



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA
RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2019
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS

AUTORA
CHINCHA TOLEDO, JACKELINE CLARIE
ORCID: 0000-0002-3250-2027

ASESOR
QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR
ORCID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Chincha Toledo, Jackeline Clarie

ORCID: 0000-0002-3250-2027

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón

Presidente

Dra. Mirian Noemí Rodríguez Vigo

Miembro

Mgtr. Luis Ortiz González

Miembro

Mgtr. Milagro Baldemar Quiroz Calderón

Asesor

AGRADECIMIENTO

Con todo fervor religioso agradezco a Dios todo poderoso, por guiar mi vida personal y proteger mi destino hasta lograr mis objetivos.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por haber abierto sus aulas para mi formación profesional.

A los docentes de ULADECH- católica, quienes sembraron sus conocimientos y experiencias en un espacio intelectual fértil de mi inteligencia.

A mis compañeros de promoción, con quienes compartí momentos de preocupación académica y ayuda mutua hasta conseguir lo que nos propusimos alcanzar, ser profesional.

Al asesor de Taller Mgtr. Milagro Baldemar Quiroz Calderón, por su orientación adecuada en la asesoría de tesis.

A todas las personas, quienes me apoyaron incondicionalmente para la estructuración del informe final de tesis.

Jackeline Clarie

DEDICATORIA

A mis padres Ángel Chinchá y Gloria Toledo, a quienes debo la vida y sus consejos imperecederos dentro del contexto de la ética y valores morales y su apoyo incondicional en el proceso de mi formación profesional.

A mi hermana Vanessa, quien ha sido y es el apoyo fraternal, motivándome permanentemente, hacia el camino de la superación.

A mi hija Fátima, quien es motivo de mi superación como persona y profesional, a mi hijo Axel Sebastián quien me da fortaleza para ser su ejemplo, a ellos dos dedico mi superación.

A todos ellos, mis gracias eternas, quienes me ayudaron para lograr mi meta: ser Contadora Pública.

Jackeline Clarie

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como enunciado del problema: ¿Cuáles con las características del control interno y la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?, se planteó como objetivo general: Determinar la caracterización del control interno y la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal, con una población de 50 funcionarios y trabajadores y una muestra de 45 funcionarios y trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Principales resultados son: se encontró que el 51,1% de los trabajadores del municipio señalan la existencia de un nivel bajo; el 57,8% señala la existencia de un nivel bajo de evaluación de riesgos, el 53,3% de los trabajadores señala un nivel medio de impuestos municipales; la recaudación de impuestos es de nivel medio, de acuerdo al 82,2% de los trabajadores. Se concluye que las características del control interno en la Municipalidad de Huaraz no garantizan el adecuado logro de los objetivos por falta de un fomento de valores, una buena estructura organizacional, por incumplimiento de las normas, por falta de evaluación de los posibles riesgos, por una mala selección y el desarrollo de actividades y por una falta de supervisión permanente de las actividades que realiza el personal. Asimismo, existe bajo recaudación de impuestos municipales, esto sucede por una mala gestión tributario.

Palabras clave: Control interno, Impuestos, Municipalidad, Recaudación.

ABSTRACT

The present research work had as a statement of the problem: What are the characteristics of internal control and tax collection in the Provincial Municipality of Huaraz, 2019? The general objective was set: To determine the characterization of internal control and the collection of taxes in the Provincial Municipality of Huaraz in 2019. The research was quantitative approach, descriptive level, non-experimental-transversal design, with a population of 50 officials and workers and a sample of 45 officials and workers. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. Main results are: it was found that 51.1% of the workers of the municipality indicate the existence of a low level; 57.8% indicate the existence of a low level of risk assessment, 53.3% of the workers indicate an average level of municipal taxes; tax collection is medium, according to 82.2% of workers. It is concluded that the characteristics of internal control in the Municipality of Huaraz do not guarantee the adequate achievement of the objectives due to the lack of a promotion of values, a good organizational structure, to promote internal control, due to non-compliance with regulations, due to lack of evaluation of possible risks, due to non-selection and the development of activities and a lack of permanent supervision of the activities carried out by the staff. Likewise, there is low collection of municipal taxes that corresponds to the Entity, this happens due to poor tax management.

Keywords: Internal control, Taxes, Municipality, Collection.

CONTENIDO

| Índice | Página |
|--|---------------|
| EQUIPO DE TRABAJO | ii |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DEDICATORIA | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| CONTENIDO | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA | 8 |
| 2.1. Antecedentes..... | 8 |
| 2.2. Bases teóricas de la investigación | 19 |
| 2.3. Hipótesis | 35 |
| 2.4. Variables | 35 |
| III. METODOLOGÍA..... | 36 |
| 3.1. El tipo y el nivel de investigación | 36 |
| 3.2. Diseño de la investigación..... | 36 |
| 3.3. Población y Muestra | 37 |

| | |
|--|----|
| 3.4. Definición y operacionalización de variables..... | 39 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 40 |
| 3.6. Plan de análisis | 40 |
| 3.7. Matriz de consistencia | 42 |
| 3.8. Principios Éticos | 43 |
| IV. RESULTADOS | 45 |
| 4.1. Resultados..... | 45 |
| 4.2. Análisis de resultados | 57 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 65 |
| 5.1. Conclusiones..... | 65 |
| 5.2. Recomendaciones | 67 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 69 |
| ANEXOS | 75 |

ÍNDICE DE TABLAS

| Contenido | Página |
|---|---------------|
| Tabla 1 La Municipalidad Provincial fomenta valores institucionales en los trabajadores..... | 45 |
| Tabla 2 Existe una adecuada estructura organizacional dentro de la Entidad..... | 45 |
| Tabla 3 Se implementa normas con la finalidad de incentivar la responsabilidad de los trabajadores. | 46 |
| Tabla 4 Los gerentes de la entidad fomentan la integridad generándolos como una cultura organizacional..... | 46 |
| Tabla 5 Se plantean objetivos con la finalidad de prevenir riesgos dentro de la institución..... | 47 |
| Tabla 6 Se evalúan los posibles riesgos que puedan surgir en la recaudación municipal. | 47 |
| Tabla 7 Se prevén posibles riesgos que podrían aparecer en el futuro. | 48 |
| Tabla 8 El gerente del área de recaudación, identifica, analiza y evalúa los cambios dentro del proceso de recaudación..... | 48 |
| Tabla 9 Se realiza la selección y el desarrollo de actividades. | 49 |
| Tabla 10 Se sistematiza los diversos procesos que puedan generar riesgos en la recaudación. | 49 |
| Tabla 11 Tiene implementado políticas que disminuyan los riesgos que afecten a las metas planteadas por la gerencia de recaudación. | 50 |
| Tabla 12 El personal encargado de la recaudación, tiene conocimiento sobre las políticas que disminuyen los riesgos que afectan la recaudación..... | 50 |

| | |
|--|----|
| Tabla 13 La gerencia encargada de la recaudación analiza la información, con la finalidad de incrementar la recaudación tributaria. | 51 |
| Tabla 14 Se evalúan y comunican los errores encontrados o por encontrar, a los trabajadores encargados de la recaudación. | 51 |
| Tabla 15 Los trabajadores encargados de la recaudación, son supervisados por un personal contratado por la municipalidad. | 52 |
| Tabla 16 Se evalúa y comunica las deficiencias en la supervisión de trabajadores. . | 52 |
| Tabla 17 El impuesto predial se realiza de manera correcta y sin errores. | 53 |
| Tabla 18 El impuesto alcabala se calcula de manera exacta, sin cometer errores. | 53 |
| Tabla 19 El impuesto vehicular se recauda de manera eficiente. | 54 |
| Tabla 20 Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos son recaudados de manera eficiente, sin ningún problema existente. | 54 |
| Tabla 21 El pago de los arbitrios se realiza de manera correcta y exacta. | 55 |
| Tabla 22 Se recauda por los pagos por derechos administrativos de los tramites que se realiza en la municipalidad. | 55 |
| Tabla 23 Se recauda por pago de licencia de apertura que realiza el contribuyente. . | 56 |
| Tabla 24 Se realiza la recaudación del estacionamiento de vehículos de manera oportuna y eficiente. | 56 |
| Tabla 25 Se tiene implementado normas y leyes vinculadas al transporte urbano público. | 57 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| Contenido | Página |
|--|---------------|
| Figura 1 La Municipalidad Provincial fomenta valores institucionales en los trabajadores..... | 78 |
| Figura 2 Existe una adecuada estructura organizacional dentro de la Entidad..... | 79 |
| Figura 3 Se implementa normas con la finalidad de incentivar la responsabilidad de los trabajadores. | 80 |
| Figura 4 Los gerentes de la entidad fomentan la integridad generándolos como una cultura organizacional..... | 81 |
| Figura 5 Se plantean objetivos con la finalidad de prevenir riesgos dentro de la institución..... | 82 |
| Figura 6 Se evalúan los posibles riesgos que puedan surgir en la recaudación municipal. | 83 |
| Figura 7 Se prevén posibles riesgos que podrían aparecer en el futuro..... | 84 |
| Figura 8 El gerente del área de recaudación, identifica, analiza y evalúa los cambios dentro del proceso de recaudación..... | 85 |
| Figura 9 Se realiza la selección y el desarrollo de actividades. | 86 |
| Figura 10 Se sistematiza los diversos procesos que puedan generar riesgos en la recaudación. | 87 |
| Figura 11 Tiene implementado políticas que disminuyan los riesgos que afecten a las metas planteadas por la gerencia de recaudación. | 88 |
| Figura 12 El personal encargado de la recaudación, tiene conocimiento sobre las políticas que disminuyen los riesgos que afectan la recaudación..... | 89 |

| | |
|---|-----|
| Figura 13 La gerencia encargada de la recaudación analiza la información, con la finalidad de incrementar la recaudación tributaria. | 90 |
| Figura 14 Se evalúan y comunican los errores encontrados o por encontrar, a los trabajadores encargados de la recaudación. | 91 |
| Figura 15 Los trabajadores encargados de la recaudación, son supervisados por un personal contratado por la municipalidad. | 92 |
| Figura 16 Se evalúa y comunica las deficiencias en la supervisión de trabajadores. | 93 |
| Figura 17 El impuesto predial se realiza de manera correcta y sin errores. | 94 |
| Figura 18 El impuesto alcabala se calcula de manera exacta, sin cometer errores.... | 95 |
| Figura 19 El impuesto vehicular se recauda de manera eficiente. | 96 |
| Figura 20 Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos son recaudados de manera eficiente, sin ningún problema existente. | 97 |
| Figura 21 El pago de los arbitrios se realiza de manera correcta y exacta. | 98 |
| Figura 22 Se recauda por los pagos por derechos administrativos de los tramites que se realiza en la municipalidad. | 99 |
| Figura 23 Se recauda por pago de licencia de apertura que realiza el contribuyente. | 100 |
| Figura 24 Se realiza la recaudación del estacionamiento de vehículos de manera oportuna y eficiente. | 101 |
| Figura 25 Se tiene implementado normas y leyes vinculadas al transporte urbano público. | 102 |

I. INTRODUCCIÓN

El control interno en las entidades públicas esta normado y establecido para que cada responsable de realizar una actividad en cumplimiento de los objetivos aplique, es por ello, las Municipalidades tienen una mala práctica o incumplen lo establecido por la Contraloría General de la República.

Por otro lado, la gestión tributaria relacionada con la recaudación de impuestos es un proceso que integra actividades que son cuantificables, como son: liquidación de deudas tributarias, revisión de deudas tributarias y el pago de estas deudas; que tiene como principal objetivo el aprovisionar al Estado de recursos con la finalidad de que este cumpla con la provisión de las necesidades principales de la población (De cesare, 2016).

Pero existen dificultades en la recaudación de impuestos municipales por una falta de estrategias o cumplimiento adecuado del Control Interno; para lo cual se tiene que mejorar la cobranza de tributos, teniendo en cuenta las bases tributarias que garantizaran la maximización del cumplimiento de los impuestos por parte del contribuyente, esto genera mayor recaudación para el Ente recaudadora.

En el contexto mundial, el país con más ingresos por impuestos recaudados, en el año 2017, fue Francia, con un equivalente del 46,2% de su PBI, recaudado para ese año en ese país, el siguiente país en este ranking fue Dinamarca, con un 46% del PBI recaudado para ese año; y el país que menos recaudó en dicho año fue República del Congo con un 7,6% del PBI nacional de dicho país (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2018).

En América Latina, los ingresos públicos por recaudación de impuestos se mantuvieron en el mismo nivel del año 2017 (un 18,1% del PIB), esta estabilidad

ocultó la presencia de tendencias opuestas en esta parte de la región. Los ingresos totales de los países de Centroamérica y México descendieron debido a la reducción de los ingresos no tributarios y la ralentización de la recaudación tributaria. En cambio, en América del Sur se produjo un incremento, como resultado del mayor dinamismo de la recaudación tributaria y el alza de los ingresos fiscales provenientes de recursos naturales no renovables. En el Caribe, un aumento de la recaudación tributaria y de los ingresos por otros conceptos, incluidos los programas de ciudadanía por inversión, impulsó la evolución de los ingresos totales, que llegaron a representar el 27,6% del PIB en 2018 (La Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2018).

En el caso peruano, como medida de mejorar las bases tributarias municipales, facilitar el cálculo de tributos y mejorar la recaudación tributaria, el Poder Ejecutivo planteó un proyecto que modifica la Ley de tributación municipal: la Ley General de Aduanas; esto con la finalidad de mejorar el proceso de regulación por Ley de tributación municipal (Andina, 2019).

En el Perú, las municipalidades se encuentran definidas mediante ser las instituciones primordiales de la manera en que se encuentra organizado territorialmente el Estado, y sirve como canal a través de la cual los vecinos o la población puede participar en temas de carácter público relacionado a la institucionalización y la administración del interés colectivo esencial para sus pobladores. Las municipalidades son importantes porque representan a sus pobladores y son las encargadas de promover el desarrollo local, ya que están facultadas de garantizar que se preste de manera adecuada y equitativa los servicios públicos dentro de su jurisdicción, pero también que se logre un desarrollo completo, solidario y

sostenible, mediante una eficaz asignación de los recursos financieros disponibles (Camacho, 2019).

En relación a la recaudación de impuestos municipales, en concordancia con el D.S. N° 156-2004-EF (TUO de ley de tributación municipal), el sistema tributario municipal proviene de tres fuentes: Impuestos: Predial, Alcabala, Patrimonio Vehicular, Apuestas, Juegos, Espectáculos Públicos No Deportivos; Contribuciones: Obras públicas; y Tasas: Arbitrios, derechos y licencias. Dentro de los impuestos, el principal impuesto y el que genera los mayores ingresos a las municipalidades peruanas lo constituye el Impuesto predial que representa el 62% de las recaudaciones municipales, siendo el principal ingreso por impuestos para las municipalidades del Perú (Camacho, 2019).

