



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
UTCUBAMBA – 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

**Bach. Jiménez Delgado Deyli
<https://orcid.org/0000-0002-1759-3514>**

Asesor:

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel - Perú
2021**

Aprobación de jurado

Estrategias de Gestión Administrativa para Mejorar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2021

.....
Dra. Cruzado Puente Maria Rosa
Presidente del Jurado

.....
Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco
Secretario del Jurado

.....
Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
Secretario del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

A nuestro creador, nuestro padre celestial por abrirnos caminos nuevos y maravillosos en este mundo, a mis padres por ser las personas que me brindan su apoyo y su amor y a todos los docentes que intervinieron en mi educación para ser de mí una profesional, gracias.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A mis padres, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las estrategias de gestión administrativa, para mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021; las acciones que realizó fueron: analizar la recaudación tributaria, identificar las estrategias de gestión administrativa que usan para la recaudación tributaria y formular estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria. La investigación es de tipo Descriptiva - Explicativo y diseño No Experimental. Los resultados fueron: El personal de la Municipalidad considera que la recaudación tributaria se realiza de forma eficiente y según la ley orgánica de municipalidades (71%), los ingresos por recaudación tributaria no son usados según los objetivos de la municipalidad (71%), es alto el índice de morosidad por pago de impuestos (53%) y es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria (100%); los trámites y procedimientos para el pago de impuestos es un problema para la recaudación tributaria (53%), el proceso de recaudación tributaria municipal no es transparente (53%). Los funcionarios no participación en el proceso de recaudación (47%), no se realiza diagnóstico sobre morosidad tributaria y situación de la Municipalidad (53%), no se define con claridad objetivos y metas de la gestión administrativa (53%); es eficiente la organización interna y del trabajo de la Municipalidad (59%), la ciudadanía no participa de las actividades municipales (71%), no cuentan con un sistema de control interno de los servicios públicos (41%), casi nunca evalúan los objetivos y resultados estratégicos (24%).

Palabra Clave: Estrategias, Gestión Administrativa, Recaudación Tributaria, Municipalidades

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the strategies of administrative management, to improve the tax collection of the Provincial Municipality of Utcubamba, 2021; the actions he carried out were: analyze tax collection, identify the administrative management strategies used for tax collection and formulate administrative management strategies to improve tax collection. The research is of the descriptive - explanatory type and non-experimental design. The results were: The staff of the Municipality considers that the tax collection is done efficiently and according to the organic law of municipalities (71%), revenue from tax collection is not used according to the objectives of the municipality (71%), the rate of delinquency due to payment of taxes is high (53%) and is a determining factor in the reduction of tax collection (100%); the procedures and procedures for the payment of taxes is a problem for tax collection (53%), the process of municipal tax collection is not transparent (53%). Officials do not participate in the collection process (47%), there is no diagnosis of tax delinquency and situation of the Municipality (53%), objectives and goals of administrative management are not clearly defined (53%); the internal organization and work of the Municipality is efficient (59%), citizens do not participate in municipal activities (71%), do not have an internal control system for public services (41%), almost never evaluate the objectives and strategic results (24%).

Keyword: Strategies, Administrative Management, Tax Collection, Municipalities

INDICE

aprobacion por jurados.....	ii
dedicatoria	iii
agradecimiento	iv
resumen	v
abstract.....	VII
indice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	15
1.2. TRABAJOS PREVIOS	22
1.2.1. INTERNACIONAL.....	22
1.2.2. NACIONAL.....	26
1.2.3. LOCAL.....	31
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	35
1.3.1. <i>Gestión Administrativa</i>	35
1.3.1.1. <i>Gestión</i>	35
1.3.1.2. <i>Administración</i>	35
1.3.1.3. <i>Gestión Administrativa</i>	36
1.3.1.4. <i>Gestión de Administración Pública</i>	37
1.3.1.5. <i>Administración Tributaria</i>	37
1.3.2. <i>Recaudación tributaria</i>	38
1.3.2.1. <i>Recaudación</i>	38
1.3.2.2. <i>Recaudación Tributaria</i>	38
1.3.2.3. <i>El Sistema Tributario Peruano</i>	39
1.3.2.4. <i>Obligaciones tributarias</i>	39
1.3.2.5. <i>El Tributo</i>	40
1.3.2.6. <i>Clasificación de los tributos</i>	40
1.3.2.7. <i>La Administración Tributaria Municipal</i>	40
1.3.2.8. <i>Recaudación Tributaria:</i>	41
1.3.2.9. <i>Recaudación de Impuestos:</i>	42
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	43
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORATANCIA.....	43
1.6. HIPÓTESIS	43
1.7. OBJETIVOS	43

1.7.1.	<i>Objetivo General</i>	44
1.7.2.	<i>Objetivos específicos</i>	44
II.	MATERIAL Y MÉTODO	45
2.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
2.1.1.	<i>Tipo de Investigación</i>	45
2.1.2.	<i>Diseño de investigación</i>	45
2.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
2.2.1.	<i>Población</i>	45
2.2.2.	<i>Muestra</i>	46
2.3.	VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	46
2.3.1.	<i>Variables</i>	46
2.3.2.	<i>Operacionalización</i>	46
2.4.	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
2.4.1.	<i>Técnica</i> :.....	49
2.4.2.	<i>Instrumentos</i> :.....	49
2.5.	PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	49
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS.....	50
2.7.	CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICOS	50
III.	RESULTADOS	52
3.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	52
3.2.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
3.3.	APORTE CIENTÍFICO (PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN)	75
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
	CONCLUSIONES.....	83
V.	RECOMENDACIONES	84
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
	ANEXOS.....	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Variables de investigación</i>	46
Tabla 2: <i>Operacionalización de variables</i>	47
Tabla 3: <i>Criterios de rigor científico</i>	51
Tabla 4: <i>¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?</i>	52
Tabla 5: <i>¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</i>	53
Tabla 6: <i>¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</i>	54
Tabla 7: <i>¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivo y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?</i>	55
Tabla 8: <i>¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?</i>	56
Tabla 9: <i>¿La forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?</i>	57
Tabla 10: <i>¿La ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba?</i>	58
Tabla 11: <i>¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?</i>	59
Tabla 12: <i>¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?</i>	60
Tabla 13: <i>¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?</i>	61
Tabla 14: <i>¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?</i>	62
Tabla 15: <i>¿La recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?</i>	63
Tabla 16: <i>¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?</i>	64

Tabla 17: <i>¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?</i>	65
Tabla 18: <i>¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?</i>	66
Tabla 19: <i>¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?</i>	67
Tabla 20: <i>¿Los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?</i>	68
Tabla 21: <i>¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria?</i>	69
Tabla 22: <i>¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente?</i>	70
Tabla 23: <i>¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos)?</i>	71

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: <i>Sistema Tributario Peruano</i>	39
Ilustración 2: <i>El Tributo y su clasificación</i>	40
Ilustración 3: <i>¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas? ...</i>	52
Ilustración 4: <i>¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</i>	53
Ilustración 5: <i>¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</i>	54
Ilustración 6: <i>¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivo y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?</i>	55
Ilustración 7: <i>¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?</i>	56
Ilustración 8: <i>¿La forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?</i>	57
Ilustración 9: <i>¿La ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba?</i>	58
Ilustración 10: <i>¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?</i>	59
Ilustración 11: <i>¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?</i>	60
Ilustración 12: <i>¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?</i>	61
Ilustración 13: <i>¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?</i>	62
Ilustración 14: <i>¿La recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?</i>	63
Ilustración 15: <i>¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?</i>	64

Ilustración 16: <i>¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?</i>	65
Ilustración 17: <i>¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?</i> 66	
Ilustración 18: <i>¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?</i>	67
Ilustración 19: <i>¿Los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?</i>	68
Ilustración 20: <i>¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria?</i>	69
Ilustración 21: <i>¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente?</i>	70
Ilustración 22: <i>¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos)?</i>	71
Ilustración 23 : <i>Proceso estrategia desarrollo de capacidades personal Municipalidad</i>	77
Ilustración 24 : <i>Procedimientos y ambientación pago impuesto</i>	79
Ilustración 25 : <i>Proceso de capacitación y educación tributaria</i>	81

I. INTRODUCCIÓN

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 los procesos y procedimientos.

Tradicionalmente la municipalidad realiza recaudación de tributos mediante sus Oficinas de Rentas (entes internos), no obstante, en la última década, existe una tendencia a la modernización de esta función mediante la creación de agencias especializadas en la recaudación municipal: los Servicios de Administración Tributaria - SATs (entes descentralizados).

Las causas de esta problemática son diversas, aunque la que tiene mayor incidencia es la falta de estrategias tributarias adecuadas que provengan de la política tributaria municipal y la gestión administrativa debe concretar acciones tributarias municipales que permitan incrementar la recaudación de tributos que corresponden al ente municipal.

La Gerencia de Administración Tributaria y Renta, no dispone del personal capacitado y entrenado para las funciones que competen a esta área. Tampoco se han formulado políticas tributarias orientadas a obtener altos niveles de recaudación. Esta dependencia y la municipalidad en general no desarrollan campañas de educación, que lleve a los vecinos a pagar sus tributos. Solo se emiten cartas de adeudo a los vecinos que no cumplen, que por lo demás no se concretan porque la municipalidad no ejerce en toda su magnitud sus atribuciones como componente de la Administración Tributaria.

El objetivo de esta investigación, permite enfocar una visión específica de lo que se quiere alcanzar, para mejorar las funciones del proceso administrativo, las funciones de cada empleado que labora en la municipalidad con la finalidad de mejorar las debilidades, a la vez que sirva de aporte aquellas municipalidades que no cuentan con un adecuado sistema, el cual es importante, en virtud de que las municipalidades día a día presentan mayor desarrollo y solo mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa de recaudación tributaria podrán mantenerse firmes y sólidas dentro de un marco de competencia.

El presente estudio se realizó con una metodología de tipo Explicativo - Cuantitativa. Para la recolección de datos se utilizó como técnicas las referencias bibliográficas y documentales con los siguientes instrumentos: revistas, tesis referidas al tema, libros, y demás instrumentos que nos brinden la información suficiente.

La Gestión Municipal cumple sus funciones a través del establecimiento de programa, actividades, proyectos, quienes previamente tienen establecidas sus metas y objetivos que permiten medir el cumplimiento de sus fines. Estas metas y objetivos, normalmente se plasman en planes de gestión presupuestaria y se cumplen a través de proyectos y actividades que están sujetos a permanente revisión por parte de los encargados de dirigir su ejecución. La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Utcubamba en el año 2021, tomando como población a los trabajadores del área de dicha Municipalidad, con una muestra de una cantidad específica de trabajadores más representativas. Para que de esta manera dicha entidad cumpla con todas las obligaciones.

Para esta investigación tenemos puesto los objetivos específicos que son: ***Evaluar*** el proceso de recaudación tributaria que realiza la Municipalidad, ***Identificar*** las estrategias de gestión administrativa que se implementan actualmente en el proceso de recaudación tributaria, ***Describir*** las estrategias de gestión administrativa que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación tributaria.

Este trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera:

I.- INTRODUCCION: donde se menciona la Situación Problemática, Trabajos Previos, Teorías Relacionadas al Tema, Formulación del Problema, Justificación e Importancia, Hipótesis y Objetivos.

II.- MATERIAL Y MÉTODO: Se muestra el Tipo y Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Variables, Operacionalización, Técnica e Instrumento de recolección de Datos, Procedimientos de análisis de Datos, Aspectos éticos y Criterio de Rigor Científico.

III.- RESULTADOS: Donde se detalla el Análisis e Interpretación de Resultados, Discusión de Resultados y el Aportes Científicos.

IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: al final del trabajo se da las Conclusiones y las Recomendaciones.

Y culminando las Referencias y los Anexos de la Tesis.

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1. INTERNACIONAL

(Cortez, 2015), en su teoría titulada “Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo de una cultura tributaria en América Latina”, propone tres estrategias para potenciar las acciones de la administración tributaria y consiste en:

- a) Acciones de publicidad y difusión sobre los valores que deben motivar a la comunidad a cumplir con sus obligaciones tributarias,
- b) Acciones de formación en valores ciudadanos a nivel medio escolar y
- c) Acciones de formación de conciencia tributaria en colectividades específicas.

Esta investigación, se engloba en las tendencias de enseñanza y concientización en los ciudadanos en general, sobre la importancia de pagos de tributos, para el progreso de los pueblos, ya que, al obtener ingresos propios por lo recaudado, podrán mejorar la calidad de vida de la población, con mayor número de centros educativos, de salud, ambientales, entre otros.

Comentario:

Según el autor con estas tres estrategias importantes hará conciencia a los ciudadanos para ayudar a mejorar la gestión administrativa tributaria y satisfacer las necesidades que surgen en la población para el desarrollo y bienestar de ellos.

(Rodríguez, 2014) en su investigación acerca “Estrategias de gestión administrativa en municipalidades” Balanyá, Chimaltenango de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Indica: El desarrollo municipal se fracciona en diferentes y amplios aspectos, sin embargo se tomará en cuenta el ámbito de planeación del desarrollo municipal, el cual es una actividad de racionalidad administrativa encaminada a prever y adaptar armónicamente las actividades de gestión básicas de las municipalidades, en especial las metodologías en el proceso de acompañamiento y apoyo, así como establecer las bases de una carrera administrativa como una estrategia de gestión administrativa municipal.

En la actualidad existe una deficiente organización municipal, derivado a que los colaboradores no ejecutan sus funciones, demostrando debilidades en la gestión

municipal, duplicidad de funciones, desorganización y evaluación de gestión del recurso humano, por lo tanto, se desarrolló un estudio dentro de la línea de investigación de gestión municipal, el cual forma parte del desarrollo local.

Comentario:

El autor propone metodologías para las municipalidades ya que existe deficiencia organizacional estas deben implementarse para el logro de una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población en general.

(Carly, 2011) En su teoría acerca del Sistema de Recaudación Tributaria en Materia De Impuesto. Menciona que las municipalidades que pertenecen al país de Venezuela no plantean estrategias donde les pueda facilitar las cobranzas efectivas, por efecto dichas comunas esperan a que la gobernación les otorgue presupuestos para la ejecución de obras a favor del pueblo. 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, Por lo tanto, los gobiernos locales, deben emprender la acción de generar recursos económicos suficientes, que les permita asumir la prestación de los servicios públicos en mejores condiciones a su comunidad.

Comentario:

Con referencia al tema se explica que la municipalidad de Venezuela tiene defectuosos niveles de recaudación en los diferentes impuestos municipales y que los municipios están obligados a ampliar, mejorar y reformar los sistemas que les permita realizar las recaudaciones por los ciudadanos y tener ingresos propios. En tal sentido, es importante adaptar, actualizar y aplicar las ordenanzas que regulan la materia impositiva en el ámbito municipal y argumentos sólidos respecto a la recaudación, notificaciones a tiempo, acercamiento por parte del Estado para hacer más amigables los sistemas de atención.

1.1.2. NACIONAL

(NIETO, 2015), en la indagación acerca de la recaudación de los tributos municipales, en el Perú, menciona que el 70% de los más de 11 mil contribuyentes quebranta los tributos municipales. Uno de los primordiales tributos es el impuesto predial, que grava el valor de los inmuebles (propiedad) de forma anual. Para ello se establece el autoevalúo del predio en función del valor del terreno y la construcción y se aplica una tasa. El pago se puede hacer anual o fraccionado en cuatro trimestres. Otro desembolso obligatorio es el de arbitrios por seguridad y limpieza. El monto varía según la zona y el tamaño del predio. (Diario La República; 29 de agosto del 2015).

Comentario:

Según este autor nos brinda un alto porcentaje de evasión tributaria mayormente en impuesto predial y arbitrios, la mayor acotación se tomó debido a la economía informal que cada vez va tomando mas forma en la medida de pago de impuestos que realizan los contribuyentes, se ve influido por la cultura que lo determina, y si esta constituye un factor que lo motiva a la hora de decidir si cumplir o evadir.

(Baltazar, 2016) “La cultura tributaria y su efecto en los ingresos directamente recaudados de La Municipalidad Distrital de Mollebamba 2016”. El tema del estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de la cultura tributaria en los ingresos directamente recaudados de la Municipalidad Distrital de Mollebamba 2016. Investigación descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal la población fue de 500 personas del distrito de Mollebamba y la muestra de estudio fue 129 pobladores, las técnicas empleadas fueron: la encuesta con su instrumento el cuestionario y análisis documental con su instrumento ficha de análisis documental, llegando a la siguiente conclusión que el nivel de cultura tributaria es baja porque obtuvo un puntaje de 5.31, por lo cual hace que sus ingresos sean de 10069.53 soles menor a lo programado. Siendo así que la cultura tributaria afecta negativamente en los ingresos de la municipalidad.

Comentario:

Nuestra autora nos da información que en los distritos las personas no contribuyen con el pago de sus impuestos por el simple hecho que piensan que el pago de sus

impuestos no lo ven como un recurso para lograr el desarrollo de la localidad y poder mejorar su entorno donde viven es por eso que tienen puntajes bajo en las recaudaciones.

(Champi & Mora, 2016) “GESTION ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE TASAS MUNICIPALES PERIODO 2015 - DISTRITO DE SANTIAGO - CUSCO 2016” la gestión administrativa y la recaudación de tasas municipales del Distrito de Santiago – Cusco ampliar sus acciones de planeación, organización y control. El tipo de investigación es Descriptivo correlacional, estructurada en aspectos teóricos y legales que ampararan la claridad de la información lograda. En tal sentido se realizó la investigación encuestando a una muestra de 21 personas que laboran dentro de la Unidad de Sistema de Administración Tributaria. Para el análisis estadístico utilizamos la prueba de asociación de variables Chi Cuadrado donde se alcanzó a la siguiente conclusión donde se determina que la gestión administrativa tiene correlación con la recaudación de tasas municipales, esto establece que teniendo una mejor gestión administrativa se obtendrá una mayor eficacia, indica también que en la recaudación de tasas municipales en el distrito de Santiago – Cusco.

Comentario

Estas técnicas son de gran importancia para ejecutar una buena gestión administrativa esto hará que las metas trazadas por las municipalidades lleguen a realizarse sin demoras y serán más eficientes.

La Municipalidad de Santiago está constituida por trabajadores que interactúan y cumplen una serie de funciones enfocadas hacia sus objetivos establecidos es importante que sea de manera armónica y eficiente para el logro de metas como es en este caso lograr una buena recaudación de tasas municipales.

1.1.3. LOCAL

(MPUTCUBAMBA, 2016) La Municipalidad de Utcubamba, es una de las siete provincias que conforman el departamento de Amazonas en la zona nororiental del Perú, bajo la administración del Gobierno Regional de Amazonas. Limita por el norte con la provincia de Bagua y con la provincia de Condorcanqui; por el este con

la provincia de Bongará; por el sur con la provincia de Luya; y por el oeste con el departamento de Cajamarca.

La provincia fue creada mediante Ley N° 23843 del 30 de mayo de 1984, durante el segundo gobierno del presidente Fernando Belaúnde Terry, actualmente el alcalde es el señor Hidelfonso Guevara Honores, de Movimiento Regional Sentimiento Amazonense del periodo (2019-2022). La Provincia de Utcubamba tiene una población de 6,507 habitantes en la zona urbana (Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática).

Si bien la Municipalidad, tiene actualmente un sistema de control de pagos tributarios, estos no se realizan de manera efectiva debido que el Área de Rentas no está implementado, además no cuenta con personal especializado en tributación, sólo tres servidores trabajan en la mencionada área, quienes además carecen de conocimientos en el uso de la tecnología de punta.

Los contribuyentes se dividen en dos tipos: De orden natural (contribuyentes de los hogares que realizan el pago por los tributos para la administración de la Limpieza, Agua y Alcantarillado) y jurídica (contribuyentes de organizaciones las cuales generan un valor agregado sea a través del comercio, producción o servicios.

En la Municipalidad Provincial de Utcubamba existe un alto índice de morosidad los mismos que ha sido generado por la incapacidad que tienen sus funcionarios quienes están a cargo del área de rentas, no establecen políticas de pago, no están actualizados en tema de tributación, el sistema informático con la que cuentan no controlan de manera eficiente las finanzas municipales solo se aboca al cobro del impuesto predial y estos son cobrados solo para aquellos contribuyentes que por una u otra necesidad vienen y lo solicitan.

Por otro lado en Utcubamba por el hecho de ser zona de selva se tiene “la mala idea” de que los servicios deben ser gratuitos implementándose la cultura de no pago, asimismo las autoridades actuales y las que las han antecedido no han hecho prevalecer el principio de autoridad obligando a que los contribuyentes cumplan con sus tributos especialmente en el cobro de la limpieza, publica, agua y

alcantarillado e impuesto predial, cabe mencionar que los actuales documentos de gestión están desfasados como es el caso del texto único de procedimientos administrativos – TUPA en el que no se contemplan el pago de tributos como parques y jardines, seguridad ciudadana, entre otros.

Según la Municipalidad de Utcubamba, menciona que esto ha conllevado que la municipalidad no recaude lo necesario para ser frente a los gastos operativos que se necesitan para poder brindar un servicio de calidad ni mucho menos a la fecha ha logrado ejecutar un proyecto de inversión pública con los ingresos provenientes de los tributos.

En esta investigación de estudio es por lo tanto relevante para crear actitudes favorables en el personal del Área de Rentas de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, así como a sus contribuyentes, mediante la aplicación de medidas que conlleven a implementar una mejora de la calidad en sus diferentes formas de recaudación, con la única finalidad que se puedan optimizar las condiciones para satisfacer las necesidades de la población.

(Celso & Santos, 2011) Propuesta de estrategias tributarias para mejorar la recaudación fiscal en la Intendencia Regional de Lambayeque-2010. Este trabajo de investigación tiene como finalidad elaborar una propuesta de Estrategias Tributarias para mejorar la recaudación fiscal en la Intendencia Regional de Administración Tributaria de Lambayeque, haciendo uso de la base teórica y de los diferentes antecedentes que permitan una mayor recaudación fiscal que es el estado. El objetivo de esta investigación es Proponer Estrategias que permitan mejorar la Recaudación Fiscal en la Intendencia Regional de Lambayeque, para lo cual se aplicaron las técnicas de la entrevista, encuestas y observación lo que nos ha permitido elaborar la propuesta de Estrategias Tributarias que permita mejorar la Recaudación Fiscal en la Intendencia Regional de Lambayeque. Se ha determinado que entre las causas principales de la morosidad en la Región es el hecho de que se considera a las tasas de los impuestos como muy alta y a la falta de cultura tributaria y poca liquidez por parte de los contribuyentes; por su parte la Sunat frente a este problema está realizando fiscalizaciones y el cruce de información.

