. P.29.

Valdés, R. “Curso de Derecho Tributario”; Editorial Temis S.A.; 2ª Edición Bogotá (1996), P.15.

Villegas, Héctor, “Derecho Financiero y Tributario”; 5ta edición; Editorial De palma Buenos aires _Argentina; 1999; Pág. 67.

Fernández, M. (2001). Análisis de la Automatización de los Impuestos Municipales en la Alcaldía del Municipio Charallave, Estado Miranda. Trabajo de Grado no Publicado. Universidad Central de Venezuela (UCV), Caracas.

Decreto Legislativo N°776: Ley de Tributación Municipal y sus modificatorias.

Ley N°27972: Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.

Rachadell, S. (1998). “Tributación Municipal en Venezuela”; Editorial P.H.C.A. P.29.

Gonzales, J., Rojas, s. y Estrada, J. (2009). “Gestión Tributaria Local”: estudios de casos en dos municipalidades de Guatemala. Recuperado en:

Vega, Y. (2014) Sistema de Administración Tributaria SAT: Estrategia de cobranza efectiva (2010). Recuperado en: www.satch.gob.pe

Medina M. (2013) en su tesis “Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo”, para graduarse en la Universidad de los Andes.

López E. y Vigil G. (2013) en su tesis “análisis de los efectos tributarios de la posible aplicación del impuesto a las transferencias gratuitas de bienes provenientes de herencias en el Perú.

Hernández, L. (2002). “La Planificación Tributaria en la Gerencia de Recaudación de la Alcaldía del Municipio Iribarren del Estado Lara”. Recuperado, en: http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P220.pdf

Ovales, O. (2009). En su trabajo especial de grado titulado “Propuesta de Lineamientos Estratégicos en la creación y consolidación de entes asesores y recaudadores en el Municipio Valencia del Estado Carabobo”, para optar al Título de Especialista en Gerencia Tributaria en la Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado en: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/164/1/11466.pdf>

Riofrio, I. y Oliva, M. (2011). En la realización de su Tesis para Optar el Título Profesional Contador Público se denomina “Incidencia De La Recaudación Tributaria En La Gestión Administrativa –Contable de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2011”, Chiclayo.

Salas E. (2012) en su tesis “Mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del SIAF rentas-GL en la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo” Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

<http://www.larepublica.pe/04-07-2014/satch-dejo-de-percibir-mas-de-un-millon-de-soles-en-tributos>

<http://www.ele-ve.com.ar/Presion-tributaria-y-gasto-publico-de-Argentina-en-el-contexto-internacional.html>

<http://www.satch.gob.pe/informacionTribNoTrib/impuestoPredial/>

<http://www.monografias.com/trabajos25/estrategias/estrategias.shtml>

<http://www.americatv.com.pe/cuarto-poder/reportaje/tributos-cultura-no-pago-noticia-25147>.

<http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-mef-fortalecera-gobiernos-locales-para-incrementar-ingresos-municipales-503634.aspx>

<http://archivo.larepublica.pe/04-07-2014/satch-dejo-de-percibir-mas-de-un-millon-de-soles-en-tributos>

ANEXOS

ANEXO 01

GUÍA DE OBSERVACIÓN

TEMA:

Estrategias de recaudación tributaria para mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Cutervo.

OBJETIVO: Emitir criterio cuantitativo sobre la eficacia tributaria de la empresa.

1. Solicitar el plan operativo de los tres últimos años a fin de validar su existencia y correcta elaboración.
2. Evaluar la información relativa a los contribuyentes y su correspondencia con las metas de recaudación de los impuestos.
3. Valorar la información relativa al personal y su grado de conocimiento de los procesos de recaudación de impuestos.
4. Evaluar el sistema automatizado de ejecución y control de los impuestos
5. Validar la existencia del presupuesto anual, reflejado en la ordenanza correspondiente y el grado de detalle en el cálculo de los ingresos provenientes de los impuestos municipales.
6. Solicitar y evaluar el registro de Contribuyentes y su grado de actualización mediante mecanismos de control y verificación selectiva.
7. Validar en las ordenanzas de impuesto el establecimiento de políticas y mecanismos de sanciones.
8. Solicitar los informes de ingresos provenientes de los impuestos y verificar los procesos administrativos.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

1. Solicitar los manuales de políticas normas y procedimientos y evaluar el contenido de los mismos.
2. Validar la existencia del organigrama estructural de la alcaldía y evaluar su correspondencia con los procesos administrativos para el control de los impuestos.
3. Solicitar los flujogramas de procesos y evaluar su correspondencia con los pasos que efectivamente se realizan en la alcaldía para la ejecución y control de los impuestos.
4. Verificar que se encuentren por escrito los mecanismos de control que se aplican en el proceso de recaudación de impuestos y su correspondencia con los manuales y políticas de recaudación de los mismos.