Por otro lado, se conoce que la recaudación tributaria es un importante factor que se debe considerar primordial, ya que es fundamental para alcanzar el crecimiento y desarrollo local. Una buena recaudación, a través de algunas políticas de mediano plazo, consigue fundar las bases para una baja en los grados de desigualdades entre municipalidades y sus poblaciones; que es posible de ser usado en promocionar inversiones en algunos sectores económicos considerados estratégicos, y esto a la vez genera más oportunidades positivas que incrementan los niveles de lo recaudado (Yepes y De los Rios, 2017).

Sin embargo, la inmensa mayoría de gobiernos locales depende de modo significativo de lo que se transfiere de parte del gobierno central y que reciben por lo que se conoce como Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), Canon y Regalías, de esta manera se benefician de manera significativa aquellos gobiernos municipales peruanos que tienen grandes reservas de recursos o riquezas naturales. En

muchas municipalidades, dado que es muy significativa la dependencia de fondos que se transfieren del Gobierno Central, la recaudación por conceptos de tributos municipales representa una reducida participación en lo que se refiere a los ingresos disponibles (Yepes y De los Rios, 2017).

En el caso particular de la Municipalidad Provincial de Huaraz, esta municipalidad considera en su Presupuesto Inicial de Apertura 2020, 12 millones 557 mil soles por concepto de Canon Minero y 9 millones 266 mil soles por FONCOMUN, y por concepto de Regalías un poco más de 4 millones de soles, siendo los recursos provenientes de la recaudación de impuestos una parte pequeña en el presupuesto de esta municipalidad (14%) lo que le impide disponer de mayores recursos y promover el desarrollo local y brindar servicios públicos de calidad y en mayor cantidad, llegando a los sectores más retrasados de su territorio (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

Por otro lado el Control interno en la Municipalidad de Huaraz no se cumple con la rigurosidad que es necesaria, es decir, que la gestión se realice con eficiencia, eficacia, ética y transparencia, y que los objetivos planteados por la Gerencia Municipal se cumplan en los plazos previstos, muchas veces no se estiman ni miden los factores de riesgos que den una seguridad razonable a que las metas se van a alcanzar, sobre todo en lo que respecta a recaudación de impuestos, por lo que de continuar esta situación, la población no va a recibir mejores servicios y obras públicas, los objetivos planteados no se van a alcanzar de manera oportuna, por lo que se torna necesario caracterizar el Control interno dentro de la Municipalidad Provincial de Huaraz, y elaborar recomendaciones para mejorar la recaudación de impuestos.

Entonces, las deficiencias en los procesos de recaudación de impuestos son a causa a la mala aplicación de Control Interno dentro de la Entidad. El control interno busca reducir los peligros que existen en la gestión y cumplimiento de los objetivos de cada organización.

Lo descrito, nos permite plantear el siguiente problema: ¿Cuáles son las características del control interno en la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?

El problema planteado, permite formular el siguiente objetivo general: Caracterizar del control interno y la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2019.

Para alcanzar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.
2. Determinar las características de la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, en el 2019.

Se justifica en cuanto al aspecto teórico, porque en el presente trabajo de investigación se tomó las teorías de autores muy reconocidos, entre ellos los principios contempladas en las normas COSO, lo cual pasa a ser una fuente de información y bibliográfico para los futuros investigadores referente al tema en estudio.

De la misma forma, se justifica en el aspecto práctico, porque permitirá que los representantes puedan saber si tienen implementado un correcto Control Interno dentro de la Municipalidad Provincial de Huaraz, con la finalidad de recaudar los tributos

correspondientes en un corto tiempo y así poder tomar las mejores decisiones posteriores.

Por aspecto metodológico; porque fue necesario la utilización de los procedimientos estadísticos descriptivos que ayudaron realizar los resultados y su posterior análisis, lo cual servirá como una fuente de comparación de resultados para los futuros investigadores.

Con respecto a la metodología; el tipo de investigación fue cuantitativo, basado en recopilación de datos, con medición numérica; de nivel o alcance descriptivo, porque se caracterizó lo más trascendente del Control Interno en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019. El diseño fue no experimental - transversal, porque se observó en un contexto real y no se manipuló de manera intencionada las variables de estudio; fue transversal, porque la recopilación de datos se realizó en un momento único; en cuanto a la población de estudio, estuvo conformada por 50 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019; y para determinar la muestra, se halló a través del muestreo no probabilístico aleatorio, que dio como resultado seleccionar a 45 funcionarios y trabajadores; la recolección de los datos se realizó a través de la encuesta y su respectivo cuestionario con 25 preguntas, donde se usó la escala ordinal en las alternativas de respuesta.

Luego de analizar los datos, se llegó a los resultados siguientes: se encontró que el 51,1% de los trabajadores del municipio señalan la existencia de un nivel bajo; también se encontró que el 55,6% (25) de los trabajadores señalan que existe un nivel bajo en el entorno de control, el 57,8% (26) señala la existencia de un nivel bajo de evaluación de riesgos, el 62,2% (28) señalan que el nivel de la actividad de control es

bajo, el 64,4% (29) de los trabajadores señalan un nivel bajo de información y comunicación, el nivel de supervisión y monitoreo es bajo de acuerdo al 75,6% (34) de los trabajadores; el 53,3% (24) de los trabajadores señala un nivel medio de impuestos municipales, más de la mitad de trabajadores municipales (62,2%) que representan 28 trabajadores, señalaron un nivel medio de tasas municipales; la recaudación de impuestos es de nivel medio, de acuerdo al 82,2% (37) de los trabajadores.

Se concluye que las características del control interno en la Municipalidad de Huaraz no garantizan el adecuado logro de los objetivos por falta de un fomento de valores, una buena estructura organizacional, por incumplimiento de las normas, por falta de evaluación de los posibles riesgos, por una mala selección y el desarrollo de actividades y por una falta de supervisión permanente de las actividades que realiza el personal. Asimismo, existe bajo recaudación de impuestos municipales, esto sucede por una mala gestión tributario. Como propuesta de conclusión, se tiene que cumplir con lo establecido en la norma del sistema de control interno para todo el proceso de recaudación de impuestos municipales, lo cual servirá para incrementar los ingresos de la Municipalidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales.

Se entiende por antecedentes internacionales a trabajos de investigación realizados fuera de nuestro territorio peruano, que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Ramirez (2016) en su tesis titulada: Propuesta de Mejoramiento de la gestión financiera a través de los tributos Municipales, Caso Municipio del Cantón Pedro Carbo periodo 2011-2014, tuvo como objetivo: Formular una propuesta de fortalecimiento institucional integral para el mejoramiento de la gestión financiera a través de los tributos municipales, con énfasis en los ingresos propios en el cantón Pedro Carbo. El tipo de investigación fue descriptivo simple, la técnica empleada fue la encuesta, y su instrumento, el cuestionario. Resultados: El 53% menciona que la entidad tiene una mejor estructura en sus gastos de inversión, lo que es saludable, los bajos niveles de ingresos propios no permiten cubrir las remuneraciones de personal. Concluyó: La Entidad no cuenta con un catastro, solo se han generado actualizaciones derivado de los procesos diarios solicitados por el contribuyente cuando se acercan a realizar trámites inherentes a formalizar sus propiedades. Recomendó: El GAD Municipal de Pedro Carbo necesita de un fortalecimiento institucional con el objetivo de incrementar las finanzas municipales, mediante la aplicación de procesos y mecanismos de asistencia técnica.

Guerrero y Noriega (2015) en su tesis titulada: Impuesto prediales factores que afectan su recaudo. Tuvo como objetivo: Determinar los factores que afectan su recaudo en Colombia, 2015. La investigación se planteó bajo un enfoque cuantitativo.

La población de estudio estuvo conformada por el total de predios donde sus propietarios cumplen con el impuesto a la renta, con una muestra de 519 predios. Como resultado se pudo establecer que la falta de dinero, cultura del no pago, mala imagen del mandatario, corrupción y la no ejecución de acciones de cobro, son los principales factores que afectan el recaudo. Concluye: Para lograr el fortalecimiento de las finanzas de los municipios de tal forma que conlleve al incremento del recaudo, se deben desarrollar estrategias, tales como: establecer canales de comunicación adecuados entre la administración municipal y la comunidad, difusión de los beneficios o incentivos por pronto pago, implementar estrategias que conlleven a la culturización de la comunidad, realizar periódicamente ante la comunidad rendición de cuentas y desarrollar procesos de cobros persuasivo y coactivo eficientes, entre otras.

Camacho, Hurtado, Navarro, Hurtado y Nieves (2017) realizaron un estudio titulado: Factores que inciden en el recaudo del impuesto predial unificado en el Distrito de Barranquilla. Tuvieron como objetivo: Identificar los elementos que tienen una injerencia significativa sobre el recaudo del impuesto predial agrupado. El tipo de investigación se planteó de enfoque cuantitativo, descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por el recaudo del IPU desde 1990-2012 conformado por 24 observaciones. La técnica empleada fue la encuesta, y su instrumento el cuestionario. Resultados: El 99,95 %, por las cuatro variables independientes, expresadas en el modelo reducido, Así mismo, el coeficiente de correlación que es positivo y significativo mide la fuerza de relación entre variables independientes con respecto a la variable dependiente supera el 99%. Concluyeron: Se evidenciaron que el impuesto predial unificado estuvo influenciado por variables como ingresos tributarios

diferentes del impuesto predial, la tasa efectiva de recaudación, el auto avalúo catastral de la propiedad y el tipo impositivo medio.

Salnave y Lizarazo (2017) en la investigación desarrollada: El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030, se planteó como objetivo, lograr que el Sistema de Control en el Estado colombiano se convierta en instancia integradora de los sistemas de gestión y control para fortalecer la ética y la transparencia en la gestión pública, a 2030. Se planteo como estudio descriptivo, de diseño no experimental. La población de estudio fue el sistema de control interno del Estado colombiano. Concluyó: Es posible con adecuados sistemas de gestión y personal calificado alcanzar futuros prometedores, en realidades donde no se ve un desarrollo sostenible en un determinado tiempo. Recomendó: Estas técnicas son susceptibles de ser ejecutadas siempre en cuando se unifiquen los principios de los que lo formulan y evalúan posteriormente, es importante entender que lo tedioso de estos sistemas son los servidores encargados de desarrollarlos, mas no las técnicas adoptadas.

Nacional.

Diestra (2018) en su estudio titulado: El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2016. Tuvo como objetivo: Determinar cómo el control interno incide en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Pomabamba en el 2016. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo simple. La población fueron 15 directivos y trabajadores, y una muestra censal. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica la encuesta. Resultados: El 67% afirmaron que en la

Municipalidad Provincial de Pomabamba se realizaba la administración de recursos humanos, el 60% afirmaron cumplir con la evaluación del desempeño en la Municipalidad de Pomabamba, el 53% indicaron realizar las actividades de prevención y monitoreo en la municipalidad, el 60% indicaron que en la municipalidad no se cumple con el pago de contribuciones, el 67% indicaron que en la municipalidad realizaban el pago de impuesto al patrimonio vehicular. Concluyó: Se ha determinado como el control interno incide en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Pomabamba en el 2016; con el 67% afirmaron que en la Municipalidad de Pomabamba se realizaba la administración de recursos humanos.

Tena (2019) en su tesis titulada: El control interno y su importancia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santa María 2017. Tuvo como objetivo: Determinar si la implementación del sistema de control interno es importante para la recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Santa María 2017. Métodos: La población de estudio fueron 84 personas autoridades, gerentes y servidores, seleccionadas mediante el muestreo probabilístico, se utilizó como instrumento la escala Likert. La confiabilidad de instrumentos fue validada mediante la aplicación del proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 21.0 del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%. La prueba de ji cuadrada. Resultados: Los resultados muestran el mayor porcentaje (56.52%) autoridades, funcionarios y servidores están de acuerdo que se cumple con la recaudación tributaria programada, en cuanto al sistema de control interno el (69.57%) está de acuerdo. Conclusión: Los resultados obtenidos demuestran que la implementación del sistema de control interno es importante para la

recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santa María 2017 (1.15E-106 < 0.05).

Guerrero (2017) en su investigación titulada: La caracterización del control interno en el PERU y su incidencia en la sub gerencia de tesorería en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa - Lima 2014; tuvo como objetivo: Determinar de qué manera el control interno cumple una función importante en el control sobre los ingresos y gastos públicos en la sub gerencia de mencionada municipalidad. El diseño de la investigación no fue experimental, enfoque cualitativo correlacional, tipo aplicada. Según el método de investigación bibliográfica y documental no se aplicará ninguna población ni muestra. Para la recolección de datos se aplicaron técnicas como: análisis documental y conciliación de datos; y sus instrumentos las fichas bibliográficas y guías de análisis documental. Según los resultados hallados existe un control interno inadecuado que impide parcialmente el cumplimiento de los principales objetivos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa en la prestación de servicios a la población del distrito de Santa Rosa podemos. Concluyó: La implementación de un sistema de control interno eficaz contribuye al fortalecimiento de la gestión municipal. Recomendó: Implementar normas con la finalidad de poner en funcionamiento los procedimientos de registro interno.

Delgado (2017) en su investigación titulada: La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015, se planteó como objetivo: Determinar la relación que existe entre la recaudación tributaria y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015. La investigación fue de tipo cualitativa y de nivel descriptivo. El estudio se aplica para ninguna población ni muestra ya que es un caso específico. La técnica empleada para

la recolección de datos fue la revisión bibliográfica y documental, cuyo instrumento fue las fichas de investigación. Los resultados muestran que se tiene una recaudación de tributos por debajo de los niveles esperados; es decir, los contribuyentes que incumplen con sus obligaciones tributarias son la mayoría, afectando la realización de obras públicas; los montos recaudados corresponden al cobro del impuesto predial y al pago de tasas por concepto de limpieza pública, parques, etc. Concluye: Que queda descrito que la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Taricá es incipiente y la gestión administrativa es deficiente. Recomendó: Desarrollar estrategias con la finalidad de recaudar tributos, generalmente del impuesto a la renta.

Palomino y Zea (2016) en su investigación titulada: Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq Periodo 2015. El estudio tiene como objetivo general de determinar la situación de la recaudación del arbitrio de serenazgo de los gastos y costos de inversión por el servicio de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Wanchaq. La investigación responde a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La población de estudio estuvo conformada por el área de división de la Seguridad ciudadana de Wanchaq, con una muestra no probabilística. Para la recolección de datos se aplicaron las siguientes técnicas: Observación, Revisión de documentación y entrevista, con instrumentos como la ficha de análisis. Los resultados alcanzados muestran que la recaudación de arbitrios, los gastos y costos, se definen por la falta de información a los contribuyentes, y la ejecución de los gastos por no cubrir el monto presupuestado al 100%. Concluyó: Que el 58.7% no cumple con el pago oportuno del pago del arbitrio del serenazgo, y el 42% si cumple con mencionado pago y la mitad representa un grado de morosidad. Recomendó: Que cuando se tomen

decisiones políticas se hagan en relación a la escala de prioridades para el adecuado desarrollo de la ejecución del gasto por funciones.