Comentario.

El autor busca tener Propuesta de estrategias tributarias para mejorar la recaudación fiscal permita mejorar la Recaudación.

(DESCRIPCION DE SITUACION TRIBUTARIA) Desde estas dos últimas décadas en América Latina la situación tributaria ha venido siendo un problema porque ha tenido que experimentar diferentes cambios estructurales donde estos cambios han sido desequilibrantes y continuas que han generado muchas discrepancias entre el estado y el individuo, para poder lograr la cancelación de impuestos que son elementos importantes para un país. En todos los países de Latinoamérica se llevan a cabo las recaudaciones tributarias municipales a cambio de un servicio brindado.

En la actualidad, en nuestro país todos los ciudadanos vivimos en un ambiente no con todos los beneficios y servicios públicos eficientes para nuestra calidad de vida, como son los servicios básicos y a su vez limpieza pública, seguridad ciudadana. Lo cual es brindado por las Municipalidades distritales de cada distrito.

Siendo el Perú un país que financia el gasto público en mayor porcentaje con sus ingresos provenientes de la recaudación tributaria, no ha logrado avanzar de acuerdo a la medida de sus posibilidades, debido a que los contribuyentes son reacios a incumplir con sus obligaciones tributarias, cometiendo en evasión de los tributos. Lo cual se convierte en una gran dificultad que ocasiona la disminución de la recaudación de sus ingresos fiscales, que sirven para financiar las actividades que realiza el Estado. Como se conoce, la recaudación fiscal accede al Estado atender las necesidades de la población en lo social, educativo, salud, seguridad, entre otros, pero cuando los contribuyentes evaden sus obligaciones tributarias disminuye la recaudación de ingresos, afectando al presupuesto que se destina a brindar dichos servicios. Asimismo, entre los problemas centrales que presenta la recaudación fiscal en el Perú, es la falta de una cultura tributaria, bajo nivel de presión tributaria, gran cantidad de beneficios, excesivas formalidades y procesos engorrosos y una alta informalidad.

En la Municipalidad Provincial de Utcubamba existe un alto índice de morosidad los mismos que ha sido generado por la incapacidad que tienen sus funcionarios quienes están a cargo del área de rentas, no establecen políticas de pago, no controlan de manera eficiente las finanzas municipales.

Por otro lado, en Utcubamba por el hecho de ser zona de selva se tiene “la mala idea” de que los servicios deben ser gratuitos implementándose la cultura de no pago, asimismo las autoridades actuales y las que las han precedido no han hecho prevalecer el principio de autoridad obligando a que los contribuyentes cumplan con sus tributos especialmente en el cobro de la limpieza, publica,

Desde mi perspectiva La administración es planificar, organizar, coordinar y controlar. Estas funciones denominadas estrategias administrativas; son procesos ordenados que requieren recursos humanos, físicos y financieros que con su administración hacen que los objetivos del municipio sean eficientes.

Estas estrategias son de gran importancia para realizar una buena gestión administrativa esto hará que las metas trazadas por las municipalidades lleguen a realizarse sin demoras y serán más eficientes.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

1.2.1. Internacional.

(ORTIZ, 2011) México, En su teoría “informe a Sonora”, nos dice que actualmente las organizaciones necesitan estrategias de gestión administrativas como “ideas de acción para impactar al contribuyente y mejorar la eficiencia de la entidad, por este motivo es que las organizaciones invierten para educar al colaborador administrativo y directivo”.

El propósito es que estos puedan ser competentes para realizar un plan y enriquecer la productividad de la organización, como consecuente se le llama habilidad administrativa. De modo que las entidades puedan desarrollar sus labores conducido a objetivos y metas planteadas asimismo realizar un control y un análisis para no apartarse de la estrategia de gestión.

Comentario:

Según el autor nos dice que es importante que tengan colaboradores competentes al tema para realizar la planeación donde da sentido a la visión, para la organización es la estrategia de gestión. Asimismo, se considera que se puede realizar estos por los funcionarios de la entidad y luego emitirlos por los canales de intercambio organizacional donde puedan conocerse por todos los colaboradores.

(SAT, 2014) México El Servicio de Administración Tributaria, México estableció un nuevo esquema para efectuar la recaudación tributaria e impuestos elaborando un programa integral para combatir la evasión; este mecanismo logró determinar los factores y niveles de riesgo del contribuyente en los diferentes procesos de la Administración Tributaria: identificación del contribuyente, registro y cumplimiento, verificación del cumplimiento fiscalización y acciones legales, además permitió definir estrategias diferenciadas para cada segmento de riesgo y tamaño abarcado los ingresos municipales

Comentario:

SAT establece nuevo esquema y nos describe que tiene la responsabilidad de aplicar el código fiscal con el fin de que las personas contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público, de fiscalizar e incentivar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias.

(HERNÁNDEZ & PERDOMO, 2011) Acerca de su tesis "Plan estratégico para la recuperación de la mora tributaria en la Alcaldía Municipal de San Martín, departamento de San Salvador" Colombia, indica que la investigación surge por la problemática que experimenta la alcaldía municipal desde hace aproximadamente 15 años, sus problemas se centran en la falta de recursos económicos para satisfacer las necesidades de los habitantes del municipio. La municipalidad, aunque recibe ingresos por parte del gobierno central para sus operaciones, no logra satisfacer las necesidades del municipio (...), lo que implica necesidades de mantenimiento de caminos, protección en zonas de riesgo, seguridad pública, instalación de tuberías de aguas negras y agua potable, alumbrado público y construcción de zonas de recreación y otros. Habiendo determinado que la municipalidad necesita hacer

efectiva su recaudación tributaria para hacer frente a sus obligaciones se presenta un plan estratégico un marco teórico en el que se desarrollan tres partes principales: Las generalidades de las municipalidades, La planeación estratégica y la recaudación tributaria. En esta parte se detallan las características del municipio, luego toda la información concerniente a la planeación estratégica, y toda la base legal para la recaudación tributaria de las municipalidades.

Comentario:

Nos indica que en la población lleva más de 15 años experimentando bajos recursos para atender las necesidades de su población, se realizó un diagnóstico de la situación problemática de la municipalidad en el que se hace referencia a las principales causas de la mora tributaria implementándose un plan estratégico la cual determinara la mejora de su recaudación para ser frente a las necesidades de la población.

Según (GARCIA & NAULA, 2013), “Estrategias de gestión en recaudación de impuestos seccionales, aplicando en el ilustre Municipio de Riobamba”, Ecuador, nos detallan en su investigación lo siguiente: Que ambos autores determinaron como objetivo principal mejorar la vivencia de los contribuyentes atendiendo con eficacia y eficiencia para poder mejorar la economía de la Municipalidad, dando como conclusión que una de las estrategias para los contribuyentes necesitan cultura tributaria, donde puedan capacitar a los jóvenes o niños aunque no tengan obligaciones ante el estado publico pueden fomentar la importancia de poder contribuir eficientemente en el pago de los impuestos ya que son recaudos para cumplir con obras a favor de ellos mismos.

Comentario:

Nos indica que se debe educar desde muy pequeños a los niños y jóvenes, aunque ellos no tengan obligación ante el estado, para fomentar la importancia de los pagos oportuno de sus impuestos para contribuir el desarrollo del municipio y entender que el pago que realiza es necesario para dotar dicha entidad para los servicios públicos, y el no pagarlos, implica problemas para dichos servicios.

Para (NAVARRETE, MIRANDA, & MERA, 2010), acerca del “Perfil socioeconómico del contribuyente de Guayaquil sujeto al control del servicio de Rentas Internas en sus obligaciones Tributarias”, de la Universidad de Ambato (Ecuador), menciona que los motivos por “incumplimiento en la declaración y pago de impuesto”, son debido a la falta de conocimiento de “derechos y obligaciones tributarias”, del contribuyente. Esta “cultura tributaria” se debe a que las “personas naturales no se hallan obligadas a llevar contabilidad y “las sociedades privadas se comportan de una manera similar en cuanto al incumplimiento de sus obligaciones tributarias”.

Comentario:

La falta de igualdad de condiciones tanto las personas naturales como jurídicas no buscan un equilibrio, en ese sentido las personas jurídicas observan que sus intereses no se benefician por ello, indagan otras formas de encontrar ventajas sobre la competencia.

(WASHCO, 2015), en la investigación llamada “Análisis de las reformas tributarias e incidencia de la recaudación de los principales impuestos del Ecuador, 2009-2013”, de la Universidad de Quevedo (Ecuador), menciona que el objetivo fue “establecer un proceso sistemático y organizado en los documentos fuente del giro del Negocio”; es decir brindar un control contable que permita establecer la incidencia de éste como factor indispensable en el proceso de determinación Tributaria del sujeto pasivo, además proponer un modelo explicativo para dicha determinación con el cual se facilite el cumplimiento oportuno de todas sus obligaciones Tributarias presentes y futuras.

Comentario:

El autor menciona que el proceso contable se establece a través de una determinación tributaria que sea de tipo pasiva, por ello el cumplimiento obligatorio facilita un buen pago en función al activo presente y futuro del bien beneficios sociales.

(JARAMILLO & AUNCACHALA, 2013). Acerca de su estudio de investigación “Estrategias de la Gestión de Recaudación Impuestos Seleccionales, aplicado el en Ilustre Municipio Quito”- Ecuador, menciona que los tributos municipales y específicamente los impuestos, son una fuente importante de los ingresos para los municipios del país, que contribuyen al apuntalamiento y fortalecimiento de la autogestión municipal en procura de cumplir con sus fines. La potenciación a la gestión tributaria municipal se presenta como la medida indispensable para generar tal condición, que se vea reflejada en la depuración de los procesos de determinación del impuesto, de la verificación sobre la idoneidad de esta determinación, de la recaudación y, de la resolución de reclamos administrativos – tributos, dentro de un marco permanente interrelación del sujeto activo y pasivo de la obligación tributaria.

Comentario:

Según los autores indica que es indispensable que los municipios se consoliden como la principal figura de la descentralización, que le llevara a un constante crecimiento, con nuevas responsabilidades, para lo cual requerirán de mayores niveles de recuperación de recursos propios.

1.2.2. Nacional.

(CRUZ, 2014) La presente tesis, “LA EVASIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN FISCAL EN EL PERÚ Y LATINOAMÉRICA”, es un tema vigente e importante que cobra interés en estos tiempos en el Perú y en Latinoamérica, siendo la evasión tributaria un ilícito que influye en la recaudación fiscal perjudicando al Estado, lo cual originó aplicar técnicas de acopio de datos, como es la técnica de la encuesta mediante el uso del cuestionario, elaborado con preguntas vinculadas a los indicadores de las dos variables (Evasión Tributaria y Recaudación Fiscal), aplicando la encuesta a los gerentes de empresas, quienes con sus respuestas nos significaron aportes para clarificar las interrogantes.

Comentario:

Con respecto a los países de América Latina, la Corporación Andina señala que El fenómeno de la evasión tributaria en los países de América Latina es un hecho

generalizado de una magnitud tal que distorsiona los objetivos investigados a través de las normas tributarias y cuestiona los diseños de las reformas a ser adoptadas.

Concluyentemente, para que estos beneficios puedan ser agregados se requiere de un compromiso político con las reformas a ser implementadas, una dotación de recursos manifestada por recursos humanos con fuerte liderazgo, la voluntad de renunciar las viejas prácticas administrativas y el establecimiento de un proyecto formal que precise metas, costos y tiempos de manera objetiva además de asegurar la permanencia o continuidad en las orientaciones adoptadas en los años futuros.

(Delgado, 2016) Según el trabajo investigado “LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARICÁ, 2015” De acuerdo a la evaluación presupuestaria de la Municipalidad de Taricá se ha determinado una baja recaudación de impuestos y contribuciones. Al mes de diciembre- 2015, del 100%, solo se ha captado un 45%, debido a que la gestión administrativa no tiene la capacidad de realizar estrategias tributarias, lo cual afectará la realización de las funciones propias de la comuna; porque no estará en condiciones de realizar las obras públicas que corresponden al ente municipal. Tradicionalmente la municipalidad realiza recaudación de tributos mediante sus Oficinas de Rentas (entes internos), no obstante, en la última década, existe una tendencia a la modernización de esta función mediante la creación de agencias especializadas en la recaudación municipal: los Servicios de Administración Tributaria - SATs (entes descentralizados).

La Municipalidad de Taricá es el órgano de gobierno promotor del desarrollo local, donde parte de este desarrollo, se debe a la recaudación de los impuestos y tributos que realizan los contribuyentes ya sea anual o trimestralmente en el Impuesto predial, impuesto vehicular, alcabala y arbitrios municipales. En el transcurso de los años la recaudación no ha sido de los más prospera, debido a que se tiene un sistema con muchos errores operacionales, donde la data de los predios y los contribuyentes en su mayoría no es información verídica y mucho menos confiable, en este sentido la presente tesis busca mejorar la recaudación del Impuesto predial

mediante la implantación del Sistema de Recaudación Tributaria Municipal (SIAF-Rentas-GL), que involucra a la Gerencia de Rentas así como la unidad de Catastro que juntamente con COFOPRI elaboraron el plano catastral obteniendo así la ubicación exacta y verídica de cada predio (Sector, Manzana, lote catastral, habilitación urbana y número municipal).

Comentario.

A la expectativa de la autora, El objetivo de esta investigación nos permite enfocar una visión específica de lo que se quiere alcanzar, para mejorar las funciones del proceso administrativo y contable, con la finalidad de mejorar las debilidades, mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa de recaudación tributaria que podrán mantenerse firmes y sólidas dentro de un marco de competencia.

(Vera, Cuellar, & Romero, 2017) Según el trabajo de investigación, el cual tiene por objetivo determinar las estrategias adecuadas que permitan incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz, siendo identificadas las estrategias de: Comunicación, Cultura Tributaria, Rebaja de Multas, Otorgamiento de incentivos a los contribuyentes. 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 los gastos que ocasiona la gerencia de administración tributaria, el personal no controla ni administra su tiempo y desconocen temas del área que están encargados cuenta con computadoras no optimas, la red es lenta, en cuanto al aspecto financiero es escaso, como consecuencia del gasto que genera la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en relación a lo que recauda. En los resultados expuestos, evidencian que se hace necesario poner más atención en realizar una retroalimentación y evaluar la posibilidad de crear el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a fin de establecer planes estratégicos para la satisfacción en el servicio a los contribuyentes y mejorar los niveles de recaudación.

Comentario.

Nos indican que la Municipalidad Provincial de Huaraz no cuenta con una buena administración para el recaudo de sus tributos ni el control de sus actividades y la

poca capacitación que brinda a sus empleados solo esperan que transferencia del gobierno central para afrontar hacer frente a sus los gastos.

(Díaz, 2016) en su proyecto de investigación: "La incidencia de los Gobiernos Locales en el Impuesto Predial en el Perú", se trazaron como objetivo: determinar la incidencia de los Gobiernos Locales en el Impuesto Predial en el Perú. El diseño de la investigación fue cualitativa no experimental. Los resultados y las conclusiones permitieron establecer que los ingresos del impuesto predial para las municipalidades urbanas son muy importantes y poco relevantes para la mayoría de las municipalidades pequeñas o rurales, sin embargo, los aumentos en las transferencias no han tenido un impacto negativo en general", El nivel local en el Perú lo conforman 1829 municipalidades (194 provinciales y 1635 distritales). Estas se definen por administrar localidades con grandes diferencias en tamaño territorial y poblacional, diversidad en la concentración de actividades económicas y una gran heterogeneidad de recursos fiscales, el Perú es todavía uno de los países más centralistas del mundo a pesar de varios intentos de descentralización en las últimas dos décadas.

Comentario.

En la investigación de estos jóvenes nos dan conocimiento que los ingresos del impuesto predial en las municipalidades distritales son de mayor importancia ya que a través de esto se ejecutan obras para su población.

(Velásquez, 2015), señala que el financiamiento de las municipalidades requiere de recursos presupuestarios crecientes y sostenibles en el tiempo, algunos trabajos de las finanzas municipales en general identifican al impuesto predial como una fuente sub explotada, en términos de baja recaudación.

Por un lado, están los servicios de administración tributaria (SAT) concebidos como agencias descentralizadas, con altos niveles de autonomía administrativa y que operan bajo un régimen privado de contratación de personal y promoción de los mismos. Por otra parte, otras ciudades han preferido por fortalecer a sus oficinas municipales de rentas (OMR), que constituyen el esquema tradicional de

administración tributaria local, dependen del alcalde de la ciudad y responden a una estructura centralizada dentro del gobierno municipal.

Comentario:

Nos indica según el autor que algunas municipalidades están realizando esfuerzos para mejorar la recaudación de los tributos municipales en general, que son iniciativas que han nacido desde los mismos gobiernos locales urbanos utilizando estrategias a través de los servicios de administración tributaria brindando.

(Nieto, 2010), en la investigación acerca de la recaudación de los tributos municipales, en el Perú, menciona que el 70% de los más de 11 mil contribuyentes incumple con los tributos municipales. Uno de los principales tributos es el impuesto predial, que grava el valor de los inmuebles (propiedad) de forma anual.

Para ello se establece el autoevalúo del predio en función del valor del terreno y la construcción y se aplica una tasa. El pago se puede hacer anual o fraccionado en cuatro trimestres. Otro desembolso obligatorio es el de arbitrios por seguridad y limpieza. El monto varía según la zona y el tamaño del predio. (Diario La República; 29 de agosto del 2015).

Comentario:

Según este autor la mayor recaudación es por el impuesto predial, que graba el valor de los inmuebles y el que lo sigue es los pagos de arbitrios.

(Quispe & Gonzalo, 2017). Universidad Nacional de Huancavelica La investigación titulada: “LOS TRIBUTOS MUNICIPALES Y LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASTROVIRREYNA PERIODO 2014” tienen su origen en la observación empírica y la revisión teórica de los tributos municipales y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Castrovirreyna. Un tributo es una modalidad de ingreso público o prestación patrimonial de carácter público y por ende con la recaudación tributaria,(...) Como método general se utilizó el método científico y como específicos el inductivo, deductivo, hipotético – deductivo y analítico sintético; para la recolección de datos, el proceso y la contrastación de la hipótesis

se han empleado técnicas de investigación documental, de fichaje y de investigación de campo y sus instrumentos fueron los libros las fichas y el cuestionario de encuesta de los tributos municipales y recaudación tributaria, la misma que tiene asociado un nivel de validez mediante la opinión de los expertos y confiabilidad por el estadístico alfa de Cronbach del 82%. Para el tratamiento de los datos se ha acudido al análisis estadístico, usando la estadística descriptiva e inferencial con el estadístico “r” de Pearson. Los resultados arribados muestran que se ha rechazado la hipótesis nula, por consiguiente se ha aceptado la hipótesis alterna en el sentido de que existe una relación directa y significativa entre los tributos municipales y la recaudación en la Municipalidad Provincial de Castrovirreyna periodo 2014 al nivel del 0,05. (...)

1.2.3. Local

(Allingham & Sandmo, 1972), en esta bibliografía moderna los autores han evaluado el comportamiento de contribuyentes a través de una serie de factores que influyen en la toma de decisiones en el cumplimiento de la recaudación de los tributos siendo estas como “la cultura, normas sociales, la religión, la identidad nacional, la aversión al riesgo, la cultura tributaria, la moral tributaria, los valores, la ética fiscal y las multas, entre otros regulan el sistema tributario, la confianza en el Estado (gobierno e instituciones) y la percepción de la equidad del sistema tributario”.

Comentario:

Es importante mencionar que el modelo de Allingham y Sandmo se basa principalmente en determinar las relaciones entre la recaudación y la toma de riesgos que implica su incumplimiento, basándose en el supuesto del ahorro fiscal producto de la evasión; pues los contribuyentes tienen dos alternativas al momento de realizar sus declaraciones de impuestos: declarar sus ingresos reales o declarar menos, pero siempre con el riesgo de ser detectadas por una investigación de la autoridad fiscal.

(Porras & Ripalda, 2016). Análisis de los instrumentos legales utilizados por el departamento de rentas y su relación con la recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de La Victoria, 2014. La investigación tuvo como objetivo

general realizar un análisis de los Instrumentos Legales utilizados por el departamento de rentas y su relación con la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de La Victoria y como objetivos específicos el analizar las normas, reglamentos y disposiciones internas utilizadas por el departamento de rentas para la recaudación y cobranza coactiva, identificar las actividades que desempeñan los funcionarios y su relevancia en materia recaudatoria, comparar el desempeño fiscal de la recaudación de tributos municipales durante los tres últimos años y determinar la tendencia de mora de contribuyentes durante los tres últimos años. Se concluyó que los instrumentos legales de recaudación tributaria municipal no se aplican correctamente en todos sus alcances como parte de la responsabilidad de los funcionarios del departamento de rentas, en lo concerniente a plazos, actualización del padrón y uso del sistema financieros. Y en relación a los instrumentos legales coactivos no se sigue el debido proceso y accionar indicado en la normativa aplicable, diluyendo la actuación de los ejecutores coactivos en el cobro coercitivo. (...)

Comentario.

Los autores en su análisis determinaron que los instrumentos utilizados por los funcionarios no se aplican correctamente el cual hacen mención su recomendación en programas y capacitaciones para que ayude a los colaborados a mejorar su sistema de cobranza.