ANEXO 02

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

ESCUELA DE POS GRADO – MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL

ENTREVISTA

DIRIGIDA: Jefe de la Unidad de Tributación y Rentas de la Municipalidad Provincial de Cutervo

OBJETIVO: Recopilar información referente a la recaudación de tributos Municipalidad Provincial de Cutervo

1. ¿Cuál es el Grado Académico que ostenta en la actualidad?
2. ¿Cuál es la importancia de la recaudación de los Impuestos y Tasas Municipales?
3. ¿Cómo han sido los niveles de recaudación de los Impuestos y las Tasas en los últimos 3 años, ha ido aumentando o ha disminuido?
4. ¿Cuenta con un plan de Comunicación sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones como contribuyentes a la población cutervina?
5. ¿Cree Ud. que las estrategias de cobranza establecidas están contribuyendo en la recaudación del impuesto predial?
6. ¿Cuál es el destino del monto recaudado del Impuesto Predial?
7. ¿La oficina de rentas cuenta con una base de datos actualizada en caso de que un contribuyente quiera conocer el monto de su deuda?
8. ¿En esta municipalidad se ofrecen beneficios e incentivos al contribuyente?
9. ¿Ha sido necesario ejecutar una cobranza coactiva?
10. ¿Qué problemas se presentan en la recaudación del impuesto y tasa?
11. ¿Reciben capacitación especializada para mejorar el desempeño dentro de sus funciones?
12. ¿Cree usted que es elevado el nivel de evasión por parte de los contribuyentes respecto al tributo?

ANEXO 03

**ESCUELA DE POS GRADO – MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E
INTERNACIONAL**

ENCUESTA

DIRIGIDA: A los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

OBJETIVO: Analizar las diferentes opiniones de la sociedad en cuanto al pago de los Tributos y la retribución en obras y servicios.

1. ¿Qué tipo de Tributos, tasa usted paga?

Impuestos

A. Predial

B. Patrimonio vehicular

C. Alcabala

Tasas

A. Servicios públicos

C. Licencias

B. Servicios Administración

D. Otras tasas.

2. ¿Ud. mantiene deuda actual de Tributos Con La Municipalidad Provincial de Cutervo?

SÍ

No

3. ¿Ud. está de acuerdo con el procedimiento de cobranza establecido por la Municipalidad Provincial de Cutervo?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Totalmente desacuerdo	<input type="checkbox"/>
No sabe no opina	<input type="checkbox"/>

4. ¿Recibe alguna notificación Ud. cuando no paga sus impuestos en la Municipalidad Provincial de Cutervo?

SÍ

NO

A VECES

5. El período de la deuda que Ud. mantiene con la Municipalidad Provincial de Cutervo es de:

- a) 1 mes
- b) De 2 a 4 meses
- c) De 5 a 12 meses
- d) Más de un año

6. ¿Ud. Considera eficiente el actual sistema de cobranza de tributo en la Municipalidad Provincial de Cutervo?

- Excelente () Buena () Regular ()
 Mala () Pésima ()

7. Considera Ud. importante el pago de los tributos municipales en su comunidad

Sí No

8. La gestión Municipal promueve el pago puntual de los tributos municipales en su comunidad?

Sí No A veces

9. ¿La Municipalidad Provincial de Cutervo ofrece beneficios e incentivos para el pago del Impuesto Predial?

SI NO

10. ¿Ud. considera qué?, los tributos recaudados se utilizan en obras públicas?

Sí No

11. ¿Cómo evalúa Usted. la atención que recibe en área de recaudación de tributos Municipales de la Municipal Provincial de Cutervo?

- Excelente () Buena () Regular ()
 Mala () Pésima ()

12. ¿Conoce ud. la norma que rige el pago de los Impuestos y Tasa Municipales?

Sí No

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS


1. NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS ENRIQUE ALARCÓN ECHE
2.	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
	GRADO ACADÉMICO	MAGITER EN CIENCIAS EMPRESARIALES CON MENCIÓN EN TRIBUTACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 AÑOS COMO PROFESIONAL
	CARGO	ASESOR CONTABLE, TRIBUTARIO Y EMPRESARIAL EN ESTUDIOS CONTABLE CONASES
Título de la Investigación: “ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Elaborar una estrategia de recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento de la cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar epistemológicamente del proceso de recaudación tributaria y su dinámica. - Diagnosticar la dinámica del proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo. - Elaborar una estrategia de recaudación tributaria - Contrastar y validar la estrategia de recaudación tributaria para incrementar los ingresos de la Municipalidad Provincial de Cutervo, por juicio de expertos.