Alvarado (2015) en la investigación: Estrategias para optimizar la recaudación del impuesto predial y tasas administrativas en la municipalidad para promover el desarrollo urbano en el distrito de baños – provincia de Lauricocha – Región Huanuco 2014. Tuvo como objetivo determinar estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial y tasas administrativas para contribuir al desarrollo urbano. Fue correlacional, explicativa, de diseño no experimental, método inductivo. Población 6500 y muestra de 363 habitantes. Se utilizó como técnica la encuesta, información textual y documental e instrumento el cuestionario. Resultados: Los 987 predios, pero solo 598 predios están inscritos ante la municipalidad distrital, de lo cual al implementar la estrategia de fiscalización se lograría inscribir a los 389 predios y de los inscritos se actualizaría los datos; de los cuales se obtendría una mayor recaudación. Se concluye: la mayoría se lograría inscribir a 389 predios. Recomendación: A la gerencia que tiene que mejorar la recaudación del impuesto predial mediante la fiscalización.

Chiroque (2016) en su investigación titulado: Caracterización del Control Interno Administrativo en el área de rentas de las Municipalidades Provinciales del Perú Caso: Municipalidad Provincial de Morropón- Chulucanas-Periodo 2014. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno administrativo en las municipalidades. La investigación se ha desarrollado usando la Metodología de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico documental y del caso, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado, el cual fue aplicado a la Gerencia de Rentas. Resultados: La gerencia de

rentas de la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas, no resuelve de manera oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, debido a que es muy grande la cantidad de usuarios los que acuden a la entidad. Finalmente se concluye: Que, para una mejor eficiencia y efectividad de la Municipalidad Provincial de Morropón, se debe aplicar de la mejor manera el control interno en todas sus áreas.

Regional.

Vega (2018) en la investigación: Control Interno en la recaudación de impuesto predial de la municipalidad provincial de Pomabamba, 2016. El objetivo fue: determinar el control interno en la recaudación de impuesto predial de la Municipalidad; el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo; con la población muestral de 12 directivos y trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Resultados: con el 50% indicaron que, si realizaban el riesgo de detección, el 58% cumplió con los procedimientos de autorización y aprobación en la municipalidad, el 58% afirmó que realizó una buena comunicación entre el personal y directivos, el 75% de los propietarios no realizaban el pago al contado del impuesto predial a la municipalidad, el 92% afirmaron que las universidades y centros educativos estatales estaban exoneradas del pago de impuesto predial a la municipalidad. Concluyó: se ha determinado el control interno en la recaudación de impuesto predial de la Municipalidad; con el 50% afirmaron que realizaban la estructura organizacional y el riesgo de control, el 67% indicaron que los propietarios con terrenos no realizaban el pago de impuesto predial.

Mendez (2018) en su investigación titulada: Características de control interno la recaudación del impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Quinuabamba Provincia de Pomabamba en el departamento de Ancash en el año 2016. Tuvo como objetivo describir las características del Control Interno en la recaudación. Fue un estudio cualitativo, descriptivo, con diseño no experimental. Población y muestra de 32 trabajadores. Se utilizó como técnica la encuesta, e instrumento el cuestionario. Resultado: Respecto al control Interno, el 62% se aplica los objetivos de control interno; el 53% se aplicó las clases de control interno en los quehaceres de la actividad administrativa; el 56% aplicó lo componentes del control interno, el 56% cree necesario un control con normas y reglamentos. Respecto a Impuesto Predial; el 54% respondió que conoce las características del Impuesto, el 41% confirmo que tiene el conocimiento de la aplicación de las tasas del cálculo porcentual. Conclusión: Queda determinado las características el control interno y la recaudación del impuesto de Predial, el control interno tiene una fuerte incidencia en la evasión de impuestos si no es aplicado correctamente. Recomendación: Evaluar y cumplir las normas y leyes para garantizar un buen control interno.

Guevara (2018) en la investigación titulada: Caracterización del sistema de control interno en las municipalidades del Perú: Caso municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2016. Objetivo general: Describir las características del sistema de control interno en las municipalidades. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas, el cuestionario de preguntas dirigidas al Gerente Municipal, según el método de investigación bibliográfica y documental no se aplicará a ninguna población y muestra. Resultados: Las municipalidades a nivel nacionales tienen una débil, implementación

del sistema de control interno, se observa la carencia de predisposición de parte de los principales funcionarios de la entidad; se agrava al contar solo con algunos instrumentos de gestión, planes no definidos, directivas internas; producto de ello, trabajadores desorientados en la consecución de los objetivos, y siendo ajenos a los que es el control interno. Se concluyó: que los componentes más importantes son la comunicación e información y ambiente de control enfocado a la gestión.

Cordova (2018) en la investigación titulada: Caracterización del control interno de las municipalidades del Perú: Caso Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2016. Tuvo objetivo general: Describir las características del control interno en las municipalidades. La investigación fue descriptiva, bibliográfica-documental y de caso. Se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente. Resultado: Se evidenció que, las municipalidades en el Perú carecen del funcionamiento de un adecuado Sistema de Control Interno, por ende vienen desarrollando sus actividades y operaciones de gestión aplicando controles internos tradicionales, es decir no cuentan con directivas internas que sustenten los procedimientos que debe realizar la entidad, asimismo las autoridades y las gerencias no muestran interés de apoyo para la implementación y funcionamiento de controles en las municipalidades a través de políticas, documentos, reuniones, capacitaciones y otros medios; también se evidencia las condiciones de un ambiente de control y escasamente se promueve el desarrollo transparente de las actividades de las entidades, es muy notorio la carencia de las actividades de control gerencial. Conclusión: La mayoría carece de un mecanismo óptimo en el control interno.

Puertas (2017) en la investigación: El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: Caso municipalidad distrital de Nuevo

Chimbote, 2014. Objetivo general: Determinar y describir a influencia del control interno en la administración de las municipalidades. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al jefe de OCI de la institución del caso a través de la técnica de la entrevista. Resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, los autores nacionales y regionales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la administración de las municipalidades del Perú, sin embargo, de acuerdo a la revisión de la literatura pertinente el control interno sí influye positivamente en la administración. Se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, no se está demostrando la influencia positiva del control interno en la administración; sin embargo, revisando la literatura pertinente, ésta señala que, si se aplica los componentes del informe COSO de manera adecuada, ello influye positivamente en la gestión institucional, permitiendo realizar un uso eficiente y eficaz de recursos.

Local.

Toledo (2018) en su investigación titulada: Caracterización del control interno de la oficina de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz, 2017. Tuvo como objetivo general: determinar las características del Control Interno de la oficina de Abastecimiento de la UGEL; cuenta con una metodología descriptiva, diseño no experimental, basándose técnicas de la revisión bibliográfica, documental e instrumento de cuestionario, población de 4 integrantes de la institución. Resultados: Se observó que el 100% del personal indicó que no cuenta con código de ética aplica por la institución; el 100% indica que no cuenta con recurso humano suficiente; el 100% indica que no se conoce oportunamente los niveles de eficacia y eficiencia; el

100% indica que no condiciones favorables para advertir irregularidades, el 100% indica que no se encuentra implementada el sistema de control interno; concluyéndose que la oficina de Abastecimiento cuenta con un ambiente positivo, pero que es interrumpida por obstaculizaciones administrativas para el cumplimiento de sus objetivos. Recomendación: Contar con estrategias y métodos para realizar la gestión institucional del control interno y sus normativas.

Zubieta (2017) realizó una investigación sobre: La recaudación de tasas y la gestión financiera en la municipalidad Distrital de Independencia, 2015. Tuvo como objetivo general: Determinar la recaudación de tasas y la gestión financiera en la municipalidad, la metodología fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo. Se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y documental, cuyo instrumento fue el fichaje de libros, tesis, revistas, etc. Los resultados permitieron describir que la Municipalidad Distrital de Independencia, ha recaudado tasas por concepto de: arbitrios (limpieza pública, serenazgo, parques y jardines); licencias (licencia municipal de funcionamiento, licencia de construcción); y, derechos (obtención de partida de nacimiento, partida de matrimonio y partida de defunción). Conclusión: La gestión financiera en dicha entidad, está circunscrita en un entramado de redes integrada a todos los programas, proyectos, actividades, funciones y demás acciones que realiza la entidad para lograr el desarrollo local y social, el cual constituye un modelo integral de gestión pública con la capacitación, integración y participación social. Recomendación: Que se realice una mejora de mecanismos para la actividad económica en cuanto a la recaudación de tasas.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Control Interno.

Diestra (2018) dice que el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO en el año 2013, lo estableció de la siguiente manera:

El enfoque tradicional del Control Interno, que si bien generaba cierto grado de influencia sobre los resultados de la entidad, ha sido superado por un enfoque contemporáneo que tiene efectos sustantivos sobre dichos resultados. El autocontrol pasa a primeros planos tendiente a garantizar el cumplimiento de las políticas y estrategias; y la supervisión continua se establece como una de las principales actividades de control interno, a la que se unen las actividades de monitoreo, organización del trabajo, gestión por competencias y otras acciones de similar importancia, donde participan todos los integrantes de la entidad a todo nivel. El nuevo contenido del control interno rebasa la comprobación física y otras medidas similares, propias de su versión tradicional. Entre los avances introducidos respecto al contenido y aplicación de los sistemas de control interno, es significativa su extensión más allá de lo solamente contable y también la orientación de que queden plasmados, en el conjunto de manuales de la organización, las funciones, procesos y procedimientos que debe establecer la entidad como parte de un proceso de desarrollo organizacional. El control interno está inmerso en todos los procesos de la gestión. (p.23)

Es aquel proceso que, al ser realizado por el grupo de directores, administradores y personal que conforma una empresa, que es diseñado para que haya seguridad y esta tenga relación con el cumplimiento de metas de la entidad (Mantilla, 2018).

El diseño se realiza con el fin de dar un cierto grado de seguridad para cumplir los objetivos que abarcan las siguientes categorías (Auditoría Interna de la Nación, 2017).

Confiabilidad de la información.

Esta categoría se tiene que realizar para toda la información que una empresa pueda llegar a generar y no exclusivamente para el área que lleva la información financiera contable. Para alcanzar este propósito es importante hacer un diseño con un nivel de eficiencia tanto para los canales de información como de comunicación, y con ello llegar a tener bien definidos e identificados los indicadores de calidad (Del Toro, Armada, Santos y Fonteboa, 2015).

Un objetivo importante cuando se diseñan los canales es la eliminación de la duplicidad de la información que se genera y produce un burocrático y engorroso trabajo algunas áreas. En referencia a los estados financieros e información (financiera y contable) se mantiene la regulación establecida en las normas de contabilidad en vigencia (Del Toro et al., 2015).

Eficiencia y eficacia de las operaciones.

El logro de los objetivos está sujeto, al planteamiento de los ciclos de operaciones con los que cuenta la entidad, a la definición de las operaciones, área donde empieza, donde finaliza y a los procesos que genera cada ciclo de operación; dentro del Manual de Procedimientos, se tiene establecidos los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la organización, una vez establecida el manual es responsabilidad de los trabajadores el cumplir el procedimiento o este quedara explícito en el diseño del puesto de trabajo que ocupan, esto genera la necesidad de definir los indicadores que se evaluarán para controlar el desempeño de cada área y

cada empleado de está. Esto permite, mejorar la organización del trabajo, que se viene suscitando dentro de una entidad; también permitirá tener bien definidos y planteados los niveles de autoridad, así como las funciones que se realizan en cada puesto de trabajo (Del Toro et al., 2015).

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.

Este objetivo se cumple siempre y cuando cada trabajador conozca cuáles son sus funciones que desempeña dentro de la organización, la misión de la organización, los objetivos que pretende alcanzar y los reglamentos y normas que la rigen. A la hora de diseñar el sistema de control, esta debe estar relacionada a los recursos humanos. Esto debido a que, si el empleado no tiene conocimiento de todas las reglas, manuales, leyes y políticas de la empresa, no las cumplirá, lo que generaría un control interno existente solo en papeles, pero nunca practicándose (Del Toro et al., 2015).

Control de los recursos de todo tipo, a disposición de la entidad.

El control de los recursos es un pilar fundamental dentro de un adecuado control interno, debido a que esta contribuye a la toma de decisiones ante cualquier riesgo y permite implementar los procesos adecuados para asegurar el control preventivo de riesgos. Por lo que se suele implementar en cada proceso, un control de recursos, lo cual logra establecer procesos en el todos los miembros de la organización interioricen los niveles de responsabilidad que les competen (Del Toro et al., 2015).

Componentes del Control Interno.

a) Ambiente de control.

Es el base del control interno, es la encargada de generar disciplina dentro de la organización. Es en esta donde se apoyarán los demás componentes que se implementarán, por lo que es fundamental implementar un ambiente

control sólido para generar un eficaz y eficiente sistema de control interno. Este componente marca el inicio del funcionamiento de una organización y genera una mayor sensibilización en los directivos y empleados de la empresa (Auditoría Interna de la Nación, 2017).

Está conformada por las siguientes normas las cuales son:

Primera norma: Integridad y Confianza.

Los valores éticos son más que el cumplimiento de las normas, políticas, leyes y resoluciones de la organización; ya que engloban también los valores, código de ética y convenios colectivos que constituyen el ambiente de control. Si dentro de una institución no existe una cultura organizacional vinculada a la integridad moral de todos los trabajadores no existirá un adecuado control interno (Del Toro et al., 2015).

Segunda norma: Competencia Profesional.

El máximo ente dentro de una organización debe de comprender a la capacitación y mejoramiento de sus trabajadores como una inversión, siendo que estos deben de ser capacitaciones preventivas, y no ponerlas en marcha cuando se surgen errores dentro de las labores; estas capacitaciones deben de ser orientadas a cada área, una vez finalizadas se debe de contar con indicadores que midan el progreso de los trabajadores en sus puesto de trabajo (Del Toro et al., 2015).

Tercera Norma: Atmosfera de confianza Mutua.

Dentro de la organización se debe de implementar y fomentar la confianza entre los trabajadores, con la finalidad de mejorar la comunicación interna y desarrolle una mejor toma de decisiones. Esta confianza debe estar basada

en la seguridad de cada empleado sobre su integridad y su competencia profesional. De otro modo al no existir confianza dentro de la institución, es posible que no exista una comunicación abierta entre los empleados y genere una ineficaz transmisión de datos (Del Toro et al., 2015).

Cuarta Norma: Estructura Organizativa.