(Arriola & García, 2014)Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010–2012. En la investigación realizada se determinó que no es conveniente otorgar amnistías de manera frecuente por el impuesto al patrimonio predial, la hipótesis planteada asumía que el otorgamiento de la amnistía tributaria contribuirá a la mejor recaudación del impuesto al patrimonio predial y la disminución de la morosidad en los principales contribuyentes. Se tuvo como objetivo general analizar de manera comparativa la Amnistía Tributaria en la recaudación del impuesto al patrimonio predial de los principales contribuyentes y como objetivos específicos analizar la influencia que tiene la morosidad para otorgar una amnistía tributaria, determinar si la amnistía tributaria otorgada beneficia a la recaudación del impuesto predial y

determinar el nivel de morosidad del impuesto al patrimonio predial. Se concluyó que en los periodos que se han otorgado las amnistías tributarias se ha logrado recaudar un mayor ingreso por impuesto al patrimonio predial, siendo dichos meses Agosto y setiembre para el año 2010, marzo y abril para el 2011 y febrero, marzo, abril y diciembre para el 2012, siendo el año con mayor recaudación el 2010 con un monto anual de ingresos de s/. 4,866.150.58 a pesar de que solo se dio el beneficio por dos meses. La morosidad del impuesto al patrimonio predial de los principales contribuyentes se ha venido incrementando en el transcurso del tiempo de manera permanente, esto se debe a que las amnistías tributarias se han estado otorgando de manera muy frecuente, por ello ha habido un efecto negativo en los ingresos, así mismo se puede decir que las amnistías son beneficiosas a corto plazo, pero mas no a largo plazo. Dentro de las recomendaciones se sugirió que las amnistías tributarias deben ser otorgadas de manera restringida por parte de la Municipalidad y emprender una campaña de información a la ciudadanía acerca de la importancia que tiene el realizar el pago de sus impuestos.

Comentario.

Al expuesto por los autores la amnistía es un gran incentivo que se brinda a la población para así tener más recaudo en el impuesto y que se debe ser de forma muy participativa durante todos los años como también emprender una gran campaña de capacitación a la población.

(Paredes & Doralise, 2014). Análisis de la modificación de la Ley del Impuesto a la Renta Decreto Legislativo N° 1120 sobre los pagos a cuenta para conocer sus efectos tributarios, financieros y contables en los principales contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, 2013. La presente investigación se desarrolló, porque consideramos de suma importancia analizar la modificación de la Ley del Impuesto a la Renta sobre los pagos a cuenta para conocer los efectos financieros, contables y tributarios en los principales contribuyentes de la ciudad de Chiclayo durante el ejercicio 2013 en relación al cambio normativo realizado a partir de la dación del Decreto Legislativo No. 1120. (...)Para tales deficiencias encontradas se recomendó que todo cambio normativo tributario que signifique una afectación a la operatividad empresarial respecto a su liquidez, debe ser difundida con anticipación a todos los contribuyentes; para evitar desconcierto e inseguridad jurídica; también

el ente administrador del tributo puede consignar en un link especial en su página web en el que oportunamente incluya casos prácticos y preguntas frecuentes sobre cambios normativos de relevancia y se debe fomentar en los colegios de contadores públicos del país, el uso de programas de declaración telemática y jornadas contables con efecto tributario sobre cambios importantes normativos de la tributación porque tiene mucha connotación para el correcto registro y la oportuna declaración jurada.

(Rodríguez, 2015), en el análisis sostiene que otro los factores que afectan las recaudaciones municipales son las constantes protestas que se realizan los contribuyentes en la calle El Filtro (frontis del local de la municipalidad), ya que por seguridad se tienen que cerrar las puertas de la comuna para evitar el ingreso de los manifestantes. (Diario La República; 07 de Julio del 2015), "Al cerrar las puertas, los contribuyentes no pueden ingresar para hacer sus pagos, sostuvo.

Comentario:

Los diferentes conflictos sociales debido al no pago de haberes ha significado una serie de problemas que conllevan a una mala imagen de la gestión, en ese sentido, los contribuyentes al observar ello, no realizan sus pagos ya que piensan que la gestión se encuentra cubierta de corrupción y por lo tanto va a ser inútil estar al día si este va a caer en manos ajenas.

(Condor, 2013) Incidencia del desagio tributario como estrategia de recaudación tributaria en las empresas comerciales de la ciudad de Trujillo. - Año 2012. El propósito de la investigación es determinar la incidencia del desagio tributario como estrategia de recaudación en las empresas comerciales de la ciudad de Trujillo. El desagio tributario es una estrategia eficaz, que permitirá a la administración tributaria incrementar los niveles de ingreso, para orientarlo al desarrollo del país, a través de la distribución equitativa de los recursos monetarios en las actividades que son responsabilidad del estado. El problema de investigación fue: ¿Cuál es la incidencia del desagio tributario como estrategia de recaudación tributaria en las empresas comerciales de la ciudad de Trujillo año 2012? La hipótesis que se formuló fue la siguiente: El desagio tributario como estrategia de recaudación tributaria en las empresas comerciales de la ciudad de Trujillo - año

2012, tiene incidencia positiva, permitiendo el incremento del nivel de ingresos en la recaudación de tributos. En el material de estudio se ha tomado como muestra a 48 empresas comerciales de la ciudad de Trujillo, las mismas que han sido seleccionadas mediante muestreo pro balístico empleando la técnica de encuesta.(...)

(García, 2011) Deficiencias de la gestión administrativa en la Dirección de Administración Tributaria y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz 2010. El presente trabajo de investigación se basa en el análisis de la realidad internacional, nacional y local, en el que se puede observar que en los municipios estudiados como referencia no existe una adecuada gestión administrativa; situación que responde a la formulación del problema de investigación: ¿En qué medida las deficiencias de la Gestión Administrativa en la Dirección de Administración Tributaria inciden en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz 2010?, en una muestra poblacional de 20 trabajadores, con la ayuda de instrumentos como el Cuestionario, el cual ha sido analizado y tabulado utilizando el programa Microsoft Excel 2007, para poder contrastar con la hipótesis planteada, esto me ha permitido concluir que la Dirección de Administración Tributaria no cuenta con personal capacitado, los sistemas de información con los que cuenta no son de ayuda para acelerar sus procesos y muy poco se cumple con la normatividad existente.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1. Gestión Administrativa

1.3.1.1. Gestión

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

1.3.1.2. Administración

La administración es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del

conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización. (Manrique, 2014).

1.3.1.3. Gestión Administrativa

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

Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. Es el desarrollo de actividades planteadas en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo Anual. Para lo cual tiene que desarrollar una práctica organizativa democrática y eficiente que promueva una participación responsable de todos los actores sociales educativos de una institución educativa o una comunidad.

La Planificación Estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias. Es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. También es un proceso para decidir de antemano qué tipo de esfuerzos de planeación debe hacerse, cuándo y cómo debe realizarse, quién lo llevará a cabo, y qué se hará con los resultados. La planeación estratégica es sistemática en el sentido de que es organizada y conducida con base en una realidad entendida.

En el aspecto administrativo la estrategia se considera un plan que une principalmente las políticas y metas de una empresa, a la vez tiene un seguimiento coherente de los planes a realizar. La adecuada formulación de una estrategia ayuda a poder asignar en orden los recursos de una empresa (Holguín, 2014, párr.2).

1.3.1.4. **Gestión de Administración Pública**

La Gestión Administrativa Pública busca fortalecer y desarrollar las capacidades de los servidores públicos que cumplen funciones de coordinación administrativa en las diversas unidades orgánicas del Estado, mediante el abordaje y apropiación de teorías, marcos normativos y procedimientos concernientes a la administración pública peruana, con la finalidad de posibilitar un desempeño laboral efectivo, concordante con los nuevos perfiles que el proceso de transformación del sistema educativo exige. Entre ella tenemos:

Mejorar la cultura tributaria de la población

- a) Concientización tributaria · Realizar cursos de orientación sobre la importancia de la política tributaria dirigido a alcaldes, responsables del área financiera y concejales municipales · Elaborar y ejecutar un plan estratégico de concientización tributaria dirigido a la población basada en el contacto directo con organizaciones y representantes de la sociedad civil y la utilización de medios masivos de comunicación

- b) Recuperación de la confianza en el contribuyente · Difundir periódicamente a través de medios masivos de comunicación, boletines informativos y otros medios, el volumen de recaudaciones y destino de los tributos municipales. · Promover en el municipio reuniones con organizaciones y representantes de la sociedad civil para brindar información transparente sobre la recaudación de ingresos propios y su destino

1.3.1.5. **Administración Tributaria**

La SUNAT, de acuerdo a la Ley N° 24829, creada a través del Decreto Legislativo N° 501, y Ley 29816, es aquella entidad especializado en la recaudación de los tributos supervisada por el Ministerio de Economía y Finanzas utilizada para tener las atribuciones que corresponden a los contribuyentes dictar normas para la gestión administrativa.

La ejecución de cautelar las medidas de tributos se encuentra en función a Ley, la cual administra los conceptos tributarios y no tributarios para proporcionar al Gobierno Central la solvencia económica y la correcta aplicación de la

normatividad. Si bien la determinación de los impuestos se encuentra a través de diferentes impuestos conceptualizados como Impuesto General a las ventas (IGV), impuesto a la Renta, Régimen General, Régimen Especial del impuesto a la renta (RER), Régimen Único Simplificado (RUS), Impuesto Selectivo al consumo (ISC), Impuesto Extraordinario para la promoción y desarrollo turístico Nacional, Impuesto temporal a los activos netos (ITAN), Impuesto a las transacciones financieras, Impuesto especial a la Minería, Casinos y Tragamonedas, Aportaciones de ESSALUD y ONP, estas poseen una serie de tasas y reglamentos en las cuales generan diferentes ingresos al Estado (Gobierno Central) para cumplir con las obligaciones fiscales, tales como pago a trabajadores públicos, construcción de carreteras, puertos, hospitales, centros educativos, entre otros. Esta determinación del impuesto se basa en alícuotas previamente preparadas con estudios de mercados la cual permiten llevar adecuadamente en función a la oferta y demanda de los productos y servicios que se pueden brindar. Sin embargo, una situación diferente se observa en los Gobiernos Locales, llamados Municipalidades distritales, donde los contribuyentes reciben un servicio de seguridad (llamados serenazgos), limpieza pública, iluminación pública, administración de parques y jardines, administración de las construcciones, hasta casamiento de parejas (formalización de la situación civil de matrimonios)

1.3.2. Recaudación tributaria

1.3.2.1. Recaudación

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

1.3.2.2. Recaudación Tributaria

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

La gestión recaudatoria consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios y demás de derecho público. (Derecho Fiscal, 2017).

1.3.2.3. El Sistema Tributario Peruano

Según el Decreto Legislativo N° 771, se encuentra descrito el conjunto de impuestos, contribuciones y tasas que se debe usar para el desarrollo comercial y publico de las diferentes empresas, sin embargo estos entes pueden encontrarse en tres tipos: Nacional (llamado Gobierno Central), Regional (llamados Gobiernos Regionales), y Local (llamados Municipalidades), siendo este último el análisis de la presente investigación, pero todos estos son financiados con tributos que corresponden a tres tipos de:

- a) Política Tributaria: Constituido por el Ministerio de Economía y Finanzas, entidad máxima dedicada a las actividades de la economía del país, elimina las distorsiones en recursos reformas tributarias.
- b) Normas Tributarias. Este nivel se encuentra constituido por los códigos tributarios.
- c) Administración tributaria. Los órganos del Estado que se encuentran encargados de aplicar la política tributaria.

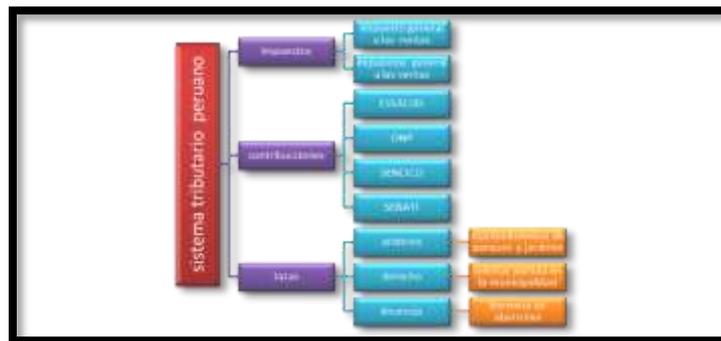


Imagen 1 Sistema Tributario

1.3.2.4. Obligaciones tributarias

Según el Decreto Supremo N° 711, artículo N° 2, del Código Tributario, crea la obligación de todo contribuyente a realizar obligaciones formales a través de un procedimiento de inscripción a la Superintendencia Nacional de Administración

Tributaria (SUNAT, 2016), a través de un Registro Único del Contribuyente llamado RUC, declaración de domicilio fiscal, declaración de los tributos, comprobantes de pago por las operaciones bancarias o no bancarias, sustento del traslado de bienes, con guías de remisión, registro de libros contables, retener tributos, deducciones con contribuyentes con las normas vigentes.

Por su parte, existen otro tipo de obligaciones sustanciales tales como el impuesto a la renta, impuesto general y de igual manera las retenciones de impuestos efectuadas, así como las deducciones correspondientes a las normas vigentes.

1.3.2.5. El Tributo

La palabra Tributo proviene de la voz latina “TRIBUTUM” y que en los tiempos de Roma equivalía a la Gabela que significa toda imposición pública.

Los tributos son ingresos públicos de derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente, exigidas por una Administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la Ley vincula el deber de contribuir. Su fin primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posible vinculación a otros fines.

1.3.2.6. Clasificación de los tributos

Existen numerosas clasificaciones de tributos, entre estos tenemos:

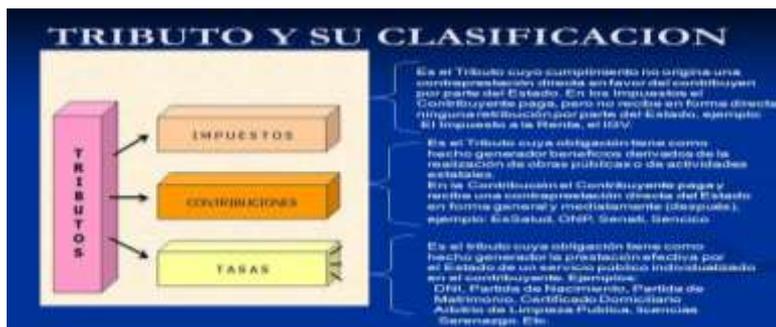


Figura 1: El Tributo y su clasificación
Fuente: Gurreonero (2015)

1.3.2.7. La Administración Tributaria Municipal

Los gobiernos locales están facultados para crear, modificar y suprimir contribuciones y tasa, exonerar de estas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley; más no así con los impuestos.

La administración tributaria, constituye el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias.

Son impuestos creados a favor de las municipalidades: el impuesto predial, el impuesto a la alcabala, impuesto al patrimonio automotriz, a las apuestas, a los juegos y a los espectáculos públicos. Asimismo, son ingresos municipales: las contribuciones especiales por obras públicas, las tasas y el fondo de compensación municipal.

1.3.2.8. **Recaudación Tributaria:**

Según Gurreonero (2015): Es promover en el contribuyente el pago de sus obligaciones tributarias dentro del periodo voluntario establecido por Ley, utilizando los mecanismos administrativos establecidos destinados a percibir efectivamente el pago para el saneamiento de su deuda ante el tesoro Municipal.

- a) **Objetivo:** Aplicar eficazmente el sistema tributario, con equidad y eficiencia, logrando la confianza pública en su actuación y promoviendo el cumplimiento espontaneo de las obligaciones tributarias (pago voluntario), para contribuir al bienestar de la comunicación.

- b) **Funciones:** Requerir el pago de los contribuyentes de sus obligaciones tributarias dentro del periodo voluntario señalado por la legislación por medio de los mecanismos establecidos.

Establecer metas y estrategias de recaudación sobre la base de los potenciales tributarios registrados.

Requerir el pago de los contribuyentes morosos por la vía administrativa utilizando los mecanismos establecidos por Ley.

Seguimiento y monitoreo a la ejecución anual de los ingresos tributarios y el comportamiento de su crecimiento.

Remitir informe a Asesoría Legal sobre los contribuyentes rebeldes al pago de sus obligaciones tributarias para iniciar el requerimiento de pago por vía judicial.

Revisar las declaraciones juradas efectuada por el contribuyente a fin de liquidar sus obligaciones tributarias.

Actualizar Tarjeta de Control de Pago del contribuyente por tributos municipales, adjuntándole el historial de los recibos pagados.

1.3.2.9. **Recaudación de Impuestos:**

La recaudación de impuesto es la cobranza que se realiza a los ciudadanos por obligaciones que tiene con una entidad pública, donde el Estado puede castigar o perseguir a quienes no son responsables con sus obligaciones tributarias. Dicha recaudación es muy relevante para las entidades públicas ya que permite cumplir con los mantenimientos y obras públicas del estado en general y por eso la obligación de pago es un impuesto, no una contribución. La encargada de cobrar los impuestos es una agencia de administración tributaria. (León Bendesky, p. 12, 2014).

Impuestos municipales: son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. La responsabilidad de la recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales, pudiendo celebrar convenios con una o más entidades del Sistema Financiero para una óptima recaudación (T.U.O de la Ley de Tributación Municipal). Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes:

- A. Impuesto Predial.
- B. Impuesto de Alcabala.
- C. Impuesto a las Apuestas.
- D. Impuesto a los Juegos.
- E. Impuesto a los Espectáculos Públicos.
- F. Impuesto patrimonio vehicular

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la formulación de estrategias de gestión administrativa mejoraría la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORATANCIA

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad y comprobar si el Área de Rentas de la entidad realizó una buena política de cobranza por los servicios que presta a sus contribuyentes en materia de arbitrios y tributos municipales, haciendo su recaudación eficiente logrando un incremento en la economía y haciendo sostenible el desarrollo local y hacer eficiente la gestión Municipal. Además que permite conocer las deficiencias en el proceso de cobranza de los impuestos; por ello es urgente establecer, implementar y ejecutar estrategias a nivel administrativo en la Municipalidad para sostenible de su economía local y la mejora de su gestión.

Es importante tener en cuenta que los aportes de esta investigación va contribuir a la toma de decisiones en las próximas gestiones administrativas de las municipalidades provinciales y distritales, así como se plantearán recomendaciones que aportarán a futuros estudios y proponer mejoras en este que contribuirán a la política de recaudación, de mejorar la calidad de vida de los pobladores de la provincia de Utcubamba, optimizando los servicios públicos, gasto en inversiones, entre otros. La investigación se justifica debido a que los beneficios serán para la población de la provincia de Utcubamba, además el análisis del comportamiento ayudará a los contribuyentes a mejorar sus niveles de pagos, así como a otras Municipalidades con similares condiciones a obtener mejoras en sus niveles de calidad en la recaudación.

1.6. HIPÓTESIS

La formulación de estrategias de gestión administrativa contribuirá al mejoramiento de la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincia de Utcubamba – 2018.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo General

Establecer estrategias de gestión administrativa que contribuyan al mejoramiento de la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Evaluar el proceso de recaudación tributaria que realiza la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018

Identificar las estrategias de gestión administrativa que se implementan actualmente en el proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018

Describir las estrategias de gestión administrativa que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación en la presente investigación es Descriptiva - Explicativa – Cuantitativa

Descriptivo:

(Hernández & Baptista, 2010) Señala que una investigación de tipo descriptiva permite caracterizar y especificar los hechos, fenómenos, acontecimientos, contextos tal como se muestran, desarrollan y son. “Este tipo de investigación tipifica y detalla el perfil de las personas, grupos, hecho, objetos o cualquier otro acontecimiento que sea sujeto a análisis o investigación. La finalidad de este tipo de investigación es de recoger información y medir estadísticamente las variables independientes y su efecto en las dependientes”.

Explicativa

Hernández, (2014) menciona que la investigación *explicativa* se basa en buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se aplica en el presente trabajo es No Experimental propositivo. (Hernández & Baptista, 2010) mencionan que esta investigación es un conjunto de procedimientos con la finalidad de solucionar problemas y buscar la relación entre los factores.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1. Población

La población como objeto de investigación está conformada por 17 colaboradores entre personal nombrado, contratado que laboran en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Para encontrar nuestra población se tomó en cuenta la definición dada por Levin & Rubin (1996):” Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”.

2.2.2. Muestra

La muestra está conformada por la totalidad de colaboradores (17), ya que es una población manejable.

Ludewig, (2012). La muestra es una porción de la población que se selecciona por algún método de muestreo, y se obtiene con la finalidad de determinar las propiedades o características de esta última, es por ello la importancia de que sea el reflejo de la población en estudio y que esta sea representada por ella.

2.3. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

2.3.1. Variables

Tabla 1: *Variables de investigación*

INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
Estrategias de Gestión Administrativa	Recaudación Tributaria

Fuente: Elaboración propia

Wigodski, J. (2012) define a la *variable independiente* de la hipótesis como la prioridad de la investigación que servirá como estudio para evaluar su aptitud para intervenir y actuar frente a otras variables, porque es aquella propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado.

Jiménez, D. (2013) explica que la *variable dependiente* de la hipótesis es el resultado o consecuencia del estudio, experimento manipulación de la variable independiente, la cual dependerá del tipo de investigación definida

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2: Operacionalización de variables

<i>Variables</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Técnica e instrumento de recolección de datos</i>
Independiente: Gestión Administrativa	Henry Fayol, señala que la acción administrativa es planificar, dirigir, organizar, controlar y coordinar; incorpora los elementos y factores de la administración. Estos elementos y factores forman parte del proceso administrativo que deben estar incluidos en las áreas o departamentos de las empresas; son actividades esenciales en administración.	La Gestión Administrativa son procesos que se realiza para poner en marcha algún plan a beneficio.	Herramientas de gestión	ROF	1) ¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?	Encuesta / Cuestionario
				MOF	2) ¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?	
					3) ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?	
				Plan Organizacional	4) ¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?	
			Proceso administrativo	5) ¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?	Análisis documental/ Ficha de análisis documental	
				6) ¿La conducción de las áreas y oficinas está conforme al organigrama funcional de la Municipalidad?	Reporte de cobranza	
				7) ¿La ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba?	Proyección de cobranza	
				8) ¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?		
				9) ¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?		
				10) ¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?		
				11) ¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?		

Dependiente: Recaudación Tributaria	Entendemos por factores a aquellos elementos o circunstancias presentes en los contribuyentes que contribuye, la recaudación tributaria. El conjunto de factores que participan en la determinación de la recaudación tributaria es el conocimiento de todas las variables involucradas. Cada uno de los factores determinantes debe ser específicamente contemplado en los modelos de proyecciones de recursos tributarios y en los análisis que se efectúen de su evolución en el tiempo.	Es indudablemente el punto de partida para llevar a cabo las tareas relacionadas con los ingresos tributarios	Registro de contribuyente que cumplen con sus obligaciones.	Informe de los contribuyentes que cumplen con sus obligaciones	<p>12) ¿La recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?</p> <p>13) ¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?</p> <p>14) ¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?</p> <p>15) ¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?</p> <p>16) ¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?</p> <p>17) ¿Los trámites de los procedimientos para pagar impuestos es un problema que impide la cobranza del impuesto?</p> <p>18) ¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria?</p> <p>19) ¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente?</p> <p>20) ¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos)?</p>
			Registros de los impuestos Predial, Alcabala, Patrimonio Vehicular, limpieza pública, terrenos urbanos, Arbitrios, Licencias, espectáculos públicos, registro de Tasas	Informe de monto mensual de Recaudaciones de los Impuestos y Tasas ejecutadas en la municipalidad Provincial de Utcubamba.	