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de **ACUERDO** o en “D” si está en **DESACUERDO**, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	<p>¿Qué tipo de Tributos, tasa usted paga?</p> <p><u>Impuestos</u></p> <p>A. Predial B. Patrimonio vehicular</p> <p>C. Alcabala</p> <p><u>Tasas</u></p> <p>A. Servicios públicos C. Licencias</p> <p>B. Servicios Administración D. Otras tasas.</p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>¿Ud. mantiene deuda actual de Tributos Con La Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>¿Ud. está de acuerdo con el procedimiento de cobranza establecido por la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Totalmente desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>No sabe no opina <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>¿Recibe alguna notificación Ud. cuando no paga sus impuestos en la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>El período de la deuda que Ud. mantiene con la Municipalidad Provincial de Cutervo es de:</p> <p>e) 1 mes</p> <p>f) De 2 a 4 meses</p> <p>g) De 5 a 12 meses</p> <p>h) Más de un año</p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

06	<p>¿Ud. Considera eficiente el actual sistema de cobranza de tributo en la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p> Excelente () Buena () Regular () Mala () Pésima () </p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>Considera Ud. importante el pago de los tributos municipales en su comunidad</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>¿La gestión Municipal promueve el pago puntual de los tributos municipales en su comunidad?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>¿La Municipalidad Provincial de Cutervo ofrece beneficios e incentivos para el pago del Impuesto Predial?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿Ud. considera qué, los tributos recaudados se utilizan en obras públicas?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿Cómo evalúa Usted La atención que recibe en área de recaudación de tributos Municipales de la Municipal Provincial de Cutervo?</p> <p> Excelente () Buena () Regular () Mala () Pésima () </p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

11	¿Conoce ud. la norma que rige el pago de los Impuestos y Tasa Municipales? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	A() D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A() D()
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		



 Mg. Carlos Enrique Alarcón Eche
 DNI N° 41885769


1. NOMBRE DEL JUEZ		HUGO IVÁN COLLANTES PALOMINO
2.	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN TRIBUTACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12 AÑOS COMO PROFESIONAL
	CARGO	ASESOR CONTABLE, TRIBUTARIO Y EMPRESARIAL DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL CHICLAYO
Título de la Investigación: “ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO”		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL
4. INSTRUMENTO EVALUADO		5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de Cotejo () 8. Diario de campo ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Elaborar una estrategia de recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento de la cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar epistemológicamente del proceso de recaudación tributaria y su dinámica. - Diagnosticar la dinámica del proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo. - Elaborar una estrategia de recaudación tributaria - Contrastar y validar la estrategia de recaudación tributaria para incrementar los ingresos de la Municipalidad Provincial de Cutervo, por juicio de expertos.

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de **ACUERDO** o en “D” si está en **DESACUERDO**, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

Nº	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	<p>¿Qué tipo de Tributos, tasa usted paga?</p> <p><u>Impuestos</u></p> <p>A. Predial B. Patrimonio vehicular</p> <p>C. Alcabala</p> <p><u>Tasas</u></p> <p>A. Servicios públicos C. Licencias</p> <p>B. Servicios Administración D. Otras tasas.</p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>¿Ud. mantiene deuda actual de Tributos Con La Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>¿Ud. está de acuerdo con el procedimiento de cobranza establecido por la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Totalmente desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>No sabe no opina <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>¿Recibe alguna notificación Ud. cuando no paga sus impuestos en la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>El período de la deuda que Ud. mantiene con la Municipalidad Provincial de Cutervo es de:</p> <p>i) 1 mes</p> <p>j) De 2 a 4 meses</p> <p>k) De 5 a 12 meses</p> <p>l) Más de un año</p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

06	<p>¿Ud. Considera eficiente el actual sistema de cobranza de tributo en la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p> Excelente () Buena () Regular () Mala () Pésima () </p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>Considera Ud. importante el pago de los tributos municipales en su comunidad</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>¿La gestión Municipal promueve el pago puntual de los tributos municipales en su comunidad?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>¿La Municipalidad Provincial de Cutervo ofrece beneficios e incentivos para el pago del Impuesto Predial?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿Ud. considera qué, los tributos recaudados se utilizan en obras públicas?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿Cómo evalúa Usted La atención que recibe en área de recaudación de tributos Municipales de la Municipal Provincial de Cutervo?</p> <p> Excelente () Buena () Regular () Mala () Pésima () </p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