La organización es responsable de implementar un organigrama que sea funcional y en el que se pueda apreciar claramente los diversos niveles existentes dentro de la entidad y la responsabilidad de cada área (Del Toro et al., 2015).

Quinta Norma: Asignación de autoridades y responsabilidad.

Aclarar de forma explícita la estructura organizacional y las funciones de cada trabajador dentro del organigrama institucional es más eficaz si se realiza en un manual de organizaciones y funciones. En este manual se debe precisar las responsabilidades, el desempeño que realizara cada trabajador y las diferentes relaciones jerárquicas existentes dentro de la organización (Del Toro et al., 2015).

Sexta Norma: Políticas y Prácticas Personales.

La Gerencia tiene la obligación de informar a sus trabajadores cuales son expectativas respecto al comportamiento ético, su desarrollo profesional y que es lo que les ofrece ser mejores en ese aspecto cada día. Debe de proteger también los intereses y el desempeño que empela cada trabajador para llegar a sus objetivos. Logrando de esta manera un desarrollo personal dentro de la organización que se equitativa (Del Toro et al., 2015).

Séptima Norma: Comité de Control.

Es de relevancia que una entidad efectúe un análisis para que se pueda establecer la presencia de un comité de control o no, o también puede exigir la presencia de otros órganos que cumplan las mismas responsabilidades (Del Toro et al., 2015).

b) Evaluación de Riesgos

Cada organización se va a confrontar a riesgos externos o interno, por lo que se entiende por riesgo, es la probabilidad con la que se pueden producir eventos que van a generar daños en el desarrollo de la entidad.

La evaluación trata de todo lo que va a implicar el proceso para la identificar y evaluar los riesgos, por lo que se deben evaluar de acorde a los niveles de tolerancia de una organización. Por ello se considera como parte de la gestión (Meléndez, 2014).

Primera Norma: Identificación de Riesgos.

Para llegar a identificar los riesgos primero tiene que haber la existencia de los mismos y si pueden llegar a afectar negativamente a una entidad o no, al momento de llegar a considerar los riesgos, se deben de asimilar puntos más genéricos. Debido que es de suma importancia detallar todas las posibilidades, en las que los activos y ganancias de una empresa puedan ser dañadas o afectadas. En pocas palabras, se debe identificar y anticipar todas las posibles de amenazas para que una empresa no llegue a tener pérdidas (Del Toro et al., 2015).

Segunda Norma: Estimación del riesgo.

Trata básicamente de analizar los riesgos. Después de haber sido identificados se debe determinar cuál es el impacto genera en la organización, y por ende las probabilidades con las que pueden ocurrir.

Tercera Norma: Determinación de los Objetivos de control.

Después de haber reconocido los riesgos y estimarlos, los gerentes y los jefes de las diversas áreas deben de modelar los objetivos en cuanto al control, para que se puedan llegar a disminuir riesgos que hayan sido señalados relevantes, y especificar que métodos de control se pueden utilizar para llegar a realizar una implementación, claro teniendo en cuenta siempre el costo - beneficio..

Cuarta Norma: Detección del Cambio.

Es una etapa muy importante para la fase de evaluación de los riesgos, porque es aquí cuando se identifican cambios en el entorno en donde se desenvuelve la empresa. El sistema de control es efectivo si se llega a cambiar las condiciones del entorno en el que se maneja la empresa (Del Toro et al., 2015).

c) Actividad de control

Es aquella que es establecida por los procedimientos y políticas las cuales van a contribuir y llevar las instrucciones a cabo para disminuir los riesgos que van a tener un impacto relevante en las metas propuestas. Estas actividades se ejecutan de manera que abarca toda la organización, en los diferentes periodos del negocio, y por ende también abarca la parte tecnológica.

Las actividades de control, pueden ser las de detección, o pueden ser las preventivas, ambas llegan a cubrir muchas actividades, como las revisiones en cuanto al desempeño en el mundo empresarial, sus conciliaciones, verificaciones y automatizaciones. La división de las funciones en una entidad está conformada según las actividades de control que se realizan, hay áreas en donde no se puede realizar una correcta separación de las funciones, la gerencia tiene que proponer e implementar actividades referidas al control, que sean compensatorias (Meléndez, 2014).

d) *Información y comunicación.*

Es necesario para que lleguen a alcanzar sus metas u objetivos que se han propuesto, además de ello, para que realicen a cabalidad el control interno de la entidad. El funcionamiento de control interno se apoya en las fuentes internas y externas de información, además, su importancia radica en que la gerencia necesita dicha información y que sea de calidad.

La comunicación, es aquel proceso en donde se obtiene y comparte información relevante, la práctica de la comunicación interna fluye de manera ascendente o descendente en todos los niveles de la organización, ya que es difundida internamente. Lo que hace posible que la alta dirección haga llegar su mensaje sobre responsabilidad de control, de manera clara y precisa, a su personal.

En cuanto a la comunicación externa, tiene como finalidad dos aspectos: lo primero que es realizar la interacción de manera que, entre desde fuera hacia adentro de una organización, con información de importancia: el segundo que es dar información de dentro hacia el exterior, para brindar

respuestas en cuanto a las expectativas y necesidades de los grupos de interés (Meléndez, 2014).

Primera Norma: Información y responsabilidad.

Del Toro et al.(2015) dicen que la información se produce por los agentes que están en el exterior y van a influir en los diferentes usuarios por medio de los sentidos. En cuanto a la definición de información implica todo aquello que pueda transmitir un pensamiento o idea, y por ende la comprensión de ellos se basa en tres importantes niveles:

- ❖ La primera, que habla de la señal producida en el exterior ya sea por un medio escrito, oral o electrónica.
- ❖ La segunda, es aquella que determina el momento de la relación, y donde hay un mensaje intencional.
- ❖ El tercero y último, va generar respuestas a la persona mensaje genera una respuesta en la persona que lo recibe.

Segunda Norma: Contenido y flujo de la información.

El contenido debe ser claro, preciso y detallado para que se ajuste a la toma de decisiones. Y se deben direccionar a situaciones internas y externas, en aspectos operacionales y financieros, para observar cada punto sobre la base de los ratios de información (Del Toro et al., 2015).

Tercera Norma: Calidad de la información.

Las disponibilidades de información en las entidades se deben respetar y cumplir a través de sus atributos que son: la accesibilidad, exactitud, actualización, oportunidad y el contenido que tiene que ser apropiado. Lo

que se plantea ente punto, es que los aspectos de importancia sobre todo lo que tiene que ver con la calidad de información que llega a ser utilizada en una organización, es de suma importancia que sea confiable (Del Toro et al., 2015).

Cuarta norma: Flexibilidad al cambio.

Al momento que una entidad cambia todos los aspectos que tienen que ver con su programa de trabajo, objetivos, políticas, misión y estrategias, deben de tener en cuenta el impacto que se va a generar ya sea negativo o positivo, y en función a ello se debe de actuar, el cambio se realiza cuando se encuentran deficiencias en el funcionamiento, rediseño (Del Toro et al., 2015).

Quinta Norma: El sistema de información.

Se diseña según las operaciones y estrategias que una organización realiza, en base a sus actividades y objeto social por la que fue creada (Del Toro et al., 2015).

Sexta Norma: Compromiso de la dirección.

El compromiso se basa o se dirige al sistema de información ya que debe ser explícita, recibiendo recursos que cumplan un funcionamiento adecuado (Del Toro et al., 2015).

Séptima Norma: Comunicación, valores de la organización y estrategias.

Para que los controles sean efectivos, las empresas tienen la necesidad de que haya una comunicación abierta para una transmisión oportuna y confiable. Por lo que la organización debe realizar la sustentación y

difusión de los valores éticos, resultados, objetivos, políticas y su misión de la gestión que realiza (Del Toro et al., 2015).

Octava Norma: Canales de comunicación.

El canal debe presentar la eficiencia y la apertura adecuada según la necesidad de información ya sea interna o externa. Por lo que la estructura al estar presente en los canales de datos, a gran escala, el mantenimiento es principalmente monitorear su apertura y cuidar el buen estado de estos medios, que influyen en diferentes receptores y emisores (Del Toro et al., 2015).

e) Supervisión y monitoreo.

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano (Meléndez, 2014).

Recaudación de impuestos.

La recaudación de impuesto, está referido al pago que exige el Estado, con la finalidad de no endeudarse mientras cumple su labor, esto en virtud al ejercicio de su autoridad (SUNAT, 2016).

Sistema Tributario Municipal.

Es el grupo de tributos (impuestos y tasas), cuya recaudación y distribución están a cargo de los gobiernos municipales (provinciales o distritales). A este mismo

sistema también se incorporan las normas relacionadas a los tributos municipales y los organismos encargados de la administración tributaria (MEF, 2015).

Legislación.

De acuerdo al MEF (2015) las normas, en las que se encuentra las disposiciones acordes a los tributos y a la administración de estas se tiene a las siguientes:

- ❖ Constitución Política del Perú.
- ❖ El Decreto Legislativo N° 776 – Ley de Tributación Municipal, compilado en el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF.
- ❖ Decreto Legislativo N° 816 – Código Tributario, compilado mediante Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF.
- ❖ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ❖ Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- ❖ Ley N° 26979 – Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, compilada en el Texto Único Ordenado de la Ley N°26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, aprobado por Decreto Supremo N° 018-2008-JUS.

Marco conceptual.

Control interno. Diestra (2018) define de la siguiente manera:

Es un instrumento que sirve para mejorar el ejercicio de control y la eficiencia de las actividades en las entidades, con la finalidad de garantizar la gestión administrativa, por medio del manejo de los principios, elementos y subelementos, normas, políticas e instrumentos de evaluación del control interno. (p.24)

Ambiente de Control. Diestra (2018) define de la siguiente manera: “Es la que refleja los componentes ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encarar sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno” (p.31).

Evaluación de riesgos. Diestra (2018) define de la siguiente manera: “es el segundo componente del control, que involucra a la identificación y análisis de riesgos importante para el logro de los objetivos y determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados” (p.32).

Actividad de control. Diestra (2018) define de la siguiente manera: “son aquellas que realizan la Gerencia y demás personal de la Organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente” (p.33).

Información y comunicación. Diestra (2018) define de la siguiente manera: “Consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades” (p.34).

Supervisión y monitoreo. Vega (2018) define de la siguiente manera: “Es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo”. Estas actividades representan la evaluación del control interno en el tiempo exacto y permite al sistema reaccionar en forma inmediata” (p.39).

Tena (2019) define: “Conjunto de procesos orientados a revisar si se cumple de acuerdo a lo establecido por las normas pertinentes, dicha actividad permitirá advertir la posibilidad de que se presenten hechos que perjudicarían el normal funcionamiento” (p.20).

Impuestos municipales. Diestra (2018) define: “Son impuestos fijados para financiar los ingresos del Sector público en beneficio de los ciudadanos dentro de las cuales se señala el Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio vehicular, Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, etc” (p.37).

Impuestos. Diestra (2018) define: “Son tributos exigidos por el Estado a aquellos sujetos pasivos que se encuentran vinculados a la situación de hecho, consagrados por la ley como relevantes para exigir de aquellos el pago de determinadas prestaciones” (p.37).

Impuesto Predial. Es cobrado y administrados por el distrito, es un impuesto que se cobra anualmente y es el responsable de imponer el valor predial, ya sean urbanos o rurales (MEF, 2015).

Impuesto de alcabala. Es el impuesto que se impone al realizar la transferencia de propiedad (urbano o rustico), se impone de manera inmediata al realizar la transacción del bien inmueble. En caso de contar con un fondo de inversión municipal, se torna de tipo provincial, si no dispone de este tiene alcance distrital (MEF, 2015).

Impuesto al patrimonio vehicular. Tiende a ser cobrado en las municipalidades provinciales, anualmente, este impuesto impone la propiedad de los vehículos que no cuenten con una antigüedad mayor a 3 años de inscritos en el registro de Propiedad Vehicular.

Impuesto a las apuestas. Es de dominio provincial, su pago se realiza de manera mensual y se calcula a través de eventos en los cuales se realicen apuestas (eventos hípicas) (MEF, 2015).

Impuestos a los juegos. Se realiza mensualmente, se relaciona a las actividades relacionadas a los juegos de azar (loterías, rifas, bingo, etc.) y a los juegos electrónicos

(pinball, juegos de video, juegos electrónicos), su pago se realiza en los municipios provinciales (MEF,2015).

Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos. Su pago es realizado en los municipios distritales, el impuesto se genera por presenciar y asistir espectáculos públicos no deportivos (Locales y parques cerrados), desde el 1 de enero del 2008, la tasa que se aplica es 0% a los conciertos de música en general, espectáculos de folclor nacional, teatro cultural, conciertos de música clásica, ópera, ballet y circo (MEF, 2015).

Tasas municipales.

Tasa por arbitrio público o arbitrios municipales. Es el monto que se paga por la prestación de servicios individualizados en los contribuyentes. Estos pagos financian los servicios de limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, y la seguridad ciudadana (MEF,2015).

Tasas por servicios administrativos o derechos. Es un pago que realiza el contribuyente por los trámites relacionados a los procedimientos administrativos o por los usos de bienes de propiedad municipal (MEF,2015).

Tasas de licencias de apertura de establecimiento. Son pagos que realizan los contribuyentes por la apertura de algún establecimiento comercial o de servicio; estos montos solo se pagan por única vez (MEF, 2015).

Tasa por estacionamiento de vehículo. Son los pagos que realizan los contribuyentes que estacionan su vehículo en las zonas comerciales, en las cuales existe una alta circulación de vehículos (MEF, 2015).

Tasa de transporte público. Es el pago que realizan los contribuyentes por el uso del servicio público de transporte que pertenezca a la municipalidad provincial (MEF,2015).

La municipalidad. Cordova (2018) define al municipio: “Es una comunidad de personas vinculadas por relación de vecindad dentro de los límites de un territorio y con capacidad para constituir un gobierno local, por ende las municipalidades son los órganos de gobierno local, emanadas de la voluntad popular” (p.31).

2.3.Hipótesis

Es la afirmación conjetural entre dos variables, una respuesta tentativa al problema, de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) las investigaciones descriptivas no plantean hipótesis, solo los estudios descriptivos que intentan pronosticar un dato. Por lo que la presente investigación no plantea hipótesis.

2.4.Variables

Primera variable: Control Interno

Segunda variable: Recaudación de Impuestos

III.METODOLOGÍA

3.1.El tipo y el nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación fue cuantitativa, porque se utilizó estadísticas e instrumentos de medición para cada dimensión.

Hernández, Fernández y Baptista (2017) sostienen que cuantitativo es porque establece teorías y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan hipótesis, estas se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones. Si los resultados corroboran las hipótesis, se genera confianza en la teoría, si no es refutada y se descarta para buscar mejores. Utiliza medición numérica, conteo, y estadística, encuestas, experimentación, patrones, recolección de datos.