Fuente: Elaboración propia

2.4. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1. Técnica:

La “técnica” utilizada es el conjunto de **reglas** y **procedimientos** que permite al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación.

Encuesta:

Esta técnica facilita recoger datos que han sido cuantificados estadísticamente y ser analizados a través de tablas y figuras, con sus respectivas interpretaciones para describir y explicar las variables de investigación.

Análisis documental:

Permitió revisar documentación científica y técnica sobre el tema de investigación para lo cual se utilizó fichas correspondientes.

2.4.2. Instrumentos:

El “instrumento” es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información.

Cuestionario:

Se estableció 20 preguntas para obtener información cuantificada de las variables de la presente investigación que se han aplicado a la muestra poblacional y sobre las cuales se han elaborado las estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria.

Ficha documental:

Permitió registrar el análisis de los registros de recaudación tributaria y sobre ello realizar las proyecciones de recaudación correspondiente, así mismo se realizó el análisis de las documentaciones con relación a las variables.

2.5. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS

En el análisis de los datos recopilados por los instrumentos de investigación, tiene dos momentos: la tabulación en tablas y figuras a través del Software SPSS Versión 24,0 y el proceso de análisis e interpretación de los datos organizados por variables.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

Se utilizaron los siguientes principios:

- a) **El principio de la autonomía:** Es el derecho que tiene las personas para decidir por sí mismo sin coacción alguna; pero también determina el deber de respetar la autonomía del otro o de los demás

- b) **El principio de beneficencia:** Es el derecho que determina que toda persona debe vivir según la forma de concebir o entender la vida, idea de felicidad o perfección; pero también determina el deber de buscar el bienestar de los demás.

- c) **El principio de no-maleficencia:** Es el derecho de toda persona a no ser discriminada por raza, edad, sexo, biológicas, salud u otro; también determina el deber de no hacer daño a los demás.

- d) **El principio de justicia:** Es el derecho que tiene toda persona a no ser discriminada por asuntos políticos, económicos, culturales, ideológicos; también significa el deber de respetar la diversidad y apoyar en la distribución equitativo de los riesgos y beneficios entre las personas.

2.7.CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICOS

Se usarán los siguientes criterios de rigor científico y son:

Tabla 3: Criterios de rigor científico

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad Valor de la verdad /autenticidad	Aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado	<ul style="list-style-type: none"> - Los resultados son reconocidos "verdaderos" por los participantes - Observación continua y prolongada del fenómeno - Triangulación
Transferibilidad Aplicabilidad	Los resultados derivados de la investigación cualitativa no son generalizables sino transferibles	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción detallada del contexto y de los participantes - Muestreo teórico - Recogida exhaustiva de datos
Consistencia Dependencia / replicabilidad	La complejidad de la investigación cualitativa dificulta la estabilidad de los datos. Tampoco es posible la replicabilidad exacta del estudio	<ul style="list-style-type: none"> - Triangulación - Empleo de evaluador externo - Descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos - Reflexividad del investigador
Confirmabilidad o reflexividad Neutralidad / Objetividad	Los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Transcripciones textuales de las entrevistas - Contrastación de los resultados con la literatura existente - Revisión de hallazgos por otros investigadores - Identificación y descripción de limitaciones y alcances de investigador.
Relevancia	Proporciona hacer una evaluación de los logros de los objetivos y meta establecidas y conocer si se logró un mayor conocimiento del hecho en estudio.	<ul style="list-style-type: none"> - Configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales - Comprensión amplia del fenómeno - Correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos
Adecuación teórico - epistemológica	Correspondencia adecuada del problema por investigar y la teoría existente	<ul style="list-style-type: none"> - Contrastación de la pregunta con los métodos - Ajustes de diseño

Fuente: (Noreño & Alcaráz, 2012)

III. RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1.1. Variable: Gestión Administrativa

Tabla 4: ¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	9	53
Casi Siempre	8	47
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

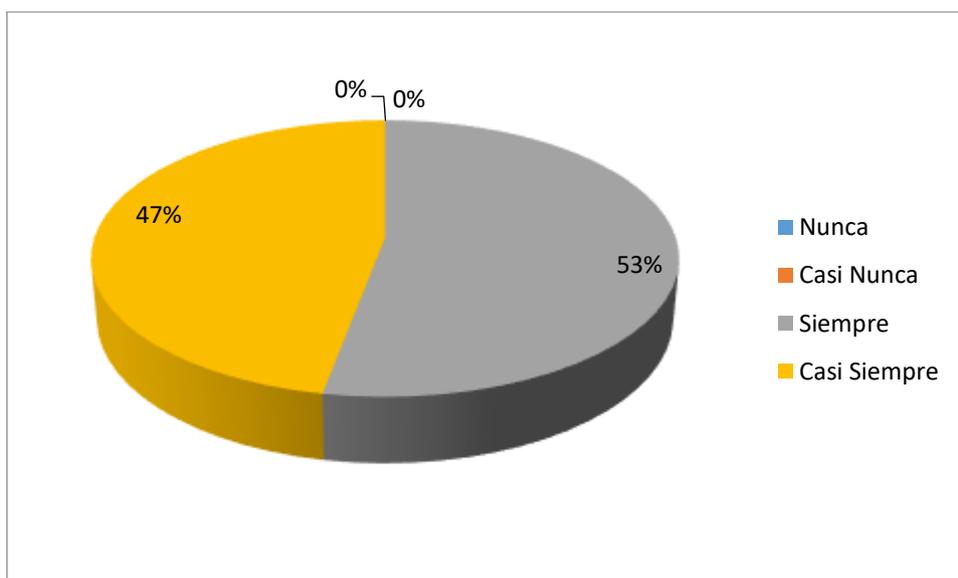


Figura 2: ¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Siempre” participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas y el 47% indican que “Casi Siempre” participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas

Tabla 5: ¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	9	53
Siempre	8	47
Casi Siempre	0	0
TOTAL	17	100

Fuente: Elaboración propia

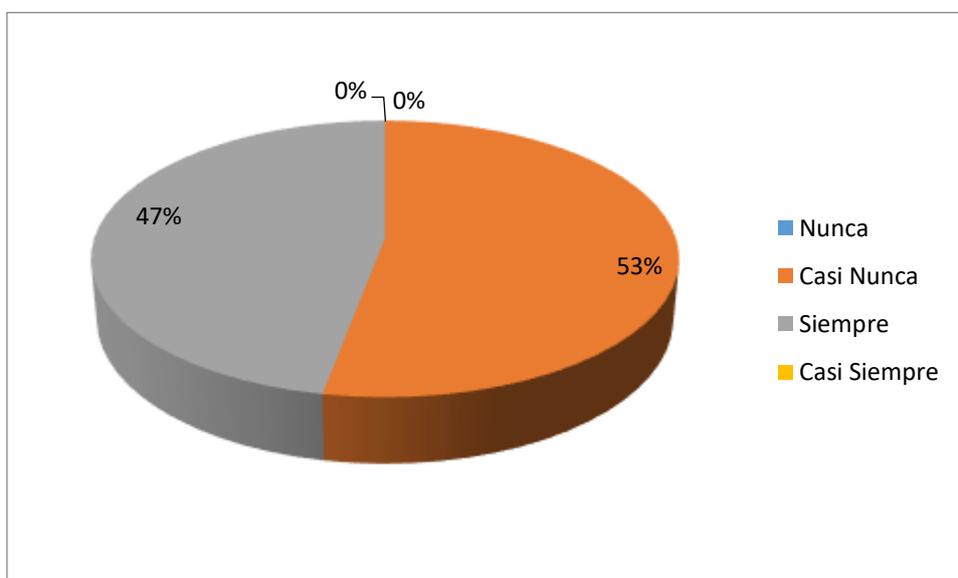


Figura 3: ¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Casi Nunca” se realizan diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba y el 47% indican que “Siempre” se realizan diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Tabla 6: ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	9	53
Siempre	8	47
Casi Siempre	0	0
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

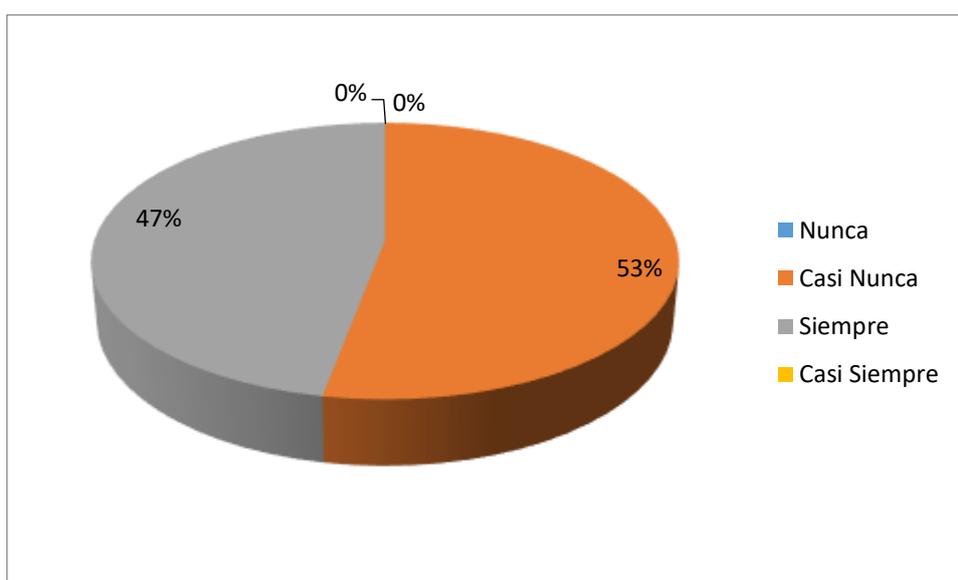


Figura 4: ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% indican que “Casi Nunca” se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba y el 47% indican que “Siempre” se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Tabla 7: *¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivo y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	9	53
Casi Siempre	8	47
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

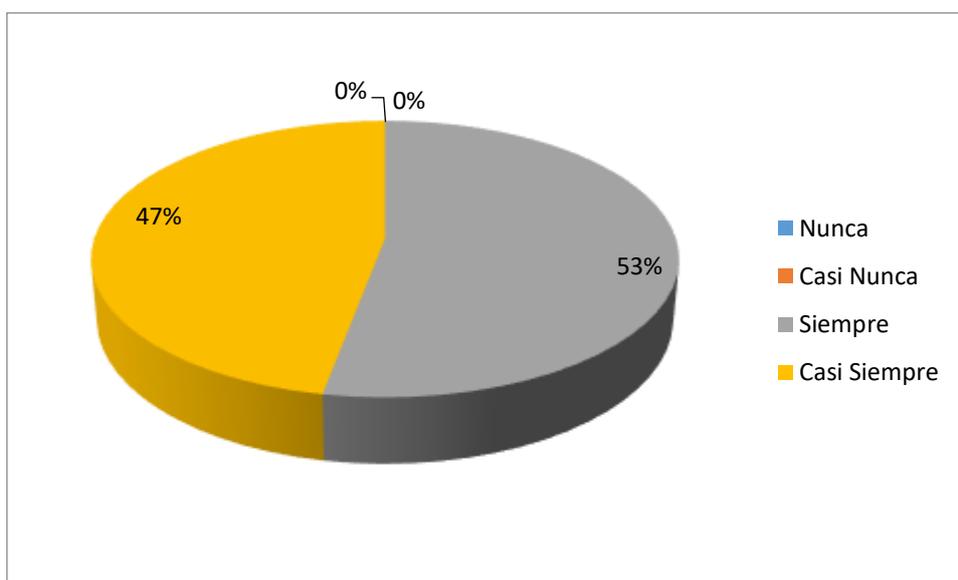


Figura 5: *¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivo y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Siempre” en el Proyecto Institucional se define con claridad los objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba y el 47% indican que “casi Siempre” en el Proyecto Institucional se define con claridad los objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba

Tabla 8: *¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	18
Siempre	10	59
Casi Siempre	4	24
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

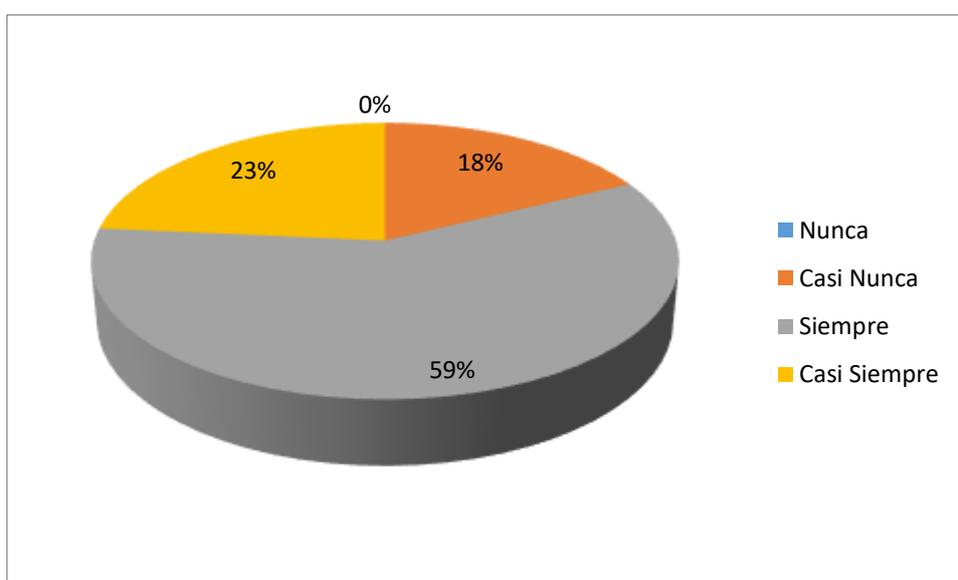


Figura 6: *¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 59% señalan que “Siempre” es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba, el 23% indican que “Casi Siempre” es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba y el 18% refieren que “Casi Nunca” es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba

Tabla 9: ¿La forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	9	53
Casi Siempre	8	47
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

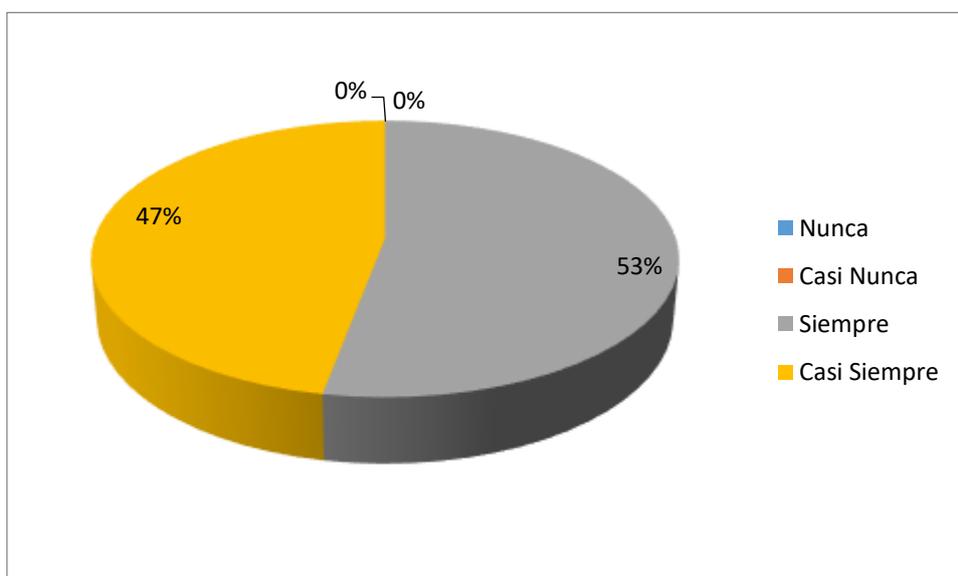


Figura 7: ¿La forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Siempre” la forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional y el 47% indican que “Casi Siempre” la forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional

Tabla 10: ¿La ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	12	71
Siempre	0	0
Casi Siempre	5	29
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

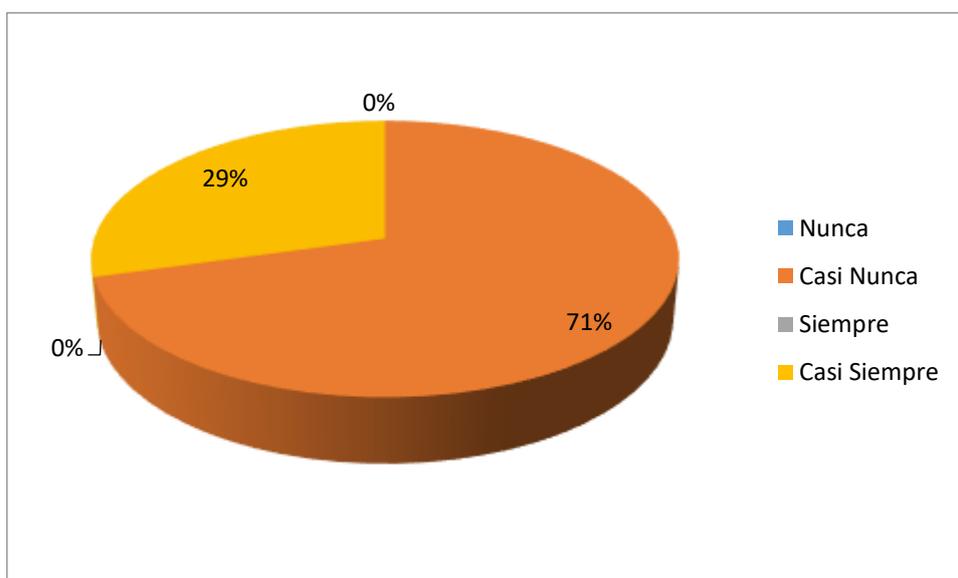


Figura 8: ¿La ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 71% señalan que “Casi Nunca” la ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba y el 29% indican que “Casi Siempre” la ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba

Tabla 11: *¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	7	41
Siempre	7	41
Casi Siempre	3	18
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

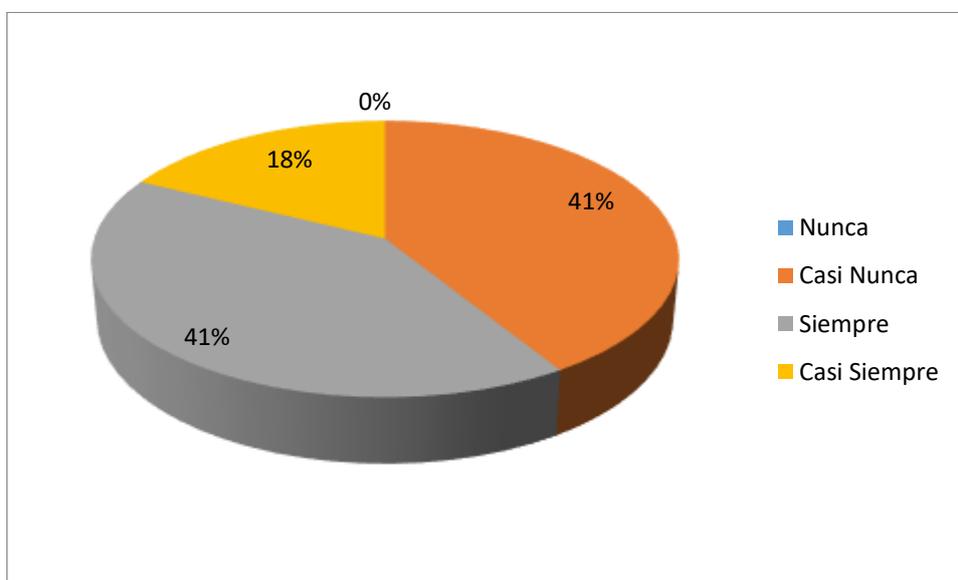


Figura 9: *¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 41% señalan que “Siempre” y “Casi Nunca”, respectivamente, tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía y el 18% indican que “Casi Siempre” tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía

Tabla 12: ¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	4	24
Siempre	9	53
Casi Siempre	4	24
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

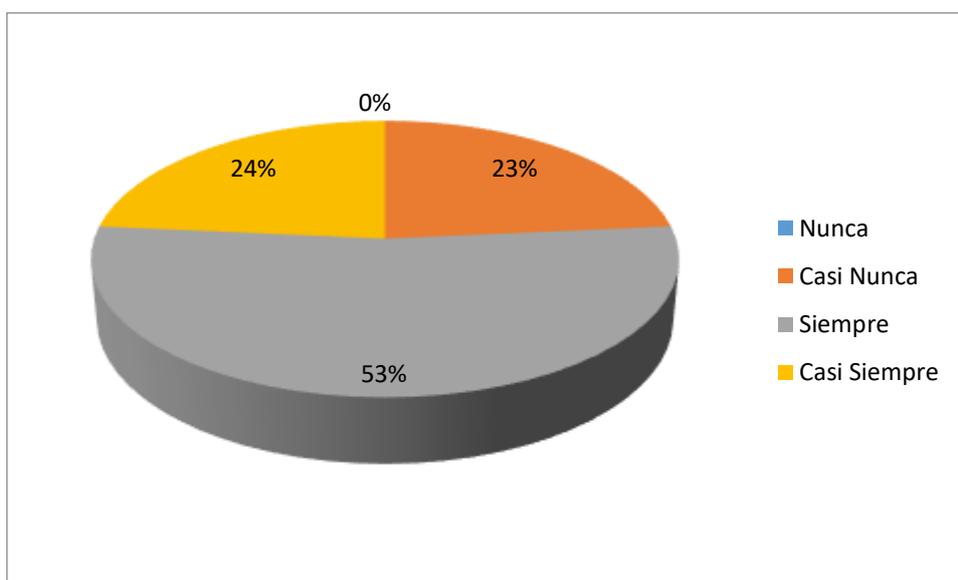


Figura 10: ¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados el 53% señalan que “Siempre” se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos, el 24% indican que “Casi Siempre” se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos y el 23% refieren que “Casi Nunca” se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos

Tabla 13: *¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	18
Siempre	7	41
Casi Siempre	7	41
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

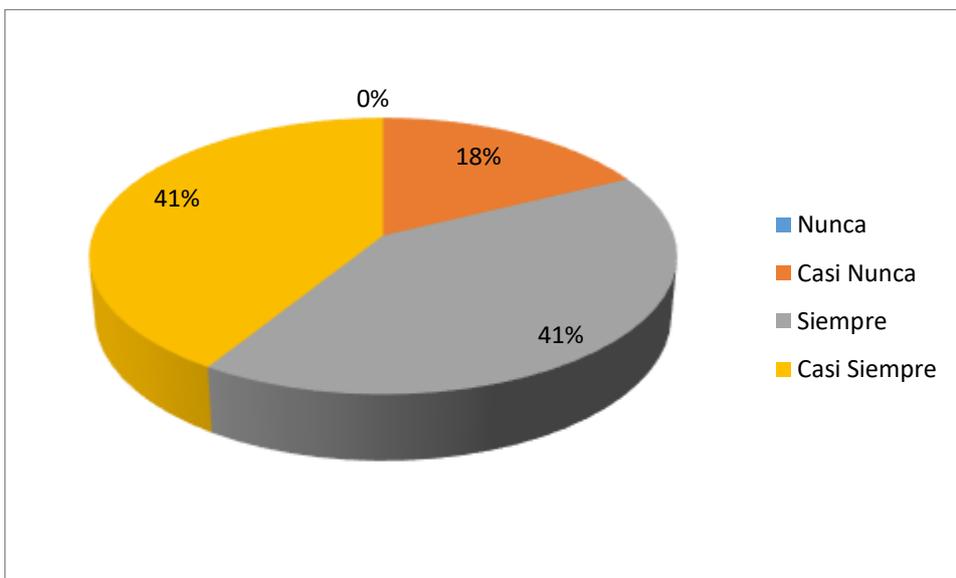


Figura 11: *¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 41% señalan que “Siempre” y “Casi Siempre”, respectivamente, existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo y el 18% indican que “Casi Nunca” existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo

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

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	12	71
Casi Siempre	5	29
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

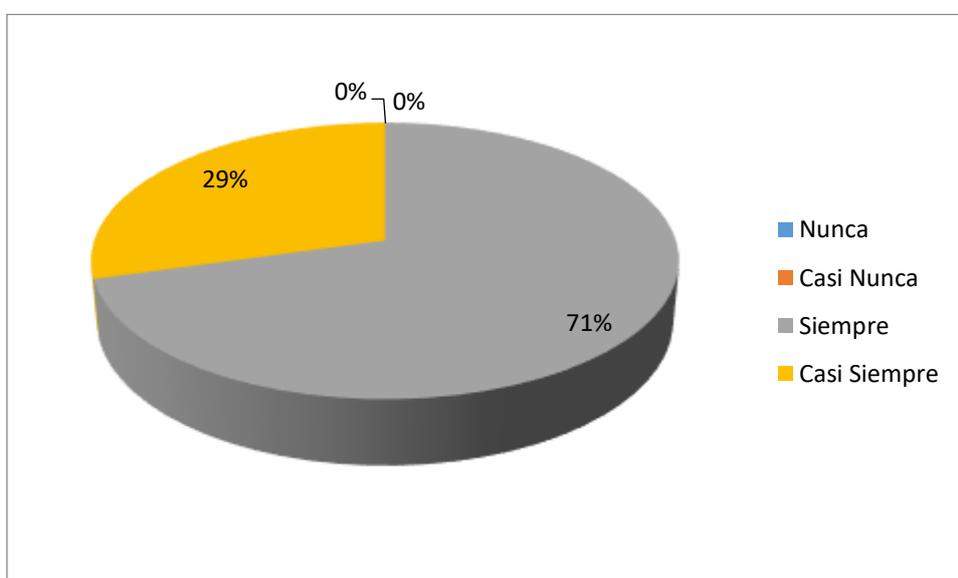


Figura 12: *¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 71% señalan que “Siempre” en el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización y el 29% indican que “Casi Siempre” en el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización

3.1.2. Recaudación Tributaria

Tabla 15: ¿La recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	12	71
Casi Siempre	5	29
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

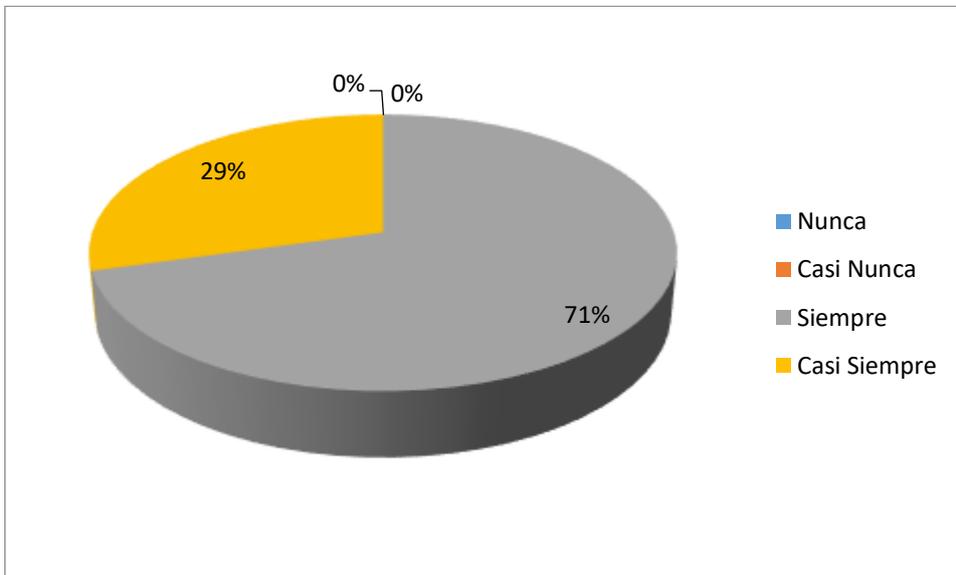


Figura 13: ¿La recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 71% señalan que “Siempre” la recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades y el 29% indican que “Casi Siempre” la recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades.

Tabla 16: *¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	5	29
Casi Siempre	12	71
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

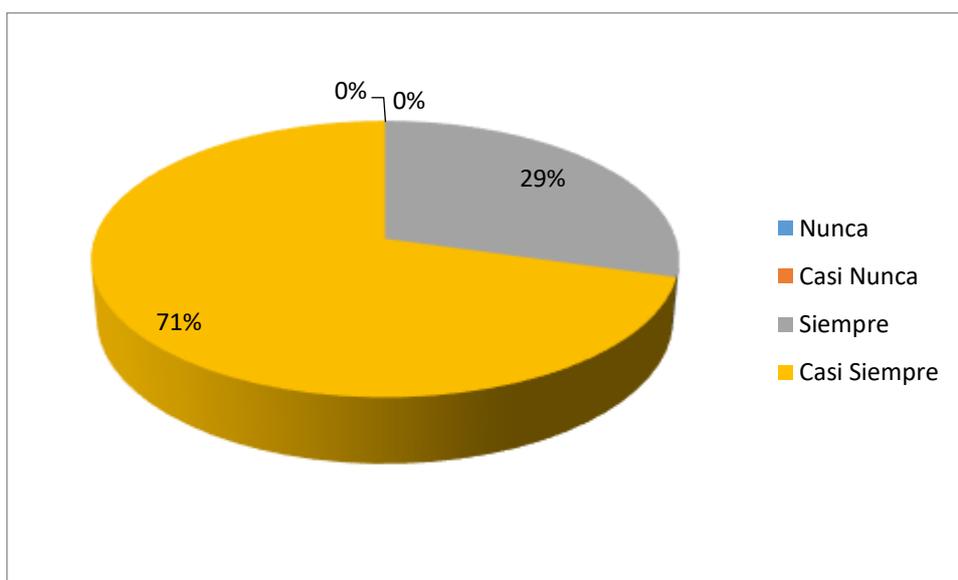


Figura 14: *¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados el 71% señalan que “Casi Siempre” los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad y el 29% indican que “Siempre” los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad

Tabla 17: ¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	4	24
Siempre	9	53
Casi Siempre	4	24
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

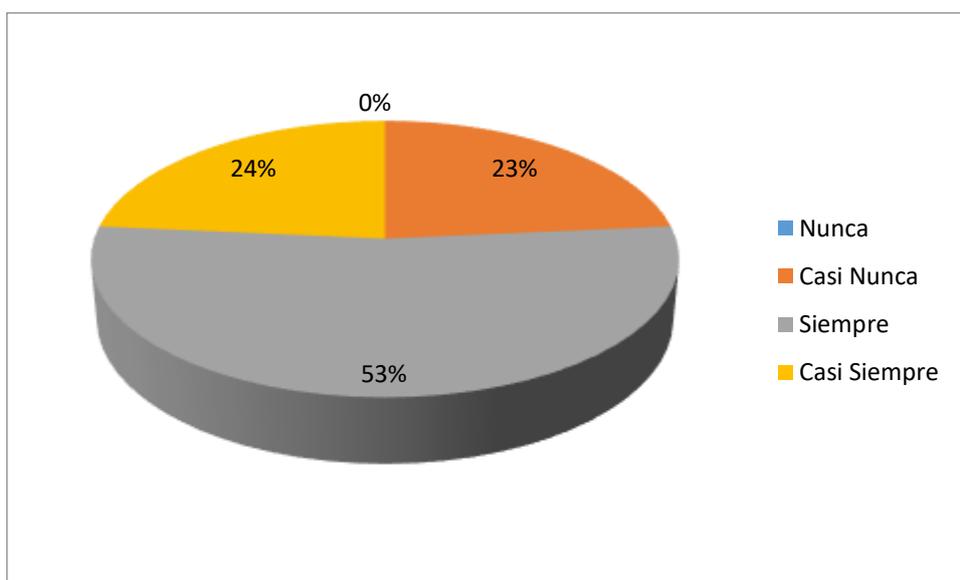


Figura 15: ¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan “Siempre” que es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria, el 24% indican que “Casi Siempre” es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria y el 23% refieren que “Casi Nunca” es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria

Tabla 18: ¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	9	53
Casi Siempre	8	47
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

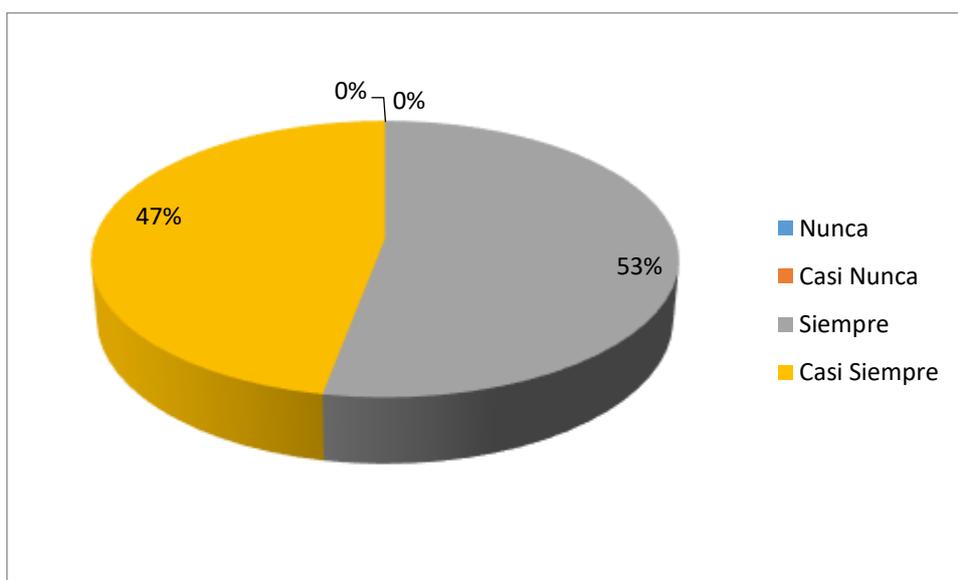


Figura 16: ¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Siempre” es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales y el 47% indican que “Casi Siempre” es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales.

Tabla 19: *¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	17	100
Casi Siempre	0	0
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

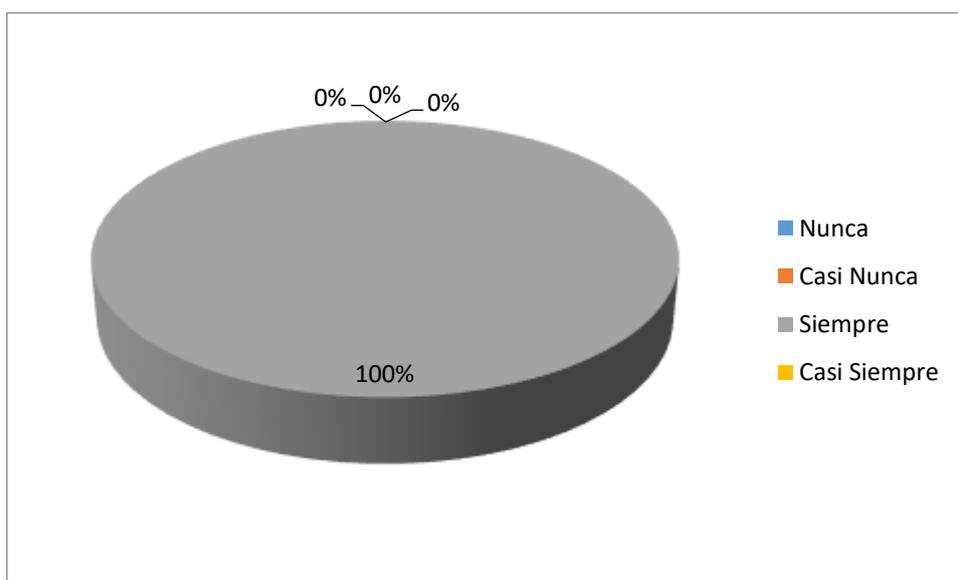


Figura 17: *¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 100% señalan que el índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria.

Tabla 20: *¿Los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	9	53
Casi Siempre	8	47
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

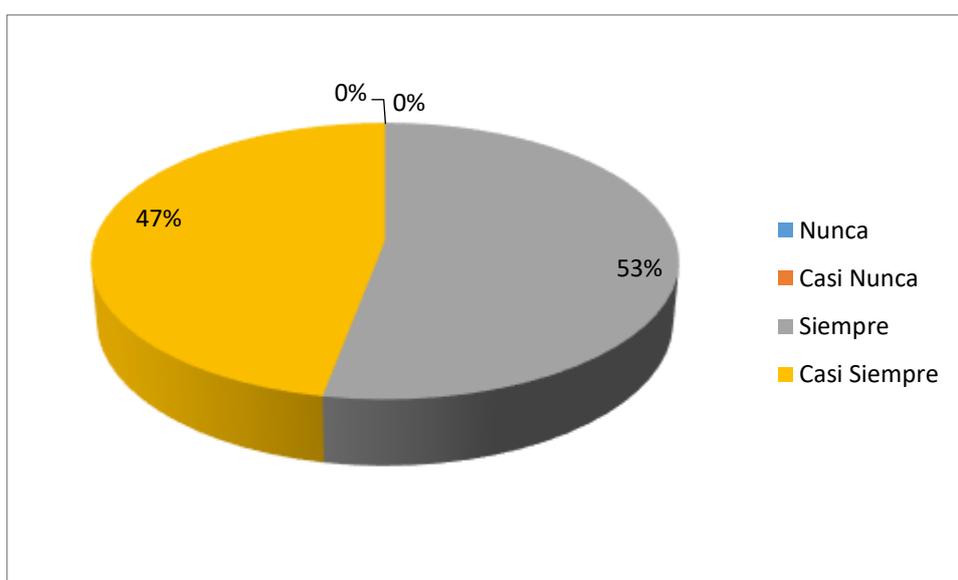


Figura 18: *¿Los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Siempre” los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria y el 47% indican que “Casi Siempre” los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria

Tabla 21: *¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	3	18
Siempre	7	41
Casi Siempre	7	41
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

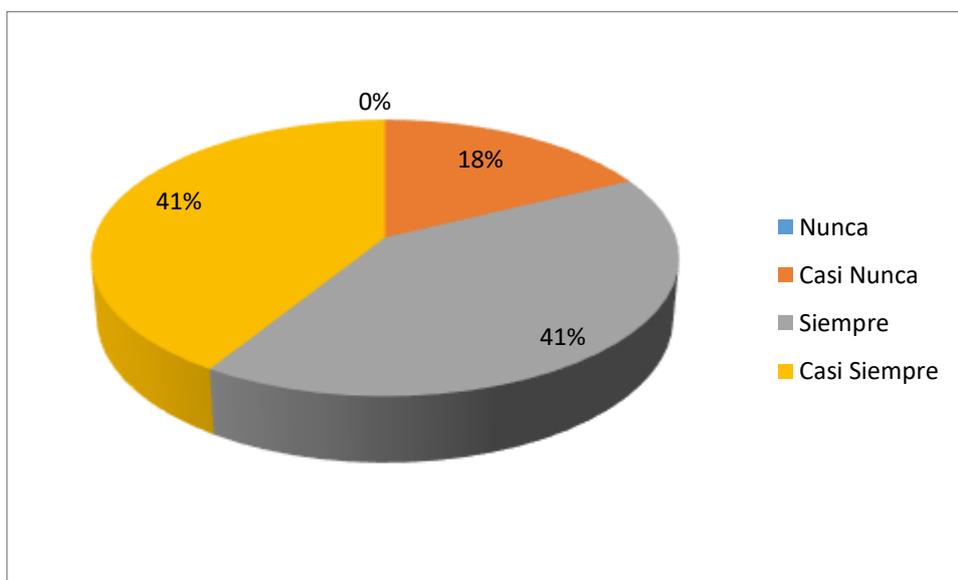


Figura 19: *¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria?*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 41% señalan que “Siempre y “Casi Siempre”, respectivamente, se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria y el 18% indican que “Casi Siempre” se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria

Tabla 22: ¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	9	53
Siempre	0	0
Casi Siempre	8	47
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

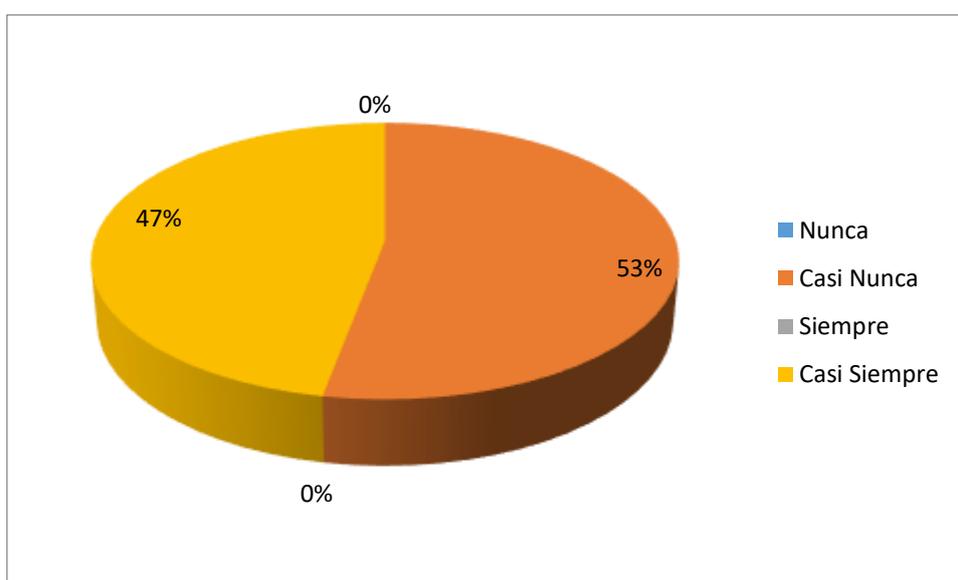


Figura 20: ¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente?

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Casi Nunca” el proceso de recaudación tributaria municipal es transparente y el 47% indican que “Casi Siempre” el proceso de recaudación tributaria municipal es transparente

Tabla 23: *¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos)?*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi Nunca	0	0
Siempre	8	47
Casi Siempre	9	53
TOTAL	17	100

Fuente: *Elaboración propia*

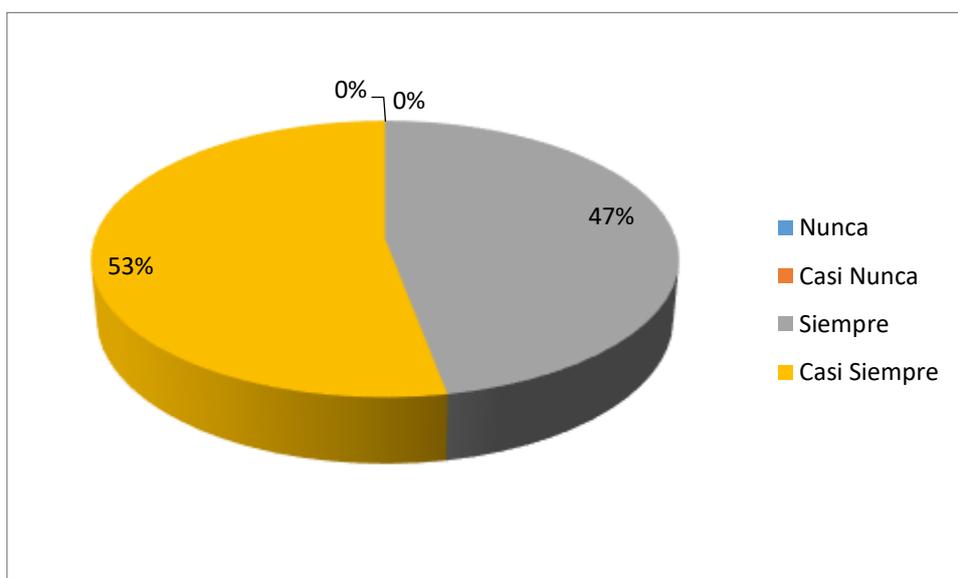


Figura 21: *¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos)*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Del total de los encuestados, el 53% señalan que “Casi Siempre” es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos y el 47% indican que “Siempre” es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tiene el propósito de establecer estrategias de gestión administrativa para contribuir con el mejoramiento de la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021; para lograr este objetivo se realizó lo siguientes: analizar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021; identificar las estrategias de gestión administrativa que se implementan actualmente para la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021 y formular estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021.