11	¿Conoce ud. la norma que rige el pago de los Impuestos y Tasa Municipales? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	A() D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A() D()
8 COMENTARIOS GENERALES		
9 OBSERVACIONES		



Mg. Hugo Ivan Callantes Palomino
DNI N° 16734957


6. NOMBRE DEL JUEZ		LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA
7.	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	CONTABILIDAD - TRIBUTACIÓN
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	9 AÑOS COMO PROFESIONAL
	CARGO	COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Título de la Investigación: “ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO”		
8. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	MAESTRIA EN TRIBUTACION NACIONAL E INTERNACIONAL
9. INSTRUMENTO EVALUADO		9. Entrevista () 10. Cuestionario (X) 11. Lista de Cotejo () 12. Diario de campo ()
10. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Elaborar una estrategia de recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento de la cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar epistemológicamente del proceso de recaudación tributaria y su dinámica. - Diagnosticar la dinámica del proceso de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo. - Elaborar una estrategia de recaudación tributaria - Contrastar y validar la estrategia de recaudación tributaria para incrementar los ingresos de la Municipalidad Provincial de Cutervo, por juicio de expertos.

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de **ACUERDO** o en “D” si está en **DESACUERDO**, **SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.**

Nº	8. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	<p>¿Qué tipo de Tributos, tasa usted paga?</p> <p><u>Impuestos</u></p> <p>A. Predial B. Patrimonio vehicular</p> <p>C. Alcabala</p> <p><u>Tasas</u></p> <p>A. Servicios públicos C. Licencias</p> <p>B. Servicios Administración D. Otras tasas.</p>	<p>A() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	<p>¿Ud. mantiene deuda actual de Tributos Con La Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	<p>¿Ud. está de acuerdo con el procedimiento de cobranza establecido por la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Totalmente desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>No sabe no opina <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	<p>¿Recibe alguna notificación Ud. cuando no paga sus impuestos en la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p>SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> A VECES <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	<p>El período de la deuda que Ud. mantiene con la Municipalidad Provincial de Cutervo es de:</p> <p>m) 1 mes</p> <p>n) De 2 a 4 meses</p> <p>o) De 5 a 12 meses</p> <p>p) Más de un año</p>	<p>A() D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

06	<p>¿Ud. Considera eficiente el actual sistema de cobranza de tributo en la Municipalidad Provincial de Cutervo?</p> <p> Excelente () Buena () Regular () Mala () Pésima () </p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
07	<p>Considera Ud. importante el pago de los tributos municipales en su comunidad</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
08	<p>¿La gestión Municipal promueve el pago puntual de los tributos municipales en su comunidad?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
09	<p>¿La Municipalidad Provincial de Cutervo ofrece beneficios e incentivos para el pago del Impuesto Predial?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿Ud. considera qué, los tributos recaudados se utilizan en obras públicas?</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿Cómo evalúa Usted La atención que recibe en área de recaudación de tributos Municipales de la Municipal Provincial de Cutervo?</p> <p> Excelente () Buena () Regular () Mala () Pésima () </p>	<p>A() D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

11	¿Conoce ud. la norma que rige el pago de los Impuestos y Tasa Municipales? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	A() D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A() D()
10 COMENTARIOS GENERALES		
11 OBSERVACIONES		


 Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza

Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza

DNI N° 18077958

ENCUESTA A EXPERTOS

Estimado Mg. **CARLOS ENRIQUE ALARCÓN ECHE**, Identificado con DNI N° **41885769**

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de evaluar las estrategias planteadas en recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento de la cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo. Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación del aporte práctico.

Datos del experto:

- **Años de experiencia en el área:** 12 años de experiencia Profesional
- **Grado académico:** Magister en Ciencias Empresariales con mención en Tributación
- **Título Profesional:** Contador Público

1. Novedad científica de la estrategia de Formación de Valores, asertividad y solidaridad para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la estrategia de Formación de Valores, asertividad y solidaridad.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

- 3.- Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo de la estrategia.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

- 4.- Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

5.- Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la estrategia de formación de valores propuesta.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

6.- Posibilidades de aplicación de la estrategia de formación de valores propuesta, para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

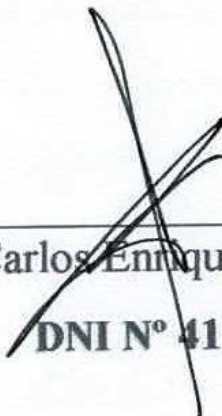
7.- Concepción general de la estrategia según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso formación de valores.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

8.- Significación práctica de la estrategia para el pertinente desempeño orientador de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

Observaciones generales: -----



 Mg. Carlos Enrique Alarcón Eche

DNI N° 41885769

ANEXO 4

ENCUESTA A EXPERTOS

Estimado **Mg. HUGO IVAN COLLANTES PALOMINO**, Identificado con DNI N° **16734957**

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de evaluar las estrategias planteadas en recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento de la cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo. Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación del aporte práctico.