3.1.2. Nivel de investigación.

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir las principales características, cualidades y atributos de las variables en estudio.

3.2.Diseño de la investigación

El diseño del presente trabajo de investigación fue descriptivo – no experimental; fue descriptivo porque se recolectaron los datos de la realidad natural sin manipular la variable en estudio y solo se describió la variable, la investigación fue no experimental porque no se manipularon deliberadamente la variable, de corte transversal, porque la recolección de datos se realizó en un momento determinado (Hernández et al., 2017).

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque se hizo la recolección mediante la expresión de datos numéricos, los que fueron analizados por un proceso

estadístico con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados (Hernández et al., 2014). De nivel o alcance descriptivo, ya que busca especificar propiedades, características, perfiles de personas, comunidades, grupo, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis (Hernández et al., 2014). Por lo que se observó en el presente trabajo las características del control interno en la recaudación de impuesto en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

De diseño no experimental – transversal. Según (Hernández et al., 2014), este tipo de diseño se realiza porque no existe la manipulación de las variables y los fenómenos se observan en su ambiente natural, transversal porque se hace en un solo momento la recopilación de datos, en el caso de la investigación es el 2019.

El cual presenta el siguiente esquema:

M - - - - - O

Donde:

- M: muestra
- O: objetivo

3.3.Población y Muestra

3.3.1. Población.

De acuerdo a Hernández et al. (2014), la población es aquel “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Por lo tanto, la población estuvo conformada por 50 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019. Como población se consideró a los trabajadores que tienen conocimiento del control interno.

3.3.2. Muestra

Es aquel subconjunto que es parte de la población de estudio (Hernández et al., 2014). Por lo que en el trabajo realizado se contó con una muestra que fue igual a 45 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019. El tamaño de la muestra se halló a través del muestreo no probabilístico aleatorio.

3.4. Definición y operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--------------------------------|---|--|----------------------------|--|--------------------|
| Control Interno | El control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente (Toledo, 2018). | La variable está conformada por las dimensiones: clases de control interno, componentes de control interno y principios de control interno; que serán medidos a través de sus indicadores utilizando un cuestionario estructurado. | Entorno de Control | Integridad y valores | Ordinal |
| | | | | Responsabilidad de supervisión | |
| | | | | Estructura, autoridad y responsabilidad | |
| | | | | Hacer cumplir la responsabilidad | |
| | | | Evaluación de riesgos | Objetivos relevantes | |
| | | | | Identifica y analiza riesgos | |
| | | | | Evalúa riesgos | |
| | | | Actividad de control | Identifica y analiza cambios | |
| | | | | Selecciona y desarrolla | |
| | | | | Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología | |
| | | | | Políticas y procedimientos | |
| | | | Información y comunicación | Información relevante | |
| | | | | Comunicación interna | |
| Supervisión y monitoreo | Comunicación externa | | | | |
| | Conduce evaluaciones continuas y/o independientes. | | | | |
| Recaudación de impuesto | Es el impuesto cuya recaudación, administración y fiscalización corresponde a la municipalidad distrital donde se ubica el predio (Toledo, 2018). | La variable está formada por las siguientes dimensiones: los impuestos municipales; cuya medición se realizará mediante sus indicadores, con un cuestionario estructurado. | Los Impuestos Municipales | Impuesto Predial | Ordinal |
| | | | | Impuesto de Alcabala | |
| | | | | Impuesto Vehicular | |
| | | | | Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos | |
| | | | Tasas Municipales | Arbitrios | |
| | | | | Derechos | |
| | | | | Licencias Aperturas | |
| | | | | Tasas por estacionamiento de vehículos (parqueo) | |
| | | | | Tasa de transporte público urbano. | |
| | | | | | |

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica.

En la presente investigación se utiliza la técnica de la encuesta por su sencilla uso.

Encuesta: Es aquella técnica que recoge datos mediante la interrogación, que se realiza con la finalidad de obtener información adecuada (López y Fachelli, 2018).

Es una técnica que permite elaborar un conjunto de preguntas o ítems en función de las variables e indicadores de estudio.

3.5.2. Instrumento.

Cuestionario estructurado: La finalidad de este instrumento es la de recoger datos a modo de preguntas, que va ser administrada a la muestra o población (López y Fachelli, 2018).

Es un formato elaborado específicamente con base a la técnica de estudio; cuya utilidad fue para la recolección de datos de la muestra de estudio.

3.6. Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se procesaron estos datos mediante el MS Excel y con el paquete estadístico de la IBM SPSS v.25.

Para el análisis e interpretación de la información, se empleó el Excel para la construcción de cuadros y gráficos y el paquete estadístico SPSS en su v. 25 para analizar la información respecto a las variables investigadas; para la presentación de datos se usaron:

- Tablas de frecuencia: Desagregando la información y presentándola en categorías o frecuencias.

- Gráficos: que ofrecen una ayuda visual y sencilla de interpretar la información; para lo cual se empleó los graficadores de mayor uso y que permitieron visualizar las características principales de la información.
- Estadísticos: Entre los cuales se citan a las medidas de tendencia central y de correlación, que permitieron analizar los resultados.

3.7. Matriz de consistencia

Título: Caracterización del control interno y la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|---|---|----------------------------------|---|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuáles son las características del control interno y la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la caracterización del control interno y la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2019</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Describir las características del control interno de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.</p> <p>2. Determinar las características de la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, en el 2019.</p> | <p>No corresponde hipótesis.</p> | <p>Variable 1:</p> <p>Control Interno</p> <p>Variable 2:</p> <p>Recaudación de impuesto</p> | <p>1. El tipo de investigación Enfoque cuantitativo</p> <p>2. Nivel de investigación de la tesis Nivel descriptivo</p> <p>3. Diseño de la investigación No experimental</p> <p>4. El universo y muestra Población: 50 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz Muestra: 45 funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz</p> <p>5. Plan de análisis Estadística descriptiva</p> |

Fuente: Elaboración propia

3.8.Principios Éticos

- **Protección a las personas:** Se respetó la dignidad de la persona humana, su diversidad cultural, la identidad y confidencialidad, mediante el cuidado de la privacidad; ya que la participación de las personas será en forma voluntaria, en el contexto del pleno respeto de sus derechos fundamentales; más aún cuando se encuentran en una situación de vulnerabilidad.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se aseguró el bienestar de las personas, quienes participaron en el estudio; demostrando una conducta de maximización de los beneficios, no causar daño por ningún motivo y disminuyendo los efectos posibles adversos.
- **Justicia:** Se ejerció un juicio razonable, tomando precauciones necesarias y asegurando de no cometer sesgos; respetando sus limitaciones de conocimiento y capacidades; reconociendo la justicia y la equidad que les da derecho a conocer los resultados de la investigación.
- **Integridad científica:** Se demostró en todo momento la rectitud y seriedad en el trabajo científico, extendiéndose al futuro ejercicio profesional con base a las normas éticas que rigen la profesión de contabilidad; evaluando la presencia de algunos daños y riesgos; pero dando importancia a los beneficios potenciales que puedan haber afectado a los elementos de la muestra que participan en el trabajo de la investigación y evitando conflictos de interés que puedan afectar en las etapas del trabajo de investigación y su posterior comunicación de resultados.
- **Consentimiento informado y expreso:** Se respetó la participación voluntaria, libre e informada, específica e inequívoca; para que los responsables de la

información puedan proporcionar a la investigadora en forma voluntaria y autoricen su utilización para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Se respetó la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente tomando medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios. No fue necesario su aplicación.

IV. RESULTADOS

4.1.Resultados

Con respecto al objetivo específico 1.

Tabla 1 La Municipalidad Provincial fomenta valores institucionales en los trabajadores.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 19 | 42.2% |
| A veces | 15 | 33.3% |
| Regularmente | 7 | 15.6% |
| Casi siempre | 3 | 6.7% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 2 Existe una adecuada estructura organizacional dentro de la Entidad.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 9 | 20.0% |
| A veces | 19 | 42.2% |
| Regularmente | 6 | 13.3% |
| Casi siempre | 6 | 13.3% |
| Siempre | 5 | 11.1% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 3 Se implementa normas con la finalidad de incentivar la responsabilidad de los trabajadores.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 0 | 0.0% |
| A veces | 30 | 66.7% |
| Regularmente | 7 | 15.6% |
| Casi siempre | 8 | 17.8% |
| Siempre | 0 | 0.0% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 4 Los gerentes de la entidad fomentan la integridad generándolos como una cultura organizacional.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 19 | 42.2% |
| A veces | 20 | 44.4% |
| Regularmente | 2 | 4.4% |
| Casi siempre | 3 | 6.7% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 5 Se plantean objetivos con la finalidad de prevenir riesgos dentro de la institución.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 20 | 44.4% |
| A veces | 14 | 31.1% |
| Regularmente | 7 | 15.6% |
| Casi siempre | 3 | 6.7% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 6 Se evalúan los posibles riesgos que puedan surgir en la recaudación municipal.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 8 | 17.8% |
| A veces | 21 | 46.7% |
| Regularmente | 5 | 11.1% |
| Casi siempre | 6 | 13.3% |
| Siempre | 5 | 11.1% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 7 Se prevén posibles riesgos que podrían aparecer en el futuro.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 0 | 0.0% |
| A veces | 31 | 68.9% |
| Regularmente | 6 | 13.3% |
| Casi siempre | 8 | 17.8% |
| Siempre | 0 | 0.0% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 8 El gerente del área de recaudación, identifica, analiza y evalúa los cambios dentro del proceso de recaudación.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 19 | 42.2% |
| A veces | 19 | 42.2% |
| Regularmente | 2 | 4.4% |
| Casi siempre | 4 | 8.9% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 9 Se realiza la selección y el desarrollo de actividades.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 7 | 15.6% |
| A veces | 21 | 46.7% |
| Regularmente | 7 | 15.6% |
| Casi siempre | 5 | 11.1% |
| Siempre | 5 | 11.1% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 10 Se sistematiza los diversos procesos que puedan generar riesgos en la recaudación.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 0 | 0.0% |
| A veces | 30 | 66.7% |
| Regularmente | 8 | 17.8% |
| Casi siempre | 7 | 15.6% |
| Siempre | 0 | 0.0% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 11 Tiene implementado políticas que disminuyan los riesgos que afecten a las metas planteadas por la gerencia de recaudación.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 5 | 11.1% |
| A veces | 27 | 60.0% |
| Regularmente | 3 | 6.7% |
| Casi siempre | 9 | 20.0% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 12 El personal encargado de la recaudación, tiene conocimiento sobre las políticas que disminuyen los riesgos que afectan la recaudación.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 30 | 66.7% |
| A veces | 10 | 22.2% |
| Regularmente | 0 | 0.0% |
| Casi siempre | 2 | 4.4% |
| Siempre | 3 | 6.7% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 13 La gerencia encargada de la recaudación analiza la información, con la finalidad de incrementar la recaudación tributaria.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 25 | 55.6% |
| A veces | 13 | 28.9% |
| Regularmente | 2 | 4.4% |
| Casi siempre | 5 | 11.1% |
| Siempre | 0 | 0.0% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 14 Se evalúan y comunican los errores encontrados o por encontrar, a los trabajadores encargados de la recaudación.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 13 | 28.9% |
| A veces | 15 | 33.3% |
| Regularmente | 6 | 13.3% |
| Casi siempre | 6 | 13.3% |
| Siempre | 5 | 11.1% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 15 Los trabajadores encargados de la recaudación, son supervisados por un personal contratado por la municipalidad.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 23 | 51.1% |
| A veces | 15 | 33.3% |
| Regularmente | 1 | 2.2% |
| Casi siempre | 6 | 13.3% |
| Siempre | 0 | 0.0% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 16 Se evalúa y comunica las deficiencias en la supervisión de trabajadores.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 19 | 42.2% |
| A veces | 15 | 33.3% |
| Regularmente | 5 | 11.1% |
| Casi siempre | 6 | 13.3% |
| Siempre | 0 | 0.0% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Con respecto al objetivo específico 2.

Tabla 17 El impuesto predial se realiza de manera correcta y sin errores.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 5 | 11.1% |
| A veces | 23 | 51.1% |
| Regularmente | 14 | 31.1% |
| Casi siempre | 2 | 4.4% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 18 El impuesto alcabala se calcula de manera exacta, sin cometer errores.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 2 | 4.4% |
| A veces | 14 | 31.1% |
| Regularmente | 7 | 15.6% |
| Casi siempre | 12 | 26.7% |
| Siempre | 10 | 22.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 19 El impuesto vehicular se recauda de manera eficiente.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 0 | 0.0% |
| A veces | 17 | 37.8% |
| Regularmente | 14 | 31.1% |
| Casi siempre | 13 | 28.9% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 20 Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos son recaudados de manera eficiente, sin ningún problema existente.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 5 | 11.1% |
| A veces | 23 | 51.1% |
| Regularmente | 14 | 31.1% |
| Casi siempre | 2 | 4.4% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 21 El pago de los arbitrios se realiza de manera correcta y exacta.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 9 | 20.0% |
| A veces | 27 | 60.0% |
| Regularmente | 3 | 6.7% |
| Casi siempre | 6 | 13.3% |
| Siempre | 0 | 0.0% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 22 Se recauda por los pagos por derechos administrativos de los tramites que se realiza en la municipalidad.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 2 | 4.4% |
| A veces | 14 | 31.1% |
| Regularmente | 7 | 15.6% |
| Casi siempre | 12 | 26.7% |
| Siempre | 10 | 22.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 23 Se recauda por pago de licencia de apertura que realiza el contribuyente.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 0 | 0.0% |
| A veces | 17 | 37.8% |
| Regularmente | 14 | 31.1% |
| Casi siempre | 13 | 28.9% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 24 Se realiza la recaudación del estacionamiento de vehículos de manera oportuna y eficiente.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 4 | 8.9% |
| A veces | 23 | 51.1% |
| Regularmente | 11 | 24.4% |
| Casi siempre | 6 | 13.3% |
| Siempre | 1 | 2.2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

Tabla 25 Se tiene implementado normas y leyes vinculadas al transporte urbano público.

| Categoría | Fi | Porcentaje % |
|--------------|----|--------------|
| Nunca | 2 | 4.4% |
| A veces | 19 | 42.2% |
| Regularmente | 20 | 44.4% |
| Casi siempre | 2 | 4.4% |
| Siempre | 2 | 4.4% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Información recolectada de los funcionarios y trabajadores de la Entidad Local.

4.2. Análisis de resultados

Con respecto al objetivo específico 1.