Del análisis de las dos variables de la presente investigación como la gestión administrativa y recaudación tributaria, se constata desde el marco teórico, lo siguiente

Pérez, (2014), define la gestión como un proceso a través del cual se formulan y definen los objetivos y metas de la empresa y se realizan análisis para medir estadísticamente los resultados con la finalidad de guiar el accionar y mejorar la eficacia de la empresa; en ese sentido Manrique (2014), define que la administración, como ciencia social, su objeto que tiene que estudiar en las empresas, son las diversas técnicas de la organización, planificación, control y dirección de los recursos (financieros, tecnológicos, humanos, materiales, conocimientos, entre otros) dentro de una empresa u organización; la finalidad es lograr el máximo beneficio a nivel económico, social y en función de los objetivos trazados por la empresa.

Desde esa perspectiva se puede afirmar que, en las empresas, la gestión administrativa, constituye la forma cómo se usan de manera adecuada los recursos disponibles para el logro de las metas y objetivos que se han definido y que se incluyen los elementos de: organizar, planear, direccionar y controlar en una planificación estratégica y la programación operativa anual de la empresa.

La Municipalidad de Utcubamba, tiene algunas limitaciones en la gestión administrativas para mejorar la recaudación tributaria: la participación de los

funcionarios no siempre se realiza como tal (47%), casi nunca realizan diagnóstico sobre la morosidad tributaria (53%), así como tampoco realizan un diagnóstico de la situación de la Municipalidad (53%), en el Proyecto Institucional no siempre se define con claridad los objetivos y metas de la gestión administrativa de la Municipalidad (53%); es eficiente la organización interna y del trabajo de la Municipalidad (59%), casi nunca la ciudadanía participa de las actividades de la Municipalidad (71%), no cuentan con un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía (41%), casi nunca realizan una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos (24%), solo el 41% señala que siempre existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo, por cumplir las normas legales, en el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización /1%)

Esta investigación tiene relación con los resultados de (Jaramillo & Aucanshala, 2013) sobre “Estrategias de gestión en recaudación de impuestos seccionales, aplicando en el ilustre Municipio de Riobamba”, determinan que una de las estrategias principales que contribuyen a incrementar el cobro de los impuesto es concientizar y sensibilizar para incorporar la cultura tributaria en el quehacer diario de los ciudadanos desde los niños, jóvenes y adultos en general, aun cuando no sean contribuyentes obligados a tributar, la finalidad es fomentar el rol e importancia de la tributación y tomar conciencia del valor del tributo en el desarrollo del país y los beneficios que se obtienen a favor de la población.

La otra variable de investigación es la recaudación tributaria, entiendo como el hecho de acopiar dinero, sea en monedas, billetes u otro con el fin de ofrecerlos a los gobernantes de un país de turno, quién debe gestionar y administrar a favor de la población. Desde esa perspectiva el cobro de los impuestos como un proceso de recaudar impuestos es una acción administrativa de gravar y aplicar impuestos como parte de las normas legales tributarias que rigen en el país.

La Municipalidad de Utcubamba con relación a la recaudación tributaria, el personal considera que siempre la recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades (71%), existe una relativa afirmación con relación a los ingresos por recaudación tributaria son usados

en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad (71%), solo el 53% señalan que siempre es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria; siempre es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales (53%) y siempre el índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria (100%); siempre los trámites de los procedimientos para el cobro de los tributos es y ha sido uno de los principales problemas que afecta la recaudación del tributo en las municipalidades (53%), siempre aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria (41%), casi nunca el proceso de recaudación tributaria municipal es transparente (53%), la información casi siempre es clara y útil que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (53%)

Este resultado tiene vinculación con el estudio académico realizado Delgado (2016) sobre “La Recaudación Tributaria y su relación con la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015” quien indica que la recaudación disminuye porque la gestión municipal no tiene la suficiente capacidad técnica y profesional para aplicar estrategias tributarias, además que las funciones en la comuna no están definidas, la forma de recaudación es tradicional, no ha actualizado sistemas y procesos de recaudación; cuentan con Oficinas de Rentas y no con Servicios Administrativos Tributarios como organismos descentralizados; por eso se propone la implementación de un Sistema de Recaudación Tributaria Municipal (SIAF-Rentas-GL), que incluya a las Oficinas o Gerencias de Rentas, áreas de catastro articulado a COFOPRI con la finalidad de actualizar la base de datos catastral (mapeo urbano), conocer con exactitud la ubicación precisa de cada predio: sector, zona, manzana, cuadra, vivienda o predio, numeración, entre otros.

3.3. APOORTE CIENTÍFICO (PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN)

3.3.1. Título

Estrategias de gestión administrativa para contribuir con el mejoramiento de la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba

3.3.2. Introducción

Los procesos y acciones de recaudar el tributo en la Municipalidad de Utcubamba tienen debilidades que no han logrado mejorar o incrementar la recaudación tributaria a nivel general; del análisis realizado se constata que tiene un alto indicador de morosidad, está desactualizada al base de datos de registro de contribuyentes y catastral, los funcionarios no le dan la importancia requerida, su participan no es responsable, los contribuyentes desconocen los procedimientos, formatos y oficinas para realizar el trámite del pago, los ciudadanos no declaran sus predios como son, entre otros

Esta actitud sobre el proceso de recaudación impacta en la Municipalidad Provincial en l medida que disminuye los ingresos por cobro de tributos en relación al alto indicador de evasión y ni pago de tributos; ante esta situación se propone implementar estrategias de gestión administrativa para promover el pago voluntario de los impuestos, bajar la morosidad, entre otros.

Las estrategias que se proponen están organizadas en dos grupos: a nivel interno para contribuir con el mejoramiento del conocimiento y capacidad del personal de sistema de tributación de la Municipalidad de Utcubamba y conforma a las normas tributarias vigentes y a nivel externo, para motivar y contribuir a que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones de manera voluntaria y de esta forma incrementar la recaudación del impuesto predial

3.3.4. Fundamentación

El impuesto predial es un elemento de carácter urbano que es utilizado por las Municipalidades y tiene la condición de obligatorio, con cuyo cobro se puede financiar las obras y servicios públicos que requieren la población. La forma de recaudación está establecida por ley: gravamen del impuesto, precios,

procedimientos, formatos, entre otros; este impuesto se aplica a todos los ciudadanos que tienen un predio en la zona urbana de la jurisdicción de la municipalidad.

El responsable de realizar dicho proceso es la Municipalidad como una forma de buscar financiamiento para el desarrollo de la comuna, aunque no es el único. Existen muchos factores que hacen del cobro del impuesto predial un problema generalizado, los elementos que contribuyen a la baja recaudación son: mal marco institucional, poca capacidad de infraestructura, economía local es muy baja que impide que las familias cumplan con el pago respectivo, los contribuyentes no conocen sobre el proceso de cobro, no conocen sobre el uso del dinero recaudado, entre otros.

3.3.5. Objetivos

Objetivo General

Diseñar estrategias de gestión administrativa que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Objetivos específicos

- a) Identificar y describir las estrategias internas para mejorar la capacidad profesional del personal del Área de Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.
- b) Determinar las estrategias de gestión administrativa a nivel externo que contribuyan con el mejoramiento de la gestión de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

3.3.6. Estrategias Administrativas Internas

1) Incrementar la capacidad profesional del personal de la Municipalidad

El personal del sistema de recaudación tributaria de la Municipalidad no está capacitado para ejercer esta función, por ello tiene que formarse y actualizarse en: gestión administrativa, tributación y uso de sistema computarizado. Las estrategias de gestión administrativa que deben realizar son:

- a) Hacer un diagnóstico rápido sobre los requerimientos de capacitación para precisar las dificultades y necesidades que tiene el personal vinculado al proceso y sistema de recaudación tributaria en la comuna.
- b) Elaborar un plan de capacitación y adiestramiento que incluya actualización sobre gestión administrativa, tributación, gestión de cobranza, marco legal tributario, procedimientos, atención a los usuarios, entre otros.
- c) El plan de capacitación tiene efecto práctico en el servicio de recaudación tributario municipal, cuyo efecto es parte de la evaluación del plan de capacitación, así se cumplen las normas tributarias a nivel técnico
- d) Como efecto de la capacitación y adiestramiento, se tiene ciudadanos que contribuyen asistiendo de manera voluntaria a pagar puntualmente sus obligaciones con la comuna y con el conocimiento sobre el uso que dan al dinero recaudado

La finalidad de estas estrategias es contribuir con el mejoramiento del sistema de recaudación tributario de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. En la siguiente figura se muestra la estratégica



Figura 22: Proceso estrategia desarrollo de capacidades personal Municipalidad

2) Actualizar y adquirir equipos y softwares informáticos

Para poder modernizar el sistema de tributación es necesario que la Municipalidad adquiriera nuevos equipos informáticos, así como software para la base de datos de los contribuyentes y el sistema catastral, así se convierten en un soporte tecnológico que contribuirá a incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad. Es fundamental la estrategia porque permite actualizar inmediatamente los contribuyentes por categorías de morosos o no morosos y conocer con exactitud la ubicación del predio que esta afecto al impuesto.

3) Procedimientos y definición de espacios para la recaudación del tributo

Los contribuyentes deben tener conocimiento sobre los pasos, trámites y los lugares tributación y de esta manera cumplir con las obligaciones tributarias sin contratiempos y sobre todo que el personal o funcionario de la Municipalidad sepan cómo orientar y guiar a cada ciudadano que va realizar dicho pago.

Las estrategias de gestión administrativas que se van a realizar son

- a) Definir el proceso del trámite para pagar el tributo: el personal debe indicar con precisión y claridad a los contribuyentes desde que ingresan a efectuar su pago sobre los lugares, procedimientos, requisitos, formatos, costos, tiempos, forma de llenado de los formatos; hasta que cancela todo su tributo
- b) Tener establecido los lugares o ambientes donde las personas se tiene que acercar para poder cumplir con sus obligaciones tributarias, el cual tiene que estar acondicionada, señalizados, con sus murales de información para brindar información y comodidad a los ciudadanos.
- c) Visualizar los lugares para presentar los reclamos, quejas o recomendaciones que tienen que hacer los ciudadanos contribuyentes, la finalidad es recoger las sugerencias, expectativas y reclamos de las personas contribuyentes, debe existir una alta capacidad de escucha y análisis para responder con claridad estos reclamos y poder identificar el problema real que preocupa a los ciudadanos y canalizar su solución.

- d) Establecer y visualizar acciones concretas, como: horarios, personal responsable en cada lugar, atención preferencial, accesos a los espacios, salidas de los lugares, orden en la atención, atención por orden de llegada, tiempos de atención, entre otros.

En el siguiente esquema se visualiza la forma de establecer los procedimientos y espacios de recaudación tributaria

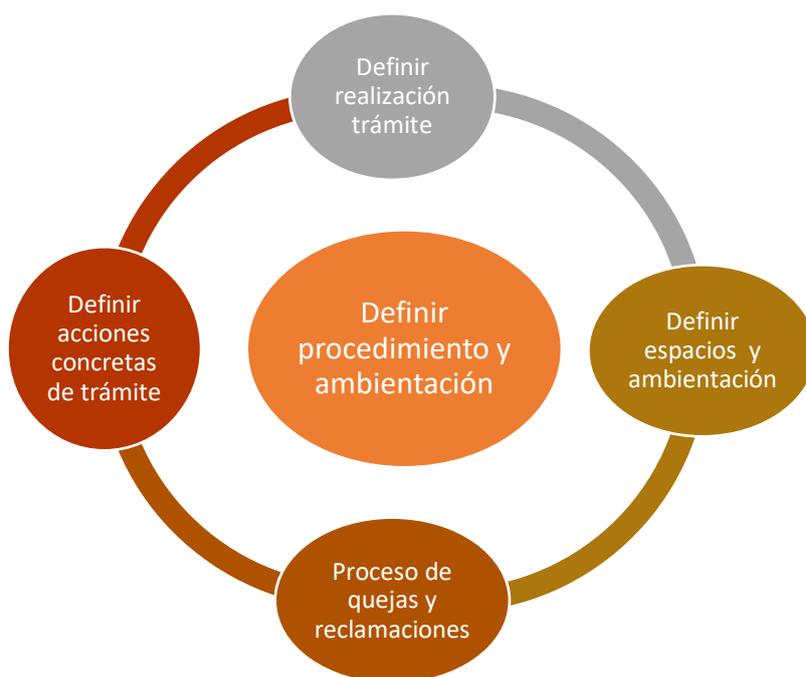


Figura 23: Procedimientos y ambientación pago impuesto

4) Actualizar base de datos de los contribuyentes

Para poder actualizar la base de datos de los ciudadanos contribuyentes, es necesario que la Municipalidad de Utcubamba adquiera un software informático y evitar tenerlo en forma manual, así podrá saber en tiempo real y exacto que contribuyentes están al día con sus pagos, niveles de morosidad, contribuyentes que vienen pagando de manera puntual.

5) Actualizar sistema catastral urbano

Es urgente actualizar la base de datos del sistema catastral de la ciudad de Bagua Grande con la finalidad de conocer con precisión los predios que están en la zona, los construidos, terrenos, edificios, solares, viviendas, entre otros; de

esta forma se conoce las características de los predios, además que sirve de base para el mejoramiento o nuevas instalaciones de agua, desagüe, luz eléctrica y otros servicios que brinda la Municipalidad

3.3.7. Estrategias Administrativas Externas

1) Implementar programa de educación tributaria para los contribuyentes Utcubamba

La finalidad con este programa de educación y capacitación sobre tributación es genera una cultura y conciencia tributaria en los ciudadanos en general para que cumplan con sus obligaciones tributarias y sepan del valor y beneficio que tiene al realizarlos

Para realizar este programa de educación en tributación es necesario conocer las necesidades de capacitación de los ciudadanos contribuyentes, definir la temática que se va incluir como; cultura tributaria, sistema tributario, obligaciones tributarios, valor e importancia de tributación normas legales sobre tributación; además de informar y mostrar el uso y forma en que se gasta el dinero recaudado de la tributación; la finalidad es lograr que los ciudadanos contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias de forma voluntaria y puntual.

Las estrategias de gestión administrativas que se van a realizar son:

- a) Realizar un diagnóstico rápido y participativo sobre las necesidades de capacitación con la participación de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.
- b) Definir un programa de educación que contenga temas sobre: normas legales sobre tributación, cultura tributaria, políticas nacionales sobre tributación, sistema tributario nacional, los municipios y su rol en la recaudación de tributos, entre otros
- c) Definir un plan y cronograma de educación y capacitación

- d) Establecer un proceso de evaluación y seguimiento al programa de educación y capacitación y que se vea reflejado en el cumplimiento del tributo por parte de los contribuyentes.



Figura 24: Proceso de capacitación y educación tributaria

2) **Elaborar campañas de concientización y sensibilización para el pago de impuestos**

Las campañas de concientización y sensibilización tienen la finalidad de promover el pago de los impuestos e incrementar la recaudación de los tributos; se diseñan sobre fechas estratégicas y por lo cual se elaboran un cronograma anual y el tiempo que dura cada campaña.

Las estrategias de gestión administrativas que se van a realizar son:

- a) Diseñar y establecer un plan y cronograma de pago de los impuestos que debe ser publicado para el conocimiento de los contribuyentes.
- b) Definir a nivel metodológico y estratégico la forma cómo se van a realizar las campañas de concientización y sensibilización para el cumplimiento de las

obligaciones tributarias: fechas, lugar, recursos, profesionales, equipos, presupuesto, otros.

- c) Establecer cuáles son los medios de os medios de comunicación que van usar en las campañas: medios de comunicación tradicional (Televisión, radio, impresos, otros) televisión, impresos) y el uso de internet a través de las redes sociales.
- d) Diseñar un sistema de evaluación y seguimiento de los logros de las campañas para medir el impacto que ha tenido, sobre todo, si se ha logrado incrementar la asistencia voluntaria de los contribuyentes a realizar sus pagos respectivos.

3) Delinear un sistema de información y comunicación

El establecer un sistema de información y comunicación, significa que los ciudadanos contribuyentes se informen de manera inmediata y oportuna y se la base útil al momento que desean pagar sus impuestos respectivos; además constituye una instancia de interrelación con los contribuyentes para informar, recoger sus reclamos, solucionar sus problemas con relación al proceso de tributación municipal, guiar en el llenado de los formularios, calcular el valor del tributo, entre otros

Las estrategias de gestión administrativas que se van a realizar son:

- a) Recopilar los datos que se han obtenido de los diagnósticos realizados en donde se establecen los requerimientos internos y externos sobre el proceso de tributación municipal.
- b) Establecer un sistema de información y comunicación que incluya medios de comunicación tradicional y el uso de las redes sociales e internet en general.
- c) Definir el proceso de evaluación, monitoreo y retroalimentación del sistema de información con los contribuyentes.
- d) Evaluar el impacto de sus resultados a través de la medición del incremento de los ciudadanos contribuyentes que acuden a pagar sus impuestos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La Municipalidad de Utcubamba con relación a la recaudación tributaria, el personal, considera que la recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades (71%), no siempre los ingresos por recaudación tributaria son usados en las obras y servicios públicos trazados como objetivos municipales (71%), los trámites tributarios, casi siempre, son eficiente (47%); es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales (53%) y la morosidad es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria (100%); los trámites y procedimientos para el pago de los impuestos es un problema grave en la recaudación tributaria (53%), casi nunca el proceso de recaudación tributaria municipal es transparente (53%).

La Municipalidad de Utcubamba, con relación a las estrategias de gestión administrativas que usan para mejorar la recaudación tributaria son: participación de los funcionarios no siempre se realiza como tal (47%), casi nunca realizan diagnóstico sobre la morosidad tributaria y/o la situación de la Municipalidad (53%), no se define con claridad los objetivos y metas de la gestión administrativa de la Municipalidad (53%); es eficiente la organización interna y del trabajo de la Municipalidad (59%), casi nunca la ciudadanía participa de las actividades de la Municipalidad (71%), no cuentan con un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía (41%), casi nunca realizan una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos (24%), solo el 41% señala que siempre existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo, por cumplir las normas legales, en el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización /1%)

V. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el personal de la Municipalidad de Utcubamba debe iniciar un proceso de capacitación y actualización para poder cumplir con sus funciones en el proceso de recaudación tributaria, esto tiene que ir incluido como parte de un proceso de fortalecimiento institucional municipal; igual manea se tiene que definir las políticas de planes, normas, estrategias y programas para mejorar la gestión administrativa tributaria.

Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Utcubamba, tiene que constituir un sistema de información y comunicación que respondan a las necesidades de los ciudadanos contribuyentes, proporcionando información veraz, útil y oportuna

Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Utcubamba, debe contar con plan y cronograma de trabajo tributario en coordinación con las áreas de administración, contabilidad y desarrollo económico local para realizar las acciones del proceso de recaudación tributario y cumplir con las metas y objetivos trazados.

Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Utcubamba, debe planificar en sus instancias una evaluación periódica para conocer el avance y logros que van teniendo, en particular del Sistema de Administración y Tributación y decidir sobre posibles reprogramaciones o cambios con relación al proceso de recaudación tributaria

Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Utcubamba debe promover y propiciar una cultura y conciencia tributario en los ciudadanos, aun cuando estos no tengan edad para contribuir o están obligados a tributar, de esta manera va creando el cumplimiento de las obligaciones del pago de los impuestos de manera voluntaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

Administración Federal de Ingresos Públicos. (2017). *AFIP*. Obtenido de <http://www.afip.gov.ar/>

Aguirre, A., & Silva, O. (2013). *Evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores mayoristas del distrito de Trujillo, 2013*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Aguilar, J. y. (2016). *La evasión Tributaria y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Puno periodo 2014*. Puno, Perú : Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Puno.

Aguirre, A., & Silva, O. (2013). *Causas de la evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores del mercado mayorista del distrito de Trujillo*.

Aguirre, A., & Silva, O. (2013). *Evasión tributaria en los comerciantes de abarrotes ubicados en los alrededores mayoristas del distrito de Trujillo, 2013* . Trujillo: Universidad Privada de Antenor Orrego.

Ajahuana, H. (2010). *Administración Tributaria*. Lima.

Alderete, E. (2013). *“Percepciones y comportamientos del ciudadano frente a la propaganda política sobre el pago de arbitrios. El caso de la Municipalidad de El Tambo – Huancayo.”*. Obtenido de Tesis: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4971/ALDERETE_GUERE_ERNESTO_GUSTAVO_PERCEPCIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Allingham, & Sandmo. (1972). *Evaluación del comportamiento de contribuyentes a través de una serie de factores que influyen en la toma de decisiones fiscales*.

Allingham, & Sandmo. (1972). *Comportamiento de Contribuyentes*.

Amasifuen, M. (2015). *Importancia de la cultura tributaria en el Perú* . Tarapoto, Perú : Universidad Peruana Unión.

Araníbar Gutiérrez, P. (25 de Agosto de 2013). *Cultura Tributaria un espacio para conocer y aprender sobre los impuestos*. *Diario La Patria*, pág. <http://www.lapatriaenlinea.com/?nota=155031>.