Datos del experto:

- **Años de experiencia en el área:** 15 años de experiencia.
- **Grado académico:** Magister en Tributación Nacional e Internacional.
- **Título Profesional:** Contador Público.

3. Novedad científica de la estrategia de Formación de Valores, asertividad y solidaridad para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

4. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la estrategia de Formación de Valores, asertividad y solidaridad.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

- 3.- Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo de la estrategia.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

- 4.- Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

5.- Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la estrategia de formación de valores propuesta.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

6.- Posibilidades de aplicación de la estrategia de formación de valores propuesta, para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

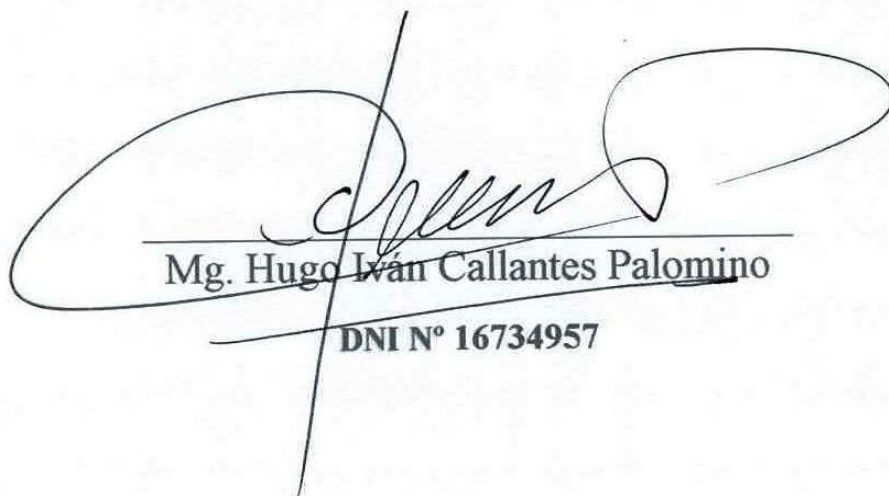
7.- Concepción general de la estrategia según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso formación de valores.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

8.- Significación práctica de la estrategia para el pertinente desempeño orientador de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

Observaciones generales:



Mg. Hugo Iván Callantes Palomino
DNI N° 16734957

ANEXO 4

ENCUESTA A EXPERTOS

Estimado Doctor **LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA**, Identificado con DNI N° **18077958**

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de evaluar las estrategias planteadas en recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento de la cobranza de la Municipalidad Provincial de Cutervo. Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación del aporte práctico.

Datos del experto:

- Años de experiencia en el área: 9 años
- Grado académico: Doctor en Administración.
- Título Profesional: Contador y Administrador

5. Novedad científica de la estrategia de Formación de Valores, asertividad y solidaridad para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

6. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la estrategia de Formación de Valores, asertividad y solidaridad.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

- 3.- Nivel de argumentación de las relaciones fundamentales aportadas en el desarrollo de la estrategia.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

- 4.- Nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y el aporte práctico de la investigación.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

5.- Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la estrategia de formación de valores propuesta.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

6.- Posibilidades de aplicación de la estrategia de formación de valores propuesta, para mejorar las relaciones interpersonales de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

7.- Concepción general de la estrategia según sus acciones desde la perspectiva de los actores del proceso formación de valores.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

8.- Significación práctica de la estrategia para el pertinente desempeño orientador de los docentes.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

Observaciones generales:



Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza

Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza

DNI N° 18077958

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, **NERIO ORIEL LLATAS MUÑOZ**, Jefe de la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Cutervo, identificado con DNI 45684533, **DECLARO:**

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación denominada **"ESTRATEGIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO"**, cuyo autor es el CPC Martín Alexander Ríos Cubas. Maestrante de Tributación Nacional e Internacional de la Universidad Señor de Sipán, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo **MI CONSENTIMIENTO** para que se realice la Entrevista, Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación que es la "Elaboración de una estrategia de recaudación tributaria basada en la Ley Orgánica de Municipalidades para el incremento del nivel de recaudación de la Municipalidad Provincial de Cutervo."

Cutervo, 29 de Septiembre de 2015



LIC. NERIO ORIEL LLATAS MUÑOZ
DNI N° 45684533