- De acuerdo a la tabla 1, se observa que el 42,2% menciona que nunca se fomentan los valores institucionales, el 33,3% opina que a veces, el 15,6% menciona que regularmente, el 6,7% dice que casi siempre y el 2,2% opina que siempre se fomenta los valores institucionales. Este resultado no concuerda con el dato de Diestra (2018) donde tuvo como su resultado, el 95% de los encuestados dijo que se fomenta los valores institucionales. Resultado que se fortalece con el marco teórico según Diestra (2018) el enfoque tradicional del Control Interno, que si bien generaba cierto grado de influencia sobre los resultados de la entidad, ha sido superado por un enfoque contemporáneo que tiene efectos sustantivos sobre dichos resultados. Propuesta de conclusión de acuerdo al objetivo específico se debe de fomentar los valores institucionales.

2. De acuerdo a la tabla 2, se observa que 42,2% menciona que a veces existe una adecuada estructura organizacional, el 20% refiere que nunca, el 13,3% menciona que regularmente, el 13,3% refiere que casi siempre y el 11,1% opina que siempre hay existencia de una estructura adecuada dentro de la municipalidad. Este resultado no concuerda con el dato de Diestra (2018) donde tuvo como su resultado, el 83% de los encuestados dijo que existe una adecuada estructura organizacional.
3. De acuerdo a la tabla 3, del total de 45 encuestados, el 66,7% menciona que a veces hay implementación de normas para incentivar la responsabilidad, el 15,6% menciona que regularmente, el 17,8% menciona que casi siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Guevara (2018) donde tuvo como su resultado, el 95% de los encuestados dijo que se implementa normas de responsabilidades.
4. De acuerdo a la tabla 4, del total de 45 personas encuestadas, el 44,4% menciona que a veces se fomenta la integridad, el 42,2% menciona que nunca, el 6,7% menciona que casi siempre y el 2,2% opina que siempre se fomenta la integridad. Este resultado no concuerda con el dato de Cordova (2018) donde tuvo como su resultado, el 83% de los encuestados dijo que se fomenta la integridad y valores éticos.
5. De acuerdo a la tabla 5, se observa que del total de 45 personas encuestadas, el 44,4% menciona que nunca se plantean objetivos con la finalidad de prevenir riesgos, el 31,1% refiere que a veces, el 15,6% manifiesta que regularmente, el 6,7% menciona que casi siempre y el 2,2% menciona que siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Cordova (2018) donde tuvo como su

resultado, el 95% de los encuestados dijo que siempre se plantean objetivos con la finalidad de prevenir riesgos.

6. De acuerdo a la tabla 6, se observa que el 46,7% menciona que a veces se evalúan los riesgos, el 17,8% menciona que nunca, el 13,3% manifiesta que casi siempre, el 11,1% manifiesta que regularmente y el 11,1% menciona que siempre se evalúan los posibles riesgos que puedan surgir. Este resultado no concuerda con el dato de Guerrero (2017) donde tuvo como su resultado, el 95% de los encuestados dijo que se evalúan los riesgos existentes. Esto según Diestra (2018) dice que la evaluación de riesgo “es el segundo componente del control, que involucra a la identificación y análisis de riesgos importante para el logro de los objetivos y determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados” (p.32).
7. De acuerdo a la tabla 7, se observa que el 68,9 % manifiestan que el municipio prevé posibles riesgos, el 17,8% menciona que nunca, el 13,3% manifiesta que regularmente. Este resultado concuerda con el dato de Guerrero (2017) donde tuvo como su resultado, el 75% de los encuestados dijo que proveen posibles riesgos existentes.
8. De acuerdo a la tabla 8, se observa que el 42,2% manifiesta que nunca se identifican, analizan y evalúan los cambios dentro del proceso de recaudación, el 42,2% menciona que a veces, el 8,9% menciona que regularmente, el 4,4% opina que regularmente y el 2,2 % manifiestan que siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Tena (2019) donde tuvo como su resultado, el 68% de los encuestados dijo que se identifican, analizan y evalúan los cambios dentro del proceso de recaudación

9. De acuerdo a la tabla 9, del total de 45 encuestados, se observa que 46,7% manifiestan que a veces se realiza la selección y el desarrollo de actividades, el 15,6 % menciona que nunca, el 15,6% menciona que regularmente, el 11,1% menciona que casi siempre y el 11,1% menciona que siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Diestra (2018) donde tuvo como su resultado, el 89% de los encuestados dijo que a veces se realiza la selección y el desarrollo de actividades
10. De acuerdo a la tabla 10, el 66,7% manifiesta que a veces se sistematizan los diversos procesos que pueden generar riesgos, el 17,8% menciona que regularmente y 15,6% manifiesta que casi siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Tena (2019) donde tuvo como su resultado, el 78% de los encuestados dijo que a veces se sistematizan los diversos procesos que pueden generar riesgos.
11. De acuerdo a la tabla 11, el 60 % manifiestan que a veces se implementan políticas para disminuir los riesgos, el 20% menciona que es casi siempre, el 11,1% opina que nunca, el 6,7% manifiesta que es regularmente y el 2,2% menciona que es siempre. Este resultado concuerda con el dato de Guevara (2018) donde tuvo como su resultado, el 65% de los encuestados dijo que no se implementan políticas para disminuir los riesgos.
12. De acuerdo a la tabla 12, se observa que el 66,7% menciona que nunca a sabido sobre las políticas que disminuyen los riesgos, el 22,2% refiere que a veces tenía conocimiento, el 6,7% menciona que siempre y el 4,4% refiere que casi siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Cordova (2018) donde tuvo como su

resultado, el 78% de los encuestados dijo que nunca a sabido sobre las políticas que disminuyen los riesgos.

13. De acuerdo a la tabla 13, se observa que el 55,6% manifiesta que nunca se analiza la información, el 28,9% menciona que a veces, el 11,1% refiere que casi siempre y el 4,4% menciona que es regularmente. Este resultado no concuerda con el dato de Vega (2018) donde tuvo como su resultado, el 68% de los encuestados dijo que analizan la información.
14. De acuerdo a la tabla 14, el 33,3 % menciona que a veces se evalúan y comunican los errores encontrados, el 28,9 % menciona que nunca, el 13,3 % refiere que regularmente, el 13,3% manifiesta que casi siempre y el 11,15 menciona que es siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Guevara (2018) donde tuvo como su resultado, el 76% de los encuestados dijo que se evalúan y comunican los errores encontrados.
15. De acuerdo a la tabla 15, se observa que el 51,1% menciona que nunca hay supervisiones realizadas por un personal contratado, el 33,3 % menciona que a veces, el 13,3% menciona que casi siempre y el 2,2% manifestó que es regularmente. Este resultado no concuerda con el dato de Guevara (2018) donde tuvo como su resultado, el 84% de los encuestados dijo que nunca hay supervisiones realizadas por un personal contratado.
16. De acuerdo a la tabla 16, se observa que 42,2% mencionan que nunca se evalúa y comunica las diferencias en la supervisión, el 33,3% menciona que se hace solo a veces, el 13,3% menciona que casi siempre y el 11,1% manifiestan que es regularmente. Este resultado no concuerda con el dato de Guerrero (2017) donde

tuvo como su resultado, el 95% de los encuestados dijo que nunca se evalúa y comunica las diferencias en la supervisión.

Con respecto al objetivo específico 2.

17. De acuerdo a la tabla 17, se observa que el 51,1% menciona que a veces se realiza de manera correcta y sin errores el impuesto predial, el 31,1% se menciona que regularmente, el 11,1% manifiesta que nunca, el 4,4% menciona que casi siempre y el 2,2 % menciona que siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Vega (2018) donde tuvo como su resultado, el 64% de los encuestados dijo que a veces se realiza de manera correcta y sin errores el impuesto predial.
18. De acuerdo a la tabla 18, se observa que el 31,1% manifiestan que el impuesto alcabala se calcula de manera exacta, el 26,7% manifiestan que casi siempre, el 22,2% mencionan que siempre, el 15,6% refieren que regularmente y 4,4% mencionan que nunca. Este resultado no concuerda con el dato de Cordova (2018) donde tuvo como su resultado, el 56% de los encuestados dijo que el impuesto alcabala se calcula de manera exacta.
19. De acuerdo a la tabla 19, el 37,8% menciona que a veces se realiza de manera eficiente del impuesto vehicular, el 31,1% menciona que regularmente, el 28,9% menciona que casi siempre y el 2,2% opina que siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Tena (2019) donde tuvo como su resultado, el 87% de los encuestados dijo que a veces se realiza de manera eficiente del impuesto vehicular.
20. De acuerdo a la tabla 20, se observa que el 51,1% menciona que a veces los impuestos deportivos son recaudados de manera eficiente, el 31,1% refiere que regularmente, el 11,1% menciona que nunca, el 4,4% menciona que casi siempre

y el 2,2% manifiesta que siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Tena (2019) donde tuvo como su resultado, el 67% de los encuestados dijo que a veces los impuestos deportivos son recaudados de manera eficiente.

21. De acuerdo a la tabla 21, se observa que 60% se menciona que a veces el pago de los arbitrarios municipales que hacen de manera correcta y exacta, el 20% menciona que nunca, el 13,3% menciona que casi siempre y 6,7% menciona que regularmente. Este resultado no concuerda con el dato de Tena (2019) donde tuvo como su resultado, el 74% de los encuestados dijo que a veces el pago de los arbitrarios municipales que hacen de manera correcta y exacta.

22. De acuerdo a la tabla 22, se observa que el 31,1% menciona que a veces se realizan los pagos por derechos administrativos en todos los trámites, el 26,7 % menciona que casi siempre, el 22,2% menciona que siempre, el 15,6% manifiestan que regularmente, el 4,4% menciona que nunca. Este resultado no concuerda con el dato de Chiroque (2016) donde tuvo como su resultado, el 65% de los encuestados dijo que no se realizan los pagos por derechos administrativos en todos los trámites.

23. De acuerdo a la tabla 23, se observa que 37,8% menciona que a veces el pago por licencia de apertura se realiza de manera íntegra, 31,1% menciona que regularmente, el 28,9% refiere que casi siempre y el 2,2% menciona que casi siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Chiroque (2016) donde tuvo como su resultado, el 95% de los encuestados dijo que a veces el pago por licencia de apertura se realiza de manera íntegra.

24. De acuerdo a la tabla 24, se observa que el 51,1% dijo a veces se realiza el pago del estacionamiento de vehículos de manera oportuna y eficiente, el 24,4%

menciona que es regularmente, 13,3% manifiestan que casi siempre, el 8,9% refiere que nunca y el 2,2% manifiesta que siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Vega (2018) donde tuvo como su resultado, el 69% de los encuestados dijo que a veces se realiza el pago del estacionamiento de vehículos de manera oportuna y eficiente.

25. De acuerdo a la tabla 25, se observa que el 44,4% manifiesta que regularmente se tiene implementado normas y leyes vinculadas al transporte urbano público, el 42,2% menciona que a veces, el 4,4% menciona que nunca, el 4,4% refiere que casi siempre y el 4,4% menciona que siempre. Este resultado no concuerda con el dato de Vega (2018) donde tuvo como su resultado, el 75% de los encuestados dijo que regularmente se tiene implementado normas y leyes vinculadas al transporte urbano público.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1. Conclusión con respecto al objetivo general.

Se concluye que las características del control interno en la Municipalidad de Huaraz no garantizan el adecuado logro de los objetivos por falta de un fomento de valores, una buena estructura organizacional, por incumplimiento de las normas, por falta de evaluación de los posibles riesgos, por una mala selección y el desarrollo de actividades, además por una falta de supervisión permanente de las actividades que realiza el personal. Asimismo, existe baja recaudación de impuestos municipales, esto sucede por una mala gestión tributaria. Como propuesta de conclusión, se tiene que cumplir con lo establecido en la norma del sistema de control interno para todo el proceso de recaudación de impuestos municipales, lo cual servirá para incrementar los ingresos de la Municipalidad.

5.1.2. Conclusión con respecto al objetivo específico 1.

En cuanto a las características del control interno dentro de la Municipalidad Provincial de Huaraz, se encontró un nivel bajo del entorno de control, esto se debe a que no fomentan los valores institucionales, y nunca se da a conocer las políticas que generan disminución en los riesgos y existe un nivel bajo en la supervisión y monitoreo.

5.1.3. Con respecto al objetivo específico 2.

Se determinó las características de la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, donde el nivel demuestra que no se

cumple en su totalidad con la recaudación de los tributos que corresponde a la municipalidad, según el marco normativo.

5.2.Recomendaciones

5.2.1. Respecto al objetivo general.

Con respecto al objetivo general se recomienda al Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Huaraz, dado que existe un nivel bajo de Control Interno, implementar la normatividad pertinente con la finalidad de establecer objetivos claros, prevenir e incrementar la recaudación.

Asimismo, dicha entidad debe tener un alto nivel de las actividades de control, sistematizando los riesgos, y comunicando e informando de manera apropiada para que la municipalidad logre sus objetivos en recaudación.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 1.

Se recomienda al jefe del Órgano de Control Institucional de la Municipalidad Provincial de Huaraz, en vista que el nivel de control encontrado es bajo, que se ejecuten acciones para mejorar el nivel de Control Interno, es pertinente revisar la estructura institucional, y delegar mejor las responsabilidades al interno de la Municipalidad Provincial de Huaraz, debe de mejorarse las actividades de supervisión y monitoreo, ya que por esto es que no se tiene un buen Control Interno.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 2.