- Arias Minaya, L. (2009). *La tributación directa en América Latina: equidad y desafíos. El caso de Perú. Chile.* Obtenido de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5454/S0900656_es.pdf?se
- Arias, L. (2014). *La tributación directa en América Latina, equidad y desafíos. El caso del Perú*. Lima, Perú: CIES Consorcio de investigación económica y socia.
- Armas, M. y. (2014). *Educación para el desarrollo de la cultura tributaria*. Maracibo, Venezuela : REDHECS / DIALNET.
- Arriola, P. J., & García, E. E. (2014). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/176>.
- Atoche Reyes, R. M. (2016). *La Cultura Tributaria y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias mensuales de IGV – Renta en los comerciantes minoristas de abarrotes del mercado Modelo de Sullana en el año 2015*. Piura.
- Ayasta Verona, J., Calderón Arias, C. P., Chanduví Calderón, R. F., Chávarry Ysla, P. d., Coronel Trujillano, R. E., Gálvez Díaz, N. d., . . . Villanueva Chávez, F. C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica* (Segunda Edición ed.). (U. Centro Editorial, Ed.) Chiclayo, Perú.
- Bahl, R. G. (2015). *Reformando al público Sistema de finanzas para adaptarse a una mayor urbanización China*. . China: Publicación financiera y económica de China.
- Baltazar. (2016). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/331>. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/331/baltazar_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bances Acosta, Y., & Chávez Alarcón, A. L. (2013). “Programa de Capacitación Tributaria para incrementar la Cultura Tributaria en los comerciantes del mercado Modelo Sección Ropa – Chiclayo 2013”. Chiclayo.
- Banco Central de Reserva del Perú . (2017). *Reporte de Inflación: Panorama Actual y proyecciones macroeconómicas 2017 - 2019* . Lima, Perú : Banco Central de Reserva del Perú .
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2012). *Recaudar no basta*. Obtenido de <http://www.aecid.es/DBE518BE-8FD9-4B4A-B1CA-D1AA50A86FB6/FinalDownload/DownloadId-D1A4F2B37274CF1AB1B02F5F6D7FE0C1/DBE518BE-8FD9-4B4A-B1CA-D1AA50A86FB6/Centro-Documentacion/Documentos/documentos%20adjuntos/Fiscal%20BID.pdf>

- Bencomo, K. y. (2013). *El impacto del impuesto sobre sucesiones sobre los contribuyentes del Municipio Libertador del Estado Mérida 2010-2011*. Mérida, Venezuela, Venezuela: Actualidad Contable FACES Universidad de los Andes.
- Benítez Once, L. J. (2014). “*El régimen impositivo simplificado ecuatoriano (RISE) y su impacto en los niveles de Evasión Tributaria en el sector informal de la ciudad de Machala periodo: 2007– 2012*”. Ecuador.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: Pearson Educación México.
- Bravo Salas, F. (Junio de 2011). Los Valores Personales no Alcanzan para Explicar la Conciencia Tributaria. *Revista de Administración Tributaria* N° 31.
- Bravo, A. (2015). *Auditoria de Cumplimiento tributario y su incidencia en las obligaciones tributarias de la empresa sixmagícola S.A*. Quito: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Brewer, A. (2015). *Ley orgánica del poder público municipal. Colección textos legislativos*. Venezuela: Editorial Jurídica Venezolana.
- Burga Argandoña, M. E. (2015). “*Cultura Tributaria y Obligaciones Tributarias en las empresas comerciales del emporio Gamarra, 2014*”. Lima.
- Camargo Hernández, D. (2005). *Evasión fiscal: Un problema a resolver*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-eva/c1.htm>
- Canruví Bolo, P. (2013). “*La Cultura Tributaria y su incidencia en la reducción de la Evasión de Impuestos en el Gobierno Central*”. Trujillo: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2375/canruvi_peggy.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cantos, M. (Octubre de 2014). *MODELO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JIPIJAPA*. Obtenido de Tesis: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/801/1/CANTOS_MARIANA_ADMINISTRACION_TRIBUTARIA_CANTON_JIPIJAPA.pdf
- Cantú, N. (2016). *Determinantes en la recaudación del impuesto predial: Nuevo León, México*. Nuevo León, México : Innovaciones y Negocos UANL.
- Carbonel, L. (Julio de 2007). *Tesis*. Obtenido de LA LEY DE ARBITRIO DE ORNATO MUNICIPAL Y LAS DEFICIENCIAS DE SU APLICACIÓN EN RELACIÓN CON EL SUJETO PASIVO: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6679.pdf

- Cárdenas, A. (Noviembre de 2012). *"La Cultura Tributaria en un grupo de actividad económica informal en la provincia de pichincha - cantón quito"*. Obtenido de Tesis: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5224/1/UPS-QT03885.pdf>
- Carly. (2011). *SISTEMA DE RECAUDACION TRIBUTARIO EN MATERI DE IMPUESTO*.
- Carly, A. (2014). *Sistema de Recaudación Tributaria en Materia de Impuesto sobre las Actividades económicas y industrias*). Zulia, Venezuela , Venezuela.
- Carrera, W., & Gaibor, A. (2010). *Perfil socioeconómico del contribuyente de Guayaquil sujeto al control del servicio de rentas internas en sus obligaciones tributarias*. Ambato: Universidad de AMbato.
- Carrera, W., Gaibor, A., & Piedrahita, D. (2010). *Tesis*. Obtenido de Perfil Socioeconómico del Contribuyente de Guayaquil sujeto al control del servicio de rentas internas en sus obligaciones tributarias: <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10753/4/TESIS.pdf>
- Castro, S., & Quiroz, F. (2013). *Las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa constructora Los Cipreses S.A.C*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Castro, S., & Quiroz, F. (2013). *Las causas que motivan la evasión tributaria en la empresa constructora Los Cipreses S.A.C. en la ciudad de Trujillo en el periodo 2012*.
- Celso, C. D., & Santos, F. U. (2011). <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2490>. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2490/Cajusol%20-%20Farro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Centro de Estudios de las Finanzas Públicas . (2013). *Análisis de los Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública*. México : CEFP.
- Centro Interamericano de Administración Tributaria - CIAT. (Setiembre de 2012). *Centro Interamericano de Administración Tributaria - CIAT*. Obtenido de Estimaciones Tributarias: <http://www.estimacionestributarias.com>
- Centro Interamericano de Administración Tributarias - CIAT. (Setiembre de 2012). *Estimación del Incumplimiento Tributario en América Latina 2000 - 2010*. Obtenido de file:///C:/Users/Alumnos/Downloads/2012_EIT_AL_pecho_pelaez_sanchez.pdf

- Champi, C. H., & Mora, G. P. (2016). <http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/26>. Obtenido de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/26/celia%20y%20gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>: CUSCO
- Chigne, P. y. (2014). *Analisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudacion del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la municipalidad provincial de lambayeque periodo 2010-2012*. Chiclayo, Perú , Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Chigne, P., & Cruz, E. (18 de Diciembre de 2014). *Tesis*. Obtenido de ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA AMNISTÍA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y MOROSIDAD DE LOS PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE PERIODO 2010 - 2012: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/440/1/TL_ChigneArriolaPaola_CruzGarciaEvelin%20%20%20.pdf
- Chivenato, I. (2009). *Gestion Del Talento Humano*. Obtenido de Talento Humano: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>
- Churuna, J. y. (2015). *Incidencia de la gestión administrativo - económica en la recaudación de la Municipalidad de Independencia, 2013.*, Huaraz – Perú: In Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas. .
- CIAT, A. G. (2012). *Mejorando el desempeño de la administración tributaria*. Santiago de Chile: CIAT.
- Ciudadanos al Día (CAD). (9 de Septiembre de 2013). *Atención al ciudadano en municipalidades distritales de Lima y Callao 2013*. Obtenido de <http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/boletines-cad/item/574-bolet%C3%ADn-cad-n%C2%B0-155-atenci%C3%B3n-al-ciudadano-en-municipalidades-distritales-de-lima-y-callao-2013.html>
- Claro Pino, M. A., & Herrera Sánchez, L. C. (2015). *Impacto de la Evasión del Impuesto de industria y comercio generado por los pequeños comerciantes del Municipio de Ocaña*. Colombia: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/768/1/27898.pdf>. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/768>

- Código Tributario. (19 de Agosto de 1999). *LA OBLIGACION TRIBUTARIA*. Obtenido de Título I: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro1/libro.htm>
- Código Tributario. (19 de Agosto de 1999). *Sunat*. Obtenido de Título Preliminar: <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/tituloopr.htm>
- Código Tributario de Guatemala. (1991). *Código Tributario de Guatemala*. Obtenido de <http://leydeguatemala.com/codigo-tributario-de-guatemala/mora/974/>
- Código Tributario de Guatemala. (s.f.). *Obligacion Tributaria*. Recuperado el 2 de Mayo de 2016, de Código Tributario: <http://leydeguatemala.com/codigo-tributario-de-guatemala/concepto-de-la-obligacion-tributaria/691/>
- Colindres, J. (Octubre de 2011). Obtenido de PROPUESTA DE CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN PARA FAVORECER LA RECAUDACIÓN DE TASAS Y ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS SEMETABAJ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0880.pdf
- Colindres, J. (Octubre de 2011). “*Propuesta de campaña de sensibilización para favorecer la recaudación de tasas y arbitrios municipales en la municipalidad de San Andrés Semetabaj, departamento de Sololá*”. Obtenido de Tesis: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0880.pdf
- Comisión económica para America Latina y el Caribe. (Diciembre de 2006). *Nicaragua: El papel de los municipios como instrumentos para el combate de la pobreza*. Obtenido de Comisión económica para America Latina y el Caribe: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/5670-nicaragua-el-papel-de-los-municipios-como-instrumento-para-el-combate-de-la>
- Condor, L. V. (2013). <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2349>. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2349/fustamante_lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cortázar. (2015). <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/017-junio-2000/estrategias-educativas-para-el-desarrollo-de-una-cultura-tributaria-en-america-latina.-experiencias-y-lineas-de-accion-1/view>. Obtenido de file:///C:/Users/Pc/Downloads/0037901.pdf.
- Cortez, G. y. (2015). *Análisis de la Evasi6n Tributaria del Impuesto a la Renta y su incidencia en los niveles de recaudaci6n en el Cant6n Milagro para el periodo 2013-2014*. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.

- Cruz Katherine, P. V. (12 de AGOSTO de 2014). *AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO AL CENTRO EDUCATIVO COLEGIO BRUNING SAC Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL TRIBUTARIO Y CONTABLE - TRUJILLO 2013*. Obtenido de TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE CONTADOR PUBLICO: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1001/1/CRUZ_KATHERINE_AUDITOR%C3%8DA_CONTROL_TRIBUTARIO.pdf
- CRUZ, E. Q. (2014). http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1106/1/quintanilla_ce.pdf.
- Cruz, E. y. (2014). *ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA AMNISTÍA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y MOROSIDAD DE LOS PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE PERIODO 2010 - 2012* . Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Morovejo .
- De Cesare, C. (2014). *Características generales del impuesto a la propiedad inmobiliaria en América Latina*. Obtenido de Educación a Distancia : <https://es.scribd.com/document/216959046/PGE-DeCesare-Unidad-5>
- De los Ríos, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Definición ABC. (s.f.). *Definición de Factores*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/factores.php>
- Definicion de auditoria de cumplimiento*. (2013). lima: <https://es.scribd.com/doc/257685236/1-Introduccion-a-La-Auditoria-de-Cumplimiento?cv=1>.
- Delgado Lobo, M. (2005). *La Educación fiscal en España*. Madrid.
- Delgado, E. (13 de octubre de 2016). <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/998>.
- (s.f.). *DESCRIPCION DE SITUACION TRIBUTARIA* .
- Diario Gestión. (13 de Enero de 2016). *CCL advierte que 33 municipios de Lima subirán arbitrios entre 3% y 5%*. Obtenido de Diario Gestión: <http://gestion.pe>
- Diario La República. (07 de Julio de 2015). *Municipalidad de Arequipa reportará a Central de Riesgos a quienes deban más de S/. 300*. Obtenido de Diario La República: <http://larepublica.pe/imprensa/politica/13407-mpa-reportara-central-de-riesgos-quienes-deban-mas-de-s-300>

- Díaz, J. y. (2016). *La incidencia de los Gobiernos Local en el Impuesto Predial en el Perú*.
 Diccionario de la Real Academia de la Lengua Españ. (2001).
- Dominican Republic branch. (2012). *Arbitrios Municipales*. Obtenido de Dominican Republic branch: http://www.atrird.com/archivos/arch_75.pdf
- El Comercio . (16 de Mayo de 2014). *Municipio de Loja pondrá énfasis en la recaudación de impuestos*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/municipio-de-loja-pondra-énfasis.html>
- Enciso, C. E. (2007). *GESTION DEL TALENTO HUMANO BASADO EN COMPETENCIAS CUALIFICANDO EL POTENCIAL HUMANO PARA LOGRAR EL EXITO EMPRESARIAL*. Obtenido de GESTION DEL TALENTO HUMANO: http://www.academia.edu/7791840/GESTI%C3%93N_DEL_TALENTO_HUMANO_BASADA_EN_COMPETENCIAS_CUALIFICANDO_EL_POTENCIAL_HUMANO_PARA_LOGRAR_EL_%C3%89XITO_EMPRESARIAL
- Española, D. d. (s.f.). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Significado de Influencia: <http://dle.rae.es/?id=LXZPs0x>
- Fernandez, A. (2012). *Conceptos de Estrategias Empresarial*. España, Peru: Escuela de Organización Industrial / Unión Europea.
- Fernandez, A. (2014). *Conceptos de estrategias empresarial*. Peru.
- G. (G). G. G: G.
- Ganga, F., & Piñones, A. y. (2014). *ESTADO E IMPUESTOS INDIRECTOS EN CHILE Y LATINOAMERICA: ANÁLISIS DEL periodo 2010 y 2011*. Santiago, Chile, Argentina: Visión de Futuro, Universidad de Los Lagos.
- GARCIA, B. K., & NAULA, L. A. (JUNIO de 2013). <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>.
- García, L. M. (2011). <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/2497>. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2497/LOVATO%20GARC%C3%8DA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Gerencia. (30 de Setiembre de 2013). *Interés moratorio tributario*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/interes-moratorio-tributario.html>
- Gestión. (29 de Agosto de 2014). *CCL: Municipios condonarán multas e intereses a contribuyentes morosos*. Obtenido de Diario Gestión: <http://gestion.pe>

- Gestión. (03 de Diciembre de 2015). *22 municipalidades condonarán multas e intereses a contribuyentes morosos*. Obtenido de <http://gestion.pe/economia/22-municipalidades-condonaran-multas-intereses-contribuyentes-morosos-2150229>
- Gestión. (23 de 01 de 2017). Actualidad empresarial, acciones tomadas de la fiscalización de la SUNAT. *Gestión. Negocios*, pág. 60.
- Gómez, I. (2013). *Mejora de la Gobernanza de la Tierra: Implementación del Marco de Evaluación de la Gobernanza de la Tierra*. Bogotá, Colombia : Banco Mundial .
- Gonzales Talledo, T. T., & Larrea Díaz, T. M. (2013). “*Campaña de sensibilización para incrementar la Cultura Tributaria de los Microempresarios comerciales del mercado Modelo, Chiclayo 2013*”. Chiclayo.
- Guerrero, R. y. (2015). *Impuesto Predial Factores que Influyen en su recaudo*. Cesar, Colombia: EDUCOSTA Editotial Universitaria de la Costa.
- Guerrero, R., & Noriega , H. (2015). Impuesto Predial Factores Que Influyen en su recaudo. *revistascientificas*, 100. Recuperado el 30 de 04 de 2018, de <http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/economicascuc/article/viewFile/674/25>
- Guzmán, Y. (Mayo de 2015). *ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS TRIBUTARIOS EN LA APLICACIÓN DE LA TASA DE ASEO URBANO A LOS SUJETOS PASIVOS QUE REALIZAN SU ACTIVIDAD ECONÓMICA EN UN MISMO ESTABLECIMIENTO. EN EL MUNICIPIO GIRARDOT DEL ESTADO ARAGUA*. Obtenido de Tesis: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1969/yguzman.pdf?sequence=1>
- HERNÁNDEZ MÉNDEZ, N. E., & PERDOMO AVELAR, S. E. (DICIEMBRE de 2011). http://ri.ues.edu.sv/1127/1/Plan_Estrategico_para_la_Recuperaci%C3%B3n_de_la_a_Mora_Tributaria.pdf.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México. Obtenido de <http://upla.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2017/01/Hern%C3%A1ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf.pdf>
- Hernández, F., & Baptista. (2010). *Metodologia de la Investigación*. Mexico D.F.: McGrawHill.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación*”. Bogotá Colombia: McGraw – Hill /Interamericana Editores.

- Instituto de Estudios Peruanos . (2014). *Municipalidad al día* . Lima: Presidencia del Consejo de Ministros .
- Instituto de Investigación Jurídica de la UNAM. (2004). *Código Fiscal e la Federación*. Obtenido de <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/6/2.htm?s=>
- Iregui, A., & Melo, L. y. (2013). *El impuesto predial en Colombia: evolución reciente, comportamiento de las tarifas y potencial de recaudo*. Bogotá, Colombia: Banco de La República Colombia.
- Jaramillo, B., & Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicando en el ilustre Municipio de Riobamba*. Guayaquil, Ecuador: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- JARAMILLO, G. B., & AUNCACHALA, N. L. (JUNIO de 2013). <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>.
- Julcamorro, A. y. (2017). *Influencia de la Cultura Tributaria en la Evasión de Impuestos en los Comerciantes de las Galerías Arcángel*. Cajamarca, Perú : Universidad Privada del Norte .
- Kinsey. (1984). *Análisis estadístico de la agencia federal de EEUU*. EEUU: Internal Revenue Services.
- La República. (17 de Octubre de 2015). Fomentan la cultura tributaria en escolares de La Libertad. *La República*, págs. <http://larepublica.pe/impresa/sociedad/711062-fomentan-la-cultura-tributaria-en-escolares-de-la-libertad>.
- La República. (2 de Enero de 2017). *Gobierno debe fomentar la educación y la cultura tributaria para erradicar la informalidad*. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/835950-gobierno-debe-fomentar-la-educacion-y-la-cultura-tributaria-para-erradicar-la-informalidad>
- Lapinell, R. (2011). *Delito de evasión fiscal y tributaria en el mundo moderno*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Ley de Tributación Municipal. (31 de Diciembre de 1993). *Decreto Legislativo N° 776*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/tbl_imp_er/DL_00776.pdf
- Lima, S. d. (s.f.). *Servicio de Administración Tributaria de Lima*. Obtenido de Información sobre impuesto predial: https://www.sat.gob.pe/websitev8/modulos/contenidos/tri_PredyArbit_info.aspx
- Lledo, S. (2013). *Importancia de la dirección estratégica de la empresa*. Valencia, España, España: Editada por Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

- Loayza, N. (2011). *Estudiar las causas de la informalidad de incumplimiento tributario en el Perú*. Lima.
- Lopez B, H. (Septiembre de 2014). *Derecho Fiscal*. Obtenido de <https://derechofiscalunivia.wordpress.com/2014/09/09/evasion-fiscal/>
- López Camacho, E. (31 de Mayo de 2016). Ni 10% de comerciantes minoristas paga impuestos en Cochabamba. *Diario Los Tiempos*, págs. <http://www.lostiempos.com/actualidad/economia/20160531/ni-10-comerciantes-minoristas-paga-impuestos-cochabamba>.
- López, M., & Yparraguirre, C. (2016). *Plan de marketing para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de Sambal de la provincia de Trujillo, 2016*. Trujillo.
- López, W. (2012). *Incidencia de los conocimientos sobre tributación y el cumplimiento de las obligaciones tributarias entre el pequeño comerciante de Barrio el Beaterio en el sector de Guajaló*. Ambato: Universidad de Ambato.
- Madero Gomes, S. M. (2015). *La edad como predictor de actitudes en relacion a la separacion laboral*. Obtenido de Talento Humano: http://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/150302_100315_E.pdf
- Márquez, F. (07 de Diciembre de 2016). Los Puntos de Venta y la Evasión Fiscal. *Diario Aporrea*, pág. <https://www.aporrea.org/economia/a238250.html>.
- Martín, D. (2016). *“LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y LAS FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE EN EL PERÍODO 2015*. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco .
- Mata, M. y. (2013). *Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Ambo*. Huánuco, Perú.: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Medina, M. (2013). *Estrategias administrativas para optimizar la recaudación del impuesto sobre vehículo* . Mérida, Venezuela : Universidad de los Andes.
- MEF. (2008). *Impuesto Predial*. lima.
- MEF. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto Predial*. Lima, Peru.
- Mejía Vera, J. E., & Chapoñan Sánchez, J. J. (2012). *Relación entre el Comercio Informal y la Evasión de Impuestos de los comerciantes ambulantes del mercado Modelo de Chiclayo 2011- 2012*. Chiclayo.

- Merchan, A., & Velásquez, N. (2014). *La evasión y la elusión tributaria de las MYPES en las empresas del sector comercio-abarrotes del distrito de Chimbote, 2014*. Chimbote.
- Mestanza, B. y. (2017). *Aplicación de estrategias de educación tributaria para disminuir la informalidad en las microempresas del mercado de Moshoqueque, 2013*. Pimentel, Perú : Universidad Señor de Sipán .
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2015). *MANUALES PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL*. Lima, Perú: MEF, GTZ, Cooperación Alemana.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *“Fortalecimiento de la administración y gestión del Impuesto Predial”*. Lima: MEF.
- Mogollón, V. (2014). *Nivel de Cultura Tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la Región Chiclayo, Chiclayo, Perú*. Chiclayo, Perú : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- Mogollón, V. (2014). *Nivel de Cultura Tributaria en los Comerciantes de la Ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la región Chiclayo, Perú*. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo .
- morales, H. s. (2011). *introduccion a la auditoria*. Obtenido de Red tercer milenio: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf
- Morales, H. S. (2012). *Introduccion a la auditoria*. Obtenido de Red tercer milenio: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf
- Motta, R. (29 de Agosto de 2015). *El 70% de los moqueguanos no pagan impuestos*. Obtenido de La República : <http://larepublica.pe>
- MPUTCUBAMBA. (2016). *DESCRIPCION*. BAGUA GRANDE.
- Municipalidad de Cayalti, D. (2017). *Conceptos basicos de la Municipalidad*. Cayalti.
- Myles, & Naylor. (1996). *Contribuyente y deducción de evadir* .
- Nacionales, D. d. (17 de Setiembre de 2013). *Contribuir es Construir*. Obtenido de <http://contribuiresconstruir.blogspot.pe/2013/09/responsabilidad-tributaria-un-paso.html>
- NAVARRETE, W. C., MIRANDA, A. G., & MERA, D. P. (2010). <https://es.scribd.com/document/114377285/TESIS>.