Se recomienda al jefe de la Oficina de Recaudaciones de la Municipalidad Provincial de Huaraz, en vista que el nivel de recaudación es medio, que se refuerce en las acciones de recaudar tributos como alcabala, e impuesto vehicular, que no se realiza de manera eficiente, ya que, si se mejora la recaudación, la municipalidad se encontrará en mejor posición para atender

a la población con mejores servicio y obras públicas, lo cual va a beneficiar a toda la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, P. (2015). *Estrategias para optimizar la recaudación del impuesto predial y tasas administrativas en la municipalidad para promover el desarrollo urbano en el distrito de Baños - provincia de Lauricocha - región Huánuco 2014* (Universidad Nacional Hermilio Valdizan). Retrieved from <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/186>
- Andina, F. (2019). *Perú busca mejorar la recaudación de tributos en las municipalidades*. Retrieved October 31, 2019, from Andina website: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-busca-mejorar-recaudacion-tributos-las-municipalidades-762890.aspx>
- Auditoría Interna de la Nación. (2017). *Normas generales de control interno*. Retrieved from https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf
- Camacho, C., Hurtado, K., Navarro, E., Hurtado, J., & Nieves, S. (2017). *Factores que inciden en el recaudo del Impuesto Predial Unificado en el distrito de Barranquilla*. *Prospectiva*, 15. Retrieved from <http://ojs.uac.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/591>
- Camacho, M. (2019). *Diagnóstico del Impuesto Predial en el Perú*. Retrieved from https://apps4.mineco.gob.pe/simgf/SIMGF_files/MICROBD/Dia_1S01_1_1_Marco_CAMACHO.pdf
- Chiroque, T. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en el área de rentas de las municipalidades provinciales del Perú caso: Municipalidad provincial de Morropón - Chulucanas- período 2014* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/875>

Cordova, G. (2018). *Caracterización del control interno de las municipalidades del Perú: caso “Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote”, 2016* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5679>

De cesare, C. (2016). *Sistema del impuesto predial en América Latina y Caribe*. Retrieved from <https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/sistemas-del-impuesto-predial-full.pdf>

Del Toro, J., Armada, E., Santos, C., & Fonteboa, A. (2015). *Control Interno*. Retrieved from <http://www.cecofis.cu>

Delgado, E. (2017). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Taricá, 2015* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/998>

Diestra, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Pomabamba, 2016* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3014>

Guerrero, A. (2017). *La caracterización del control interno en el PERU y su incidencia en la sub gerencia de tesorería en la municipalidad distrital de Santa Rosa - Lima 2014* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1127>

Guerrero, R., & Noriega, H. (2015). *Impuesto prediales factores que afectan su*

recaudo. Retrieved from
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5156211.pdf>

Guevara, C. (2018). *Caracterización del sistema de control interno en las municipalidades del Perú: Caso Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2016* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2661>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edic, Vol. 66; M.-H. E. S.A., Ed.). Mexico.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. México: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
<https://prezi.com/druqc1itwvmd/el-sistema-tributario-municipal-en-el-peru-la-perspectiva-normativa/>

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe. In Naciones Unidas*. Retrieved from www.cepal.org/apps

López, P., & Fachelli, S. (2018). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa* (2015). Revista de Educación y Derecho, (17).
<https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>

Mantilla, S. (2018). *Auditoría control interno* (Cuata edic). Retrieved from <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditoría-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Meléndez, J. (2014). *Control Interno*. Retrieved from www.uladech.edu.pe

Mendez, A. (2018). *Características de control interno en la recaudacion del impuesto*

- predial en la municipalidad distrital de Quinuabamba provincia de Pomabamba en el departamento de Ancash en el año 2016* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2581>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial Tomo I marco conceptual*. Retrieved from https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/migl/metadatos/1_Marco_Normativo.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Estimación de recursos determinados en los gobiernos locales*. Lima.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). *Base de datos global de estadísticas tributarias*. Retrieved from <https://www.oecd.org/tax/tax-policy/base-de-datos-global-de-estadisticas-tributarias.htm>
- Palomino, W., & Zea, K. (2016). *Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Wanchaq periodo 2015* (Universidad Andina del Cusco). Retrieved from <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/787>
- Puertas, D. (2017). *El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2014* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/934>
- Ramirez, C. (2016). *Propuesta de mejoramiento de la gestión financiera a través de los tributos municipales, caso municipio del cantón Pedro Carbo, período*

- 2011-2014 (Universidad de Guayaquil). Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/12045>
- Salnave, M., & Lizarazo, J. (2017). *El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la gestión pública a 2030* (Universidad Externado de Colombia). Retrieved from https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/661/1/ASA-Spa-2017-El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.pdf
- SUNAT. (2016). *¿Quiénes somos? - ¿Que entiende por tributo?* Retrieved October 22, 2019, from SUNAT website: http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_entiende.html
- Tena, R. (2019). *El control interno y su importancia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santa María 2017* [Para optar mi título profesional de Contador Público. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2990/TENA%20MARIANA%20ANRIQUE%20RICARDO.pdf?sequence=1>
- Toledo, S. (2018). *Caracterización del control interno de la oficina de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Huaraz, 2017* (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7806>
- Vega, D. (2018). *Control interno en la recaudación de impuesto predial de la*

municipalidad provincial de Pomabamba, 2016 (Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote). Retrieved from
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3903>

Yepes, M., & De los Rios, R. (2017). *Determinantes de la recaudación de los
impuestos Municipales*. Retrieved from
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8483/RIOS
_SILVA_RAFAEL_DE_LOS_DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllo
wed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8483/RIOS_SILVA_RAFAEL_DE_LOS_DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zubieta, B. (2017). *La recaudación de tasas y la gestión financiera en la
municipalidad distrital de Independencia, 2015* (Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote). Retrieved from
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1000>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO Y LA RECAUDACIÓN DE
IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2018

Fecha: / /2019.

Código de encuesta:

Señores del gobierno local, una estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote está realizando el estudio de “Control interno y la recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Huaraz, 2018”; por lo que se le invoca encarecidamente leer detenidamente cada uno de los ítems y marcar las alternativas que usted crea conveniente según los casos.

INSTRUCCIONES: Señale con un aspa (X) sobre el recuadro de la alternativa de respuesta que crea más indicada para cada uno de los enunciados propuestos. Asimismo, se le solicita que responda con la total transparencia y de acuerdo a su criterio; no existen respuestas correctas o incorrectas.

| Nunca (1) | A veces (2) | Regularmente (3) | Casi siempre (4) | Siempre (5) |
|-----------|-------------|------------------|------------------|-------------|
|-----------|-------------|------------------|------------------|-------------|

| CONTROL INTERNO | | | | | |
|--|----------|---|---|---|---|
| ÍTEMS | OPCIONES | | | | |
| Entorno de Control | | | | | |
| 1. La Municipalidad Provincial fomenta valores institucionales, en los trabajadores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Existe una adecuada estructura organizacional dentro de la Entidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. La municipalidad implementa normas con la finalidad de incentivar la responsabilidad de los trabajadores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

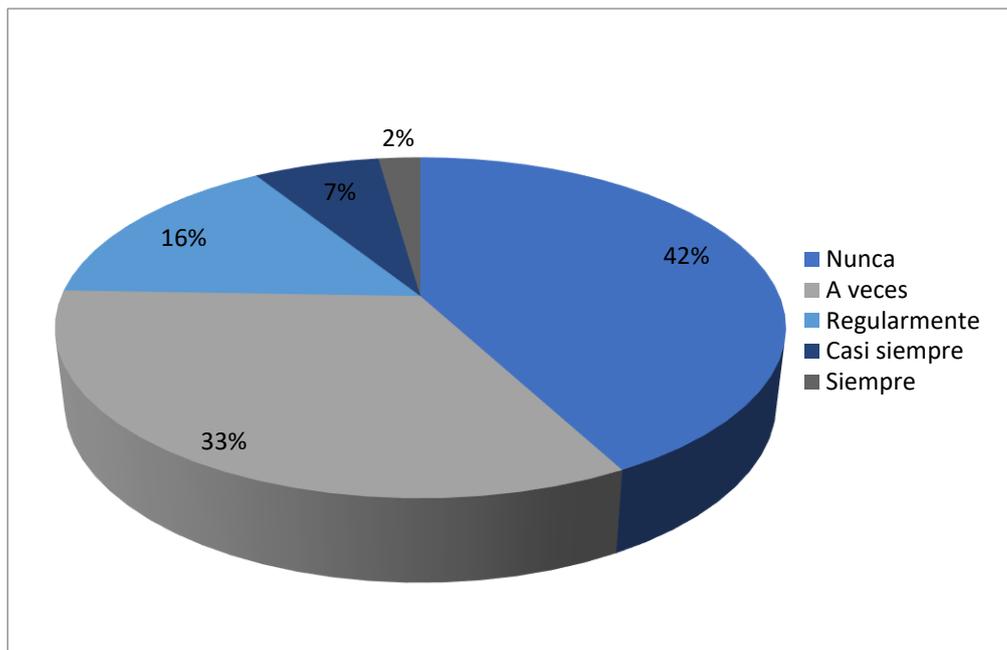
| | | | | | |
|---|---|---|-----------------|---|---|
| 4. Los gerentes de la entidad, fomentan la integridad, generándolos como una cultura organizacional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Evaluación de Riesgos | | | | | |
| 5. Dentro de la municipalidad provincial, se plantean objetivos con la finalidad de prevenir riesgos dentro de la institución. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Los gerentes del municipio, evalúan los posibles riesgos que puedan surgir en la recaudación municipal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Dentro del municipio, se prevén posibles riesgos que podrían aparecer en el futuro. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. El gerente del área de recaudación, identifica, analiza y evalúa los cambios dentro del proceso de recaudación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Actividad de Control | | | | | |
| 9. El municipio realiza la selección y el desarrollo de actividades, que controlan los riesgos que afecten los logros planteados en la recaudación de tributos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. El municipio sistematiza los diversos procesos que puedan generar riesgos en la recaudación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. El municipio tiene implementado políticas que disminuyan los riesgos que afecten a las metas planteadas por la gerencia de recaudación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. El personal encargado de la recaudación, tiene conocimiento sobre las políticas que disminuyen los riesgos que afectan la recaudación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Información y Comunicación | | | | | |
| 13. La gerencia encargada de la recaudación analiza la información, con la finalidad de incrementar la recaudación tributaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Se evalúan y comunican los errores encontrados o por encontrar, a los trabajadores encargados de la recaudación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Supervisión y Seguimiento | | | | | |
| 15. Los trabajadores encargados de la recaudación, son supervisados por un personal contratado por la municipalidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. El gerente del área encargada de la recaudación, evalúa y comunica las deficiencias en la supervisión de trabajadores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| RECAUDACIÓN DE IMPUESTO | | | | | |
| ÍTEMS | | | OPCIONES | | |
| Impuestos Municipales | | | | | |
| 17. El impuesto predial se realiza de manera correcta y sin errores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. El impuesto alcabala se calcula de manera exacta, sin cometer errores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 19. El impuesto vehicular, se realiza de manera eficiente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, son recaudados de manera eficiente, sin ningún problema existente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tasas Municipales | | | | | |
| 21. El pago de los arbitrios se realiza de manera correcta y exacta, dependiendo de los rubros al cual pertenece cada vivienda. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Se recauda por los pagos por derechos administrativos de los tramites que se realiza en la municipalidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Se recauda por pago de licencia de apertura que realiza el contribuyente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Se realiza la recaudación del estacionamiento de vehículos de manera oportuna y eficiente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Se tiene implementado normas y leyes vinculadas al transporte urbano público. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo: Figuras

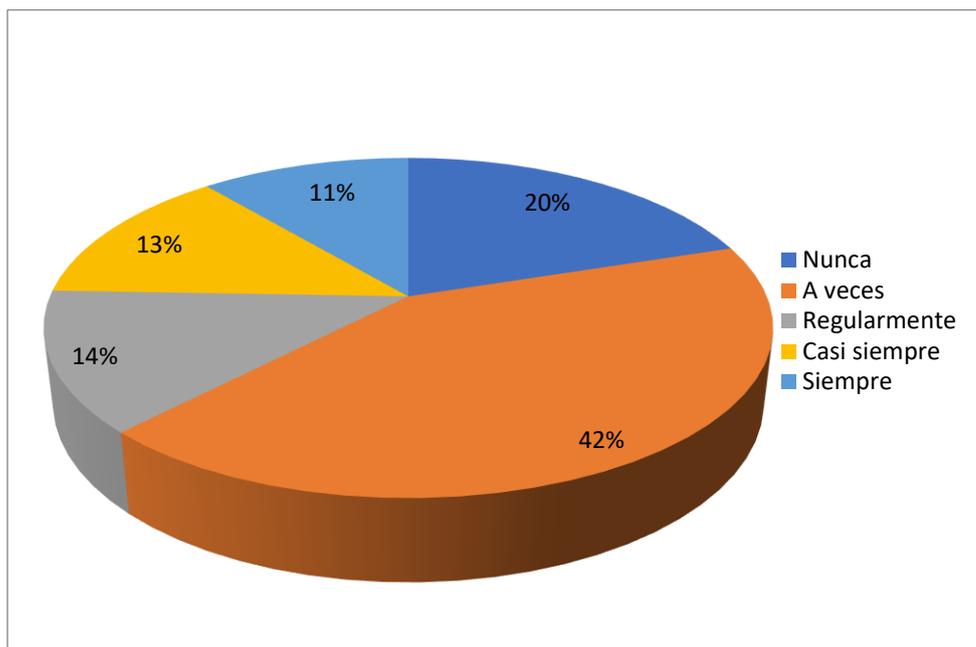
Figura 1 La Municipalidad Provincial fomenta valores institucionales en los trabajadores.



Fuente: Tabla 1

Interpretación: Según la figura 1 se observa que el 42,2% menciona que nunca se fomentan los valores institucionales, el 33,3% opina que a veces, el 15,6% menciona que regularmente, el 6,7% dice que casi siempre y el 2,2% opina que siempre se fomenta los valores institucionales.

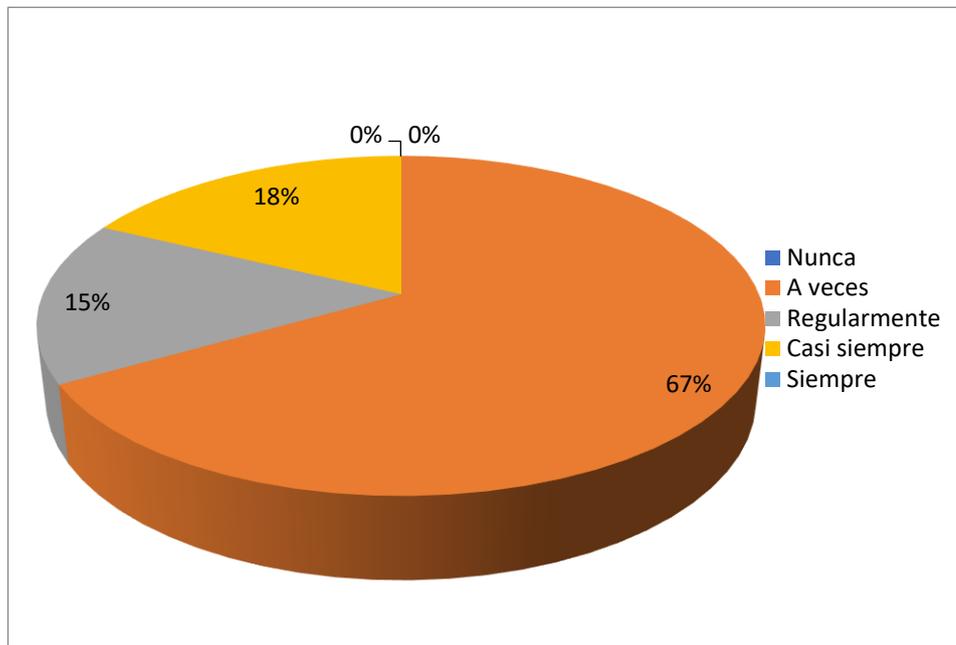
Figura 2 Existe una adecuada estructura organizacional dentro de la Entidad.



Fuente: Tabla 2

Interpretación: Según la figura 2 se observa que 42,2% menciona que a veces existe una adecuada estructura organizacional, el 20% refiere que nunca, el 13,3% menciona que regularmente, el 13,3% refiere que casi siempre y el 11,1% opina que siempre hay existencia de una estructura adecuada dentro de la municipalidad.