- Nieto. (2010). *Recaudación de los Tributos Municipales en el Perú*.
- NIETO. (29 de AGOSTO de 2015). DIARIO DE LA REPUBLICA. *RECAUDACION DE TRIBUTOS EN EL PERU*.
- Nieto, M. (2010). *Tributos Municipales*. Lima.
- Ochoa, M. (2012). “Auditoría de gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de los Bancos, año 2010”. Obtenido de Tesis: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2554/1/Tesis%20de%20Ochoa%20Gonzalez%20Monica%20Alexandra.pdf>
- orgler, & Scheneider. (2007). *Del incumplimiento tributario (EEUU)*. EEUU.
- ORTIZ. (2011). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/374/rodriguez_cr.pdf?sequence=1.
- Ortiz Balaguera, L. G. (2016). *Análisis de la Cultura Tributaria de los contribuyentes en el mercado público del Municipio de Ocaña frente al Impuesto de Industria y Comercio*. Colombia: <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/1315/1/29515.pdf>. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/1315>
- Otálora, C. (2009). *Economía Fiscal* (Plural Ediciones ed.). La Paz, Bolivia.
- Ovidio, R. (2012). *Incidencia contable y tributación del juego de casinos y máquinas tragamonedas en los fines extra fiscales del Estado*. Lima: Universidad Nacional San Marcos.
- Páez, A. (31 de Marzo de 2015). *Amnistía Trbutaria*. Recuperado el 10 de Mayo de 2016, de Pérez Bustamante & Ponce: <http://www.pbplaw.com/que-es-la-amnistia-tributaria/>
- Paredes, S., & Doralise, J. (2014). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/190>.
- Pareja, N. M. (mayo de 2014). *Nadia Katerine, BlogSpot*. Obtenido de Nadia Katerine, BlogSpot: <http://nadiakaterine.blogspot.pe/2014/05/los-arbitrios.html>
- Pelaez, & Sanchez. (2012). *Estimación del incumplimiento tributario en America Latina (2000-2010)*. Bogota: Centro Interamericano de Administradores Tributaria.
- Peñaranda Castañeda, C. (9 de Marzo de 2016). Según la OCDE alta evasión fiscal afecta al desarrollo y al crecimiento inclusivo. *Instituto de Economía y Desarrollo*, <http://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/iedep->

- revista/iedep.%20070316.pdf. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/camara-comercio-lima-luchar-contra-evasion-impuestos-clave-2240896>
- Pérez, D. (2016). *La Cultura Tributaria y su relación con la Evasión Tributaria de los Comerciantes Ferreteros del área comercial denominada "Albarracín", Trujillo - 2015*. Trujillo, Perú : Universidad Nacional de Trujillo .
- Pérez, E. (2015). "LAS ORDENANZAS SOBRE DISTRIBUCIÓN DEL COSTO DE LIMPIEZA PÚBLICA, PERIODO 2001-2009, EN EL DISTRITO DE TRUJILLO, CON RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS TRIBUTARIOS CONSTITUCIONALES". Obtenido de Tesis: http://repositorio.upao.edu.pe/DBE518BE-8FD9-4B4A-B1CA-D1AA50A86FB6/FinalDownload/DownloadId-671212F6DF391B0324F3EC12951EBAF2/DBE518BE-8FD9-4B4A-B1CA-D1AA50A86FB6/bitstream/upaorep/974/1/PEREZ_EDYTH_ORDENANZAS_DISTRIBUCI%C3%93N_LIMPIEZA.pdf
- Peruano, D. O. (13 de Junio de 2014). *Normas Legales*. Obtenido de Ley N° 30057 , Ley del Servicio Civil: http://storage.servir.gob.pe/archivo/Aprueban_Reglamento_General_de_la_Ley_30057.pdf
- Pinedo, L. y. (2015). *Incidencia de la Evasión del Impuesto a la Renta en la situación económica y financiera de la MYPES del Sector Abarrotes en el Distrito de Tarapoto. Periodo 2013*. . Tarapoto, Perú : Universidad Nacional de San Martín .
- Piscoya, L. (2014). *Estrategias aplicadas en la recaudación de Tributos en la Municipalidad de Chiclayo para lograr una gestión Municipal eficiente*. Chiclayo, Perú: Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo.
- Porras, L. V., & Ripalda, G. A. (13 de Octubre de 2016). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/764>.
- Portafolio. (14 de Octubre de 2016). *Portafolio*. Obtenido de <http://www.portafolio.co/economia/monotributo-la-propuesta-que-tiene-alarmados-a-los-pequenos-comerciantes-501031>
- Quintanilla, E. (2014). *La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú Lationamericana*. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Quispe, D. (2012). *La política tributaria y su influencia en la cultura tributaria de los comerciantes del Mercadillo Bolognesi de la ciudad de Tacna, año 2011*.
- Quispe, R. N., & Gonzalo, C. R. (2017). <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1330>. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1330>.

- Ramírez, E. R. (Mayo de 2014). *Finanzas Municipales*. Obtenido de Talleres de actualización para el Concejo Municipal de La Antigua Guatemala : <http://190.104.117.163/2014/mayo/actualizacionconsejo/contenido/ponencias/Elder%20Ruano%20Ramirez/Finanzas%20municipales.pdf>
- REPUBLICA, C. D. (28 de Febrero de 2014). *Resolucion de Contraloria* . Obtenido de N° 211-2014-CG: http://doc.contraloria.gob.pe/transparencia/documentos/2014/RC_211-2014-CG_plan_operativo_informatico_2014.pdf
- REPUBLICA, C. G. (18 de NOVIEMBRE de 2016). *ADQUISICION DEL TERRENO PARA LA CONSTRUCCION E IMPLEMENTACION DEL NUEVO CEMENTARIO GENERAL DE AYACUCHO*. Obtenido de INFORME 477-2015-CG-COREAY-AC: <http://buscadorlf.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/DocView.aspx?id=3431999&page=1>
- REPUBLICA, C. G. (05 de MAYO de 2016). *PROCESOS DE SELECCION Y EJECUCION CONTRACTUALES DE OBRS DE TRANSITABILIDAD VEHICULAR Y PEATONAR DE LA CIUDAD DE CHICLAYO*. Obtenido de INFORME N° 384-2016-CG-CORECH-AC: <http://buscadorlf.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/DocView.aspx?id=3408093&page=1>
- REPUBLICA, L. C. (19 de NOVIEMBRE de 2016). *PROCESOS DE CONTRATACION PARA ELABORACION DEL EXPEDIETE TECNICO EJECUCION Y SUPERVISION DE OBRA DE SANEAMIENTO*. Obtenido de CHICLAYO - INFORME N° 403-2016-CG-CORECH-AC: <http://buscadorlf.contraloria.gob.pe/BuscadorInformes/DocView.aspx?id=3380319&page=1>
- Roca, C. (Abril de 2008). *Estrategias para la formación de la cultura tributaria – Asamblea General del CIAT N° 42,*. Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjMit-r_OTUAhWB6SYKHeAHC3QQFgggMAA&url=http%3A%2F%2Fportal.sat.gob.gt%2Fsitio%2Findex.php%2Fleyes%2Fdoc_download%2F1277-cultributaria.html&usg=AFQjCNF_Sk9zHMIJ8EKVch9F3uqJR4r71w

- Roca, C. (21 de Julio de 2014). *Conciencia tributaria*. Obtenido de <http://concienciatributariadesdelaescuela.blogspot.pe/>
- Roca, C. (21 de Julio de 2014). *Conciencia Tributaria*. Recuperado el 6 de Mayo de 2016, de Conciencia Tributaria: <http://concienciatributariadesdelaescuela.blogspot.pe/>
- Rodriguez. (2010). *Factores que afectan la recaudación tributaria en el Perú*. Lima.
- Rodriguez. (07 de Julio de 2015). Factores que afectan la Recaudación tributaria en el Perú.
- Rodríguez, F. d. (2014). <http://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUSAC1029/Details>. Obtenido de <http://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUSAC1029/Details>.
- Rodriguez, R. (2016). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016*. Trujillo, Perú , Peru: Universidad César Vallejo .
- Romero Auqui, M., & Vargas Moreira, C. (2013). *La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones en los comerciantes de la bahía “Mi Lindo Milagro” del Cantón Milagro*. Ecuador.
- RPP Noticias . (11 de Diciembre de 2015). *Sunat: Unos 115 000 contribuyentes evaden pago de impuestos*. Obtenido de <http://rpp.pe/economia/economia/sunat-unos-115-000-contribuyentes-evaden-pago-de-impuestos-noticia-921056>
- RPP Noticias. (18 de Febrero de 2014). El 46% de comerciantes son informales en el Cusco. págs. <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-46-de-comerciantes-son-informales-en-el-cusco-noticia-670856>.
- Ruiz, J. C. (2013). *Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria de la Municipalidad provincial de Huaraz*. Huaraz, Perú: Congreso Iberoamericano de Administración y Contabilidad.
- Salas, E. (2013). *Mejoramiento de la Recaudación del Impuesto Predial Mediante La Implantación del Siaf-Rentas-GL Rentas-GL en La Gerencia de Rentas de La Municipalidad Provincial de Satipo* . Huancayo: Universidad Nacional del Cnetro del Perú .
- Salluca, W. (2016). *Recaudacion del Impuesto Predial en las municipalidades de centros poblados y su alcance en la normativa en el Perú año 2015*. Juliaca, Perú , Peru: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez .
- Sanabria Ortiz, R. (2001). Derecho tributario e ilícito tributario.

- Sanabria, & Moreano, G. (1989). *La elusión tributaria como obstáculo para la recaudación y su incidencia en la empresa Google, como resultado del proceso de Globalización*. Bogota: Universidad Católica de San Pablo.
- (2014). SAT.
- Schneider. (2010). *Incumplimiento tributario en el Perú es alto*. Lima.
- Segura, M. (2014). *Factores que influyen en la Morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba -San Martín*. Tarapoto, Perú : Dirección General de Investigación Universidad Peruana Unión.
- SENIAT. (18 de Mayo de 2016). *El SENIAT promulga la cultura tributaria en más de 2 mil contribuyentes de Anzoátegui*. Obtenido de <http://noticias.seniat.gob.ve/index.php/noticias-antteriores/938-el-seniat-promulga-la-cultura-tributaria-en-mas-de-2-mil-contribuyentes-en-anzoategui>
- Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo - SATCH. (5 de Junio de 2016). *Arbitrios Municipales*. Obtenido de Centro de Gestión Administrativa: <http://www.satch.gob.pe/informacionTribNoTrib/arbitriosMunicipales/>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima - SAT. (2016). *Información sobre el Impuesto Predial*. Obtenido de Información sobre el Impuesto Predial: https://www.sat.gob.pe/Websitev8/modulos/contenidos/tri_PredyArbit_info.aspx
- Servicios de Impuestos Internos. (2015). *Plan de gestion de cumplimiento tributario 2015*. Obtenido de Servicios de Impuestos Internos: http://www.sii.cl/sobre_el_sii/Plan_Cumplimiento_tributario2015.pdf
- Silió, E. (5 de Abril de 2015). *Los municipios más pobres son los que peor recaudan sus impuestos*. Obtenido de El País : https://elpais.com/ccaa/2015/04/05/madrid/1428244330_548923.html
- Solórzano, D. (2013). *La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú*. Lima: Congreso de la República del Perú.
- Solórzano, D. (s.f.). *Cultura_Tributaria_dulio_solorzano*. Obtenido de cultura_tributaria_dulio_solorzano: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)
- SUNAT. (2017). *SUNAT*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/culturatributaria/>
- Timaná, J. Y. (2014). *Pagar o no pagar es el dilema: las actitudes de los profesionales hacia el pago de impuestos en Lima Metropolitana*. Obtenido de Tesis:

- <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/Pagar%20o%20no%20pagar%20para%20Cecosami.pdf>.
- Torres, B. y. (2013). *Desafíos en la recaudación del impuesto predial en el Estado de San Luis de Potosí: Perspectiva actual en el Municipio de Ciudad Valles*. San Luis Potosí, México : Eumed.Net.
- Torres, Y. y. (2015). *Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de tributos en la municipalidad distrital de pimentel 2015*. Pimentel, Peru: Universidad Señor de Sipán.
- Vargas Villafuerte, S. d. (2016). *Nivel de Evasión Tributaria del nuevo RUS y su efecto en la recaudación de impuestos en la Intendencia Regional de Lambayeque*. Chiclayo.
- Vargas, S. d. (2016). *Nivel de evasión tributaria del nuevo RUS y su efecto en la recaudación de impuestos en la Intendencia regional de Lambayeque*. Chiclayo, Perú.
- Vega Lopez, Y. (2015). *Incidencia de la Evasión de Impuestos en la recaudación tributaria de Microempresas rubro comercial en el distrito de los Olivos caso: "CODRY" SAC. – 2015*. Lima: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1104/MICROEMPRESAS_IGV_EVASION_TRIBUTARIA_VEGA_LOPEZ_YUDIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Velásquez. (2015).
- Velásquez, J. (2015). *Política tributaria y la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Yarinacocha*. Yarinacocha, Ucayali: Universidad Cesar Vallejo. .
- Ventura, Y. (2016). *"La morosidad en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2016"*. Moquegua, Perú , Peru: Universidad José Carlos Mariátegui.
- Vera, J. R., Cuellar, D. A., & Romero, A. C. (09 de Febrero de 2017). <https://es.slideshare.net/lujamesan/tesis-rentas-huaraz>.
- Vicente, M. (Marzo de 2015). *INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO DE PEQUEÑAS EMPRESAS ABARROTERAS DEL MERCADO MOSHOQUEQUE*. Obtenido de Tesis: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/536/1/TL_Vicente_Soriano_MonicaLiseth.pdf

- Vidaurre, M. (03 de Diciembre de 2010). PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN FINANCIERA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LA VICTORIA - 2009. Chiclayo, Chiclayo, Lambayeque - Perú.
- Villanueva, C. (2011). Los beneficios Tributarios. *Actualidad Empresarial*, 17.
- Villarán, M. (2015). *Administración Tributaria* . Callao, Perú .
- Villegas, H. (2001). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. *Ediciones De Palma*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/revista_tributemos/tribut99/analisis.htm#TRE
- WASHCO, C. T. (2015). <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21566/1/tesis.pdf>.
- Webley, & Haldtead. (1984). *Modelo de costos de cumplimiento en el pago de impuesto de Slemrod y Foun*. New York.
- Yman, L. e. (2016). *Programa de difusión tributaria y su incidencia en la Cultura Tributaria de los Comerciantes del Mercado Modelo de Tumbes*. Tumbes, Perú : Universidad Nacional de Tumbes.

ANEXOS

Nº	I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	NUNCA	CASI NUNCA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
1	¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?				
2	¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?				
3	¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?				
4	¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?				
5	¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?				
6	¿La forma cómo conducen las áreas en la municipalidad es adecuada con respecto al organigrama funcional?				
7	¿La ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba?				
8	¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?				
9	¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?				
10	¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?				
11	¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y fiscalización?				
	II. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA				
12	¿La recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?				
13	¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?				

14	¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?				
15	¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?				
16	¿El índice de morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?				
17	¿Los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?				
18	¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria?				
19	¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente?				
20	¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de impuestos (cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos)?				

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

La municipalidad provincial de Utcubamba con Ruc 20146917314 situada en el Jr. Angamos N° 349 – Bagua Grande provincia de Utcubamba departamento de Amazonas, con representación del señor Ing. Ricardo Cabrera Hernández otorga a la presente:

CONSTANCIA

Que, la señorita Deyli Jiménez Delgado, identificada con DNI 71142883, egresada de la Escuela profesional de Contabilidad de la universidad Señor de Sipán, ha realizado la investigación denominada **Estrategia de Gestión Administrativa para Mejorar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba 2021**, para la cual se le ha proporcionado la información necesaria solicitada.

Por lo expuesto se otorga la presente a solicitud del interesado para los fines que estime por conveniente.

Bagua Grande, 24 de mayo del 2021

Atentamente



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA
BAGUA GRANDE
Ing. José R. Cabrera Hernández
GERENTE MUNICIPAL (e)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN
ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA	¿De qué manera la formulación de estrategias de gestión administrativa	H1: La formulación de estrategias de gestión administrativa mejora	Establecer estrategias de gestión administrativa que contribuyan al mejoramiento de la recaudación	<i>Evaluar</i> el proceso de recaudación tributaria que realiza la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021. <i>Identificar</i> las estrategias de gestión administrativa que se implementan	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Administrativa	Henry Fayol, señala que la acción administrativa es planificar, dirigir, organizar, controlar y coordinar; incorpora	La Gestión Administrativa son procesos que se realizan para poner en marcha algún plan a beneficio.	El tipo de investigación en la presente investigación es Descriptiva - Explicativa - Cuantitativa

<p>RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA 2021</p>	<p>mejoraría la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021?</p>	<p>la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2021.</p> <p>H0: La formulación de estrategias de gestión administrativa no mejora la</p>	<p>tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021.</p>	<p>actualmente en el proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021.</p> <p><i>Describir</i> las estrategias de gestión administrativa que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021.</p>		<p>los elementos y factores de la administración. Estos elementos y factores forman parte del proceso administrativo que deben estar incluidos en las áreas o departamentos de las empresas; son actividades esenciales en administración.</p>		
--	---	--	--	---	--	--	--	--

		recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2021.			VARIABLE DEPENDIENTE: Recaudación Tributaria	Entendemos por factores a aquellos elementos o circunstancias presentes en los contribuyentes que contribuye, la recaudación tributaria. El conjunto de factores que participan en la determinación de la recaudación tributaria es el conocimiento de todas	Es indudable el punto de partida para llevar a cabo las tareas relacionadas con los ingresos tributarios	Entrevista / Guía de entrevista: jefe de operaciones, jefe SAT Análisis documental/ Ficha de análisis documental Reporte de cobranza Proyección de cobranza
--	--	--	--	--	--	--	--	---

						las variables involucradas. Cada uno de los factores determinantes debe ser específicamente contemplado en los modelos de proyecciones de recursos tributarios y en los análisis que se efectúen de su evolución en el tiempo.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	
	CARGO	
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA – 2021.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	DEYLI JIMÉNEZ DELGADO	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p style="text-align: center;"><u>GENERAL</u></p> <p>Establecer estrategias de gestión administrativa que contribuyan al mejoramiento de la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021.</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p style="text-align: center;">Evaluar el proceso de recaudación tributaria que realiza la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021.</p> <p style="text-align: center;">Identificar las estrategias de gestión administrativa</p>	

	<p>que se implementan actualmente en el proceso de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021.</p> <p>Describir las estrategias de gestión administrativa que contribuyan con el mejoramiento de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2021.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	
<p>1. ¿Participan los funcionarios responsables en las áreas administrativas?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>2. ¿Se realiza diagnósticos periódicos de morosidad en la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Se realiza diagnóstico de la situación de la Municipalidad Provincial de Utcubamba?</p>	
<p>4. ¿En el Proyecto Institucional se define con claridad objetivos y metas del área de gestión administrativa en la Municipalidad de Utcubamba?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Es eficiente la organización interna y organización de trabajo que se desarrolla en la Municipalidad de Utcubamba?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La forma cómo conducen las áreas en la municipalidad</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>es adecuada con respecto al organigrama funcional?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿La ciudadanía participa en las actividades de la municipalidad de Utcubamba?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Tienen un sistema de control interno de los servicios que proporcionan a la ciudadanía?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Se realiza una evaluación periódica de los objetivos y resultados estratégicos?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Existe un sistema de evaluación y monitoreo administrativo?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿En el área de rentas se organiza, planifica, controla y coordina los procesos de recaudación, registro y</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

fiscalización?	
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	
12. ¿La recaudación de los tributos se realiza de forma eficiente y de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades?	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
13. ¿Los ingresos por recaudación tributaria son usados en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad?	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
14. ¿Es eficiente el proceso de trámites de los procedimientos administrativos de recaudación tributaria?	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
15. ¿Es alto el índice de morosidad en el pago de los impuestos municipales?	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
16. ¿El índice de	<p>TA() TD()</p>

<p>morosidad en el pago de los impuestos es un factor determinante en la disminución de la recaudación tributaria?</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>17. ¿Los trámites de los procedimientos para el pago de los impuestos ha sido un problema grave en la recaudación tributaria?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>18. ¿Se aplican y desarrollan programas para incrementar la recaudación tributaria?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>19. ¿El proceso de recaudación tributaria municipal es transparente?</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>20. ¿Es clara y útil la información que proporciona la oficina de recaudación tributaria sobre el proceso de pago de</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

impuestos (cómo, dónde y cuándo pagar los impuestos)?	
--	--

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ - EXPERTO

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 15 de Julio de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

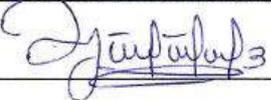
EL suscrito:
JIMÉNEZ DELGADO DEYLI, con DNI 71142883.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA – 2021, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo {autorizamos} al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
JIMÉNEZ DELGADO DEYLI	71142883	

Chiclayo, 30 de abril de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0138-2021/FACEM-DC-USS de fecha 20/04/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 20/04/2021, sobre actualización de título de tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: DEJAR SIN EFECTO la Resolución N°0408 -FACEM-USS-2018 de fecha 20 de abril de 2018 numerales 7, 14, 23, 26 y 27.

ARTÍCULO 2°: APROBAR la ACTUALIZACIÓN de Tesis por caducidad, de los egresados de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, según el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TURSTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	CUBAS BALLESTEROS ERICKA MARILEE	LA CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA EVASIÓN DE IMPUESTOS DE LOS COMERCIANTES DE LA PARADA MUNICIPAL SANTA ROSA, BAGUA GRANDE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	JIMÉNEZ DELGADO DEYLI	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	PERALTA GARCÍA KELLY CATALINA	PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MOLINERA LUPER S.A.C., BAGUA GRANDE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	QUISPE REYNA QUISELA MERCEDES	IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS INVENTARIOS EN AUTOPARTES RAMULFO DÍAZ, BAGUA GRANDE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	QUISPE PORTOCARRERO JUDITH	NIVEL DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES DEL CENTRO DE ABASTO 'MERCADO MODELO' PARA REDUCIR LA INFORMALIDAD, BAGUA GRANDE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.elprisma.com Fuente de Internet	<1%
2	es.wikipedia.org Fuente de Internet	<1%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	revistas.unimagdalena.edu.co Fuente de Internet	<1%
5	www.addisontx.gov Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes Trabajo del estudiante	<1%
7	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	www.nezahualcoyotl.gob.mx Fuente de Internet	<1%

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 0333 – 2021/FACEM-USS, del estudiante, Deyli Jiménez Delgado Titulada ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA – 2021.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de Investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 04 de julio de 2021



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068349

Nota: La Investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.