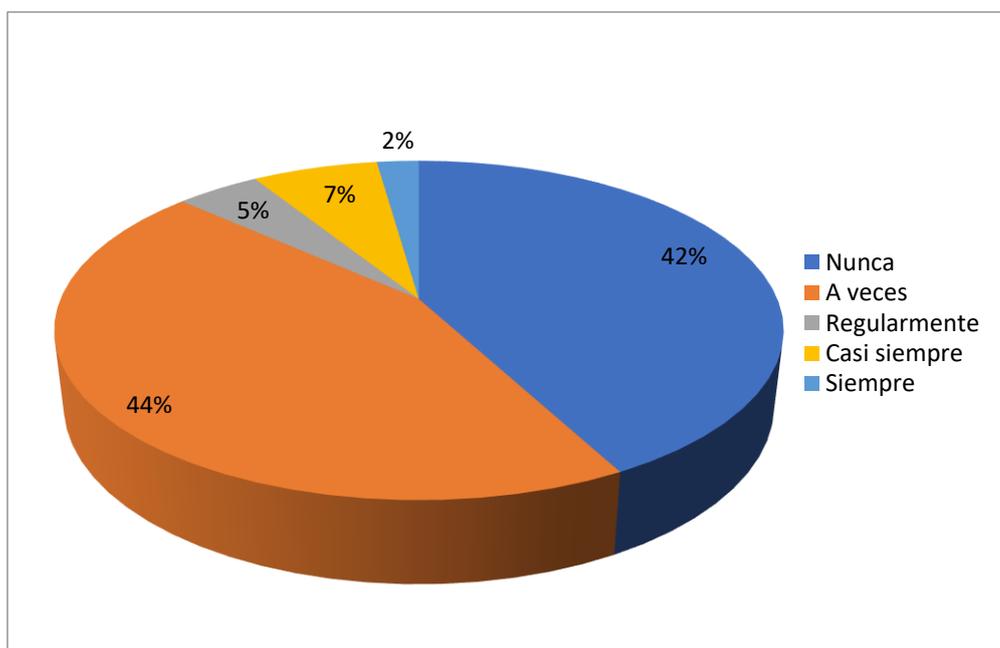
Figura 3 Se implementa normas con la finalidad de incentivar la responsabilidad de los trabajadores.



Fuente: Tabla 3

Interpretación: Según la figura 3 del total de 45 encuestados, el 66,7% menciona que a veces hay implementación de normas para incentivar la responsabilidad, el 15,6% menciona que regularmente, el 17,8% menciona que casi siempre.

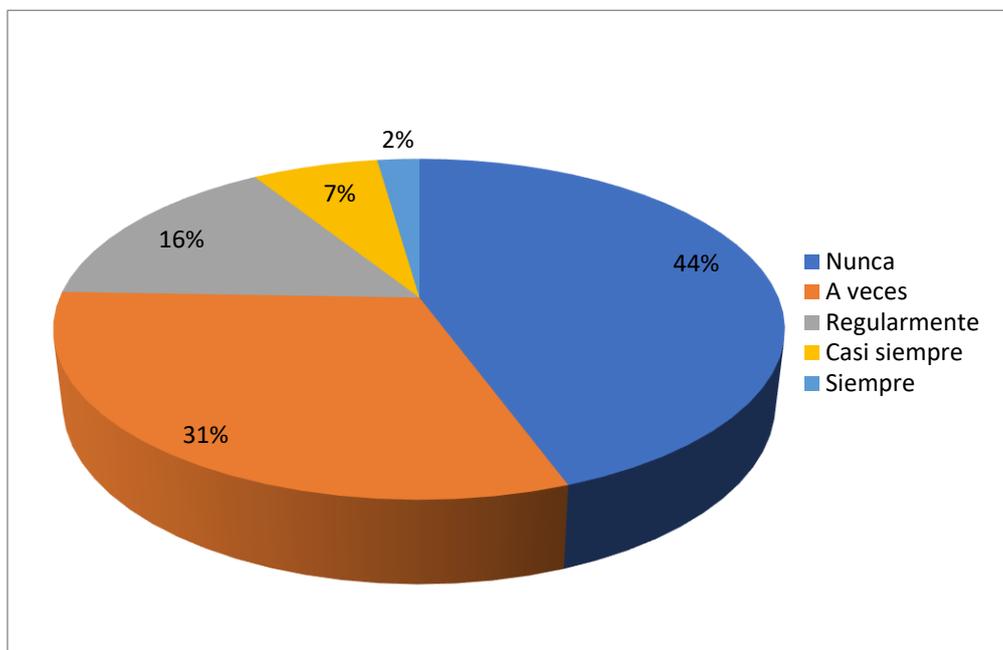
Figura 4 Los gerentes de la entidad fomentan la integridad generándolos como una cultura organizacional.



Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según la figura 4, del total de 45 personas encuestadas, el 44,4% menciona que a veces se fomenta la integridad, el 42,2% menciona que nunca, el 6,7% menciona que casi siempre y el 2,2% opina que siempre se fomenta la integridad.

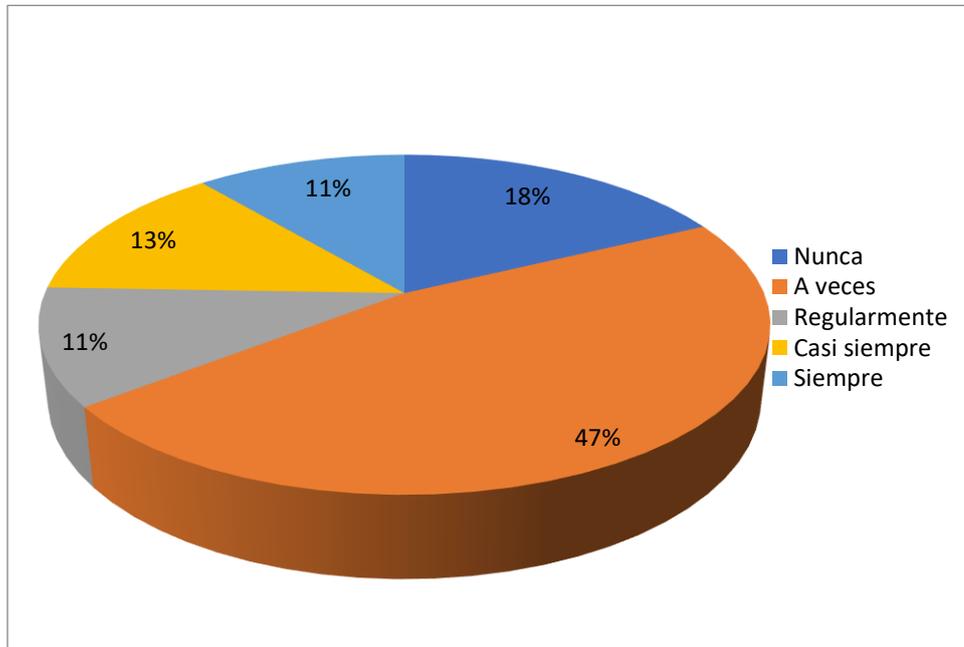
Figura 5 Se plantean objetivos con la finalidad de prevenir riesgos dentro de la institución.



Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según la figura 5, se observa que del total de 45 personas encuestadas, el 44,4% menciona que nunca se plantean objetivos con la finalidad de prevenir riesgos, el 31,1% refiere que a veces, el 15,6 % manifiesta que regularmente, el 6,7% menciona que casi siempre y el 2,2 % menciona que siempre.

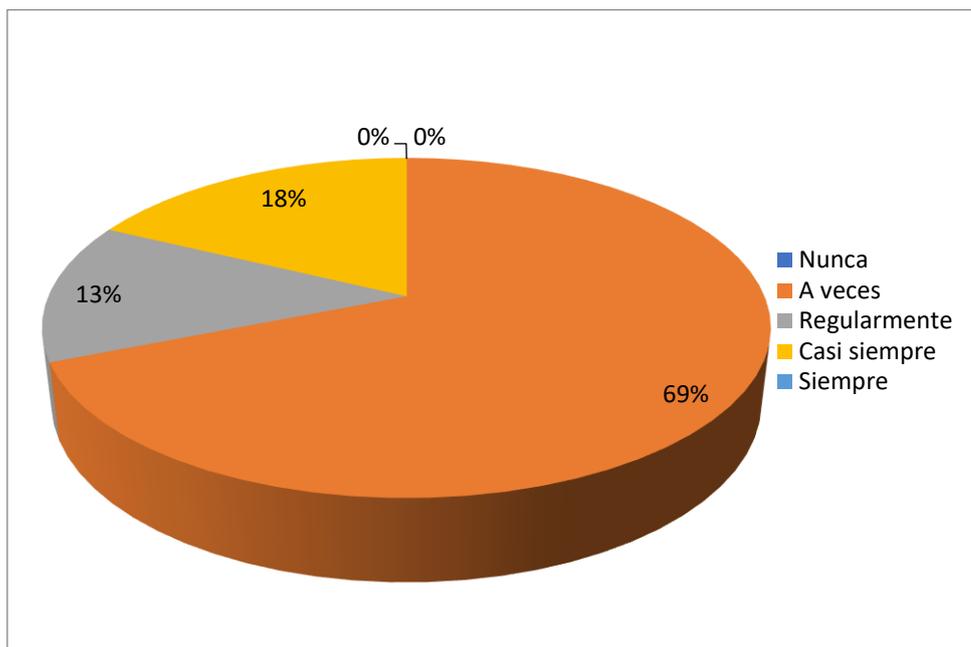
Figura 6 Se evalúan los posibles riesgos que puedan surgir en la recaudación municipal.



Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según la figura 6, se observa que el 46,7% menciona que a veces se evalúan los riesgos, el 17,8% menciona que nunca, el 13,3% manifiesta que casi siempre, el 11,1% manifiesta que regularmente y el 11,1% menciona que siempre se evalúan los posibles riesgos que puedan surgir.

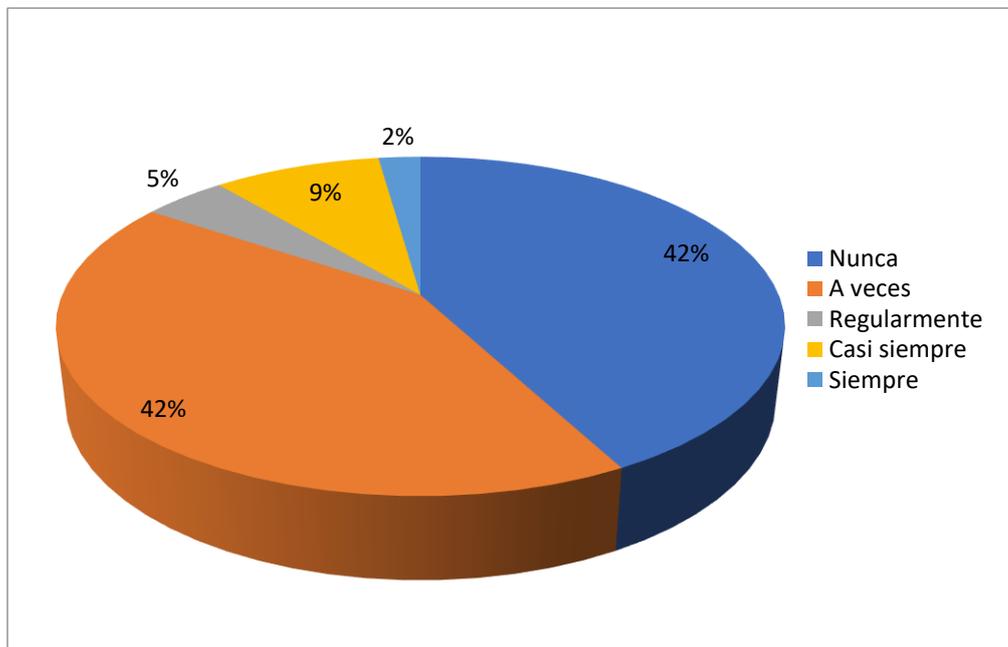
Figura 7 Se prevén posibles riesgos que podrían aparecer en el futuro.



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según la figura 7, se observa que el 68,9 % manifiestan que el municipio prevé posibles riesgos, el 17,8% menciona que nunca, el 13,3% manifiesta que regularmente.

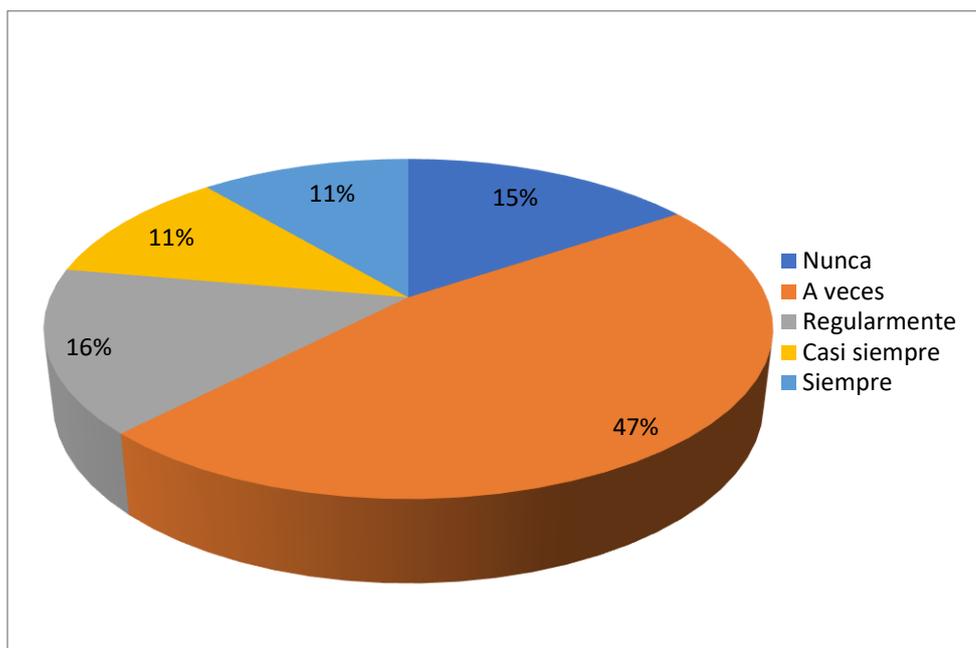
Figura 8 El gerente del área de recaudación, identifica, analiza y evalúa los cambios dentro del proceso de recaudación.



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según la figura 8, se observa que el 42,2% manifiesta que nunca se identifican, analizan y evalúan los cambios dentro del proceso de recaudación, el 42,2% menciona que a a veces, el 8,9% menciona que regularmente, el 4,4% opina que regularmente y el 2,2 % manifiestan que siempre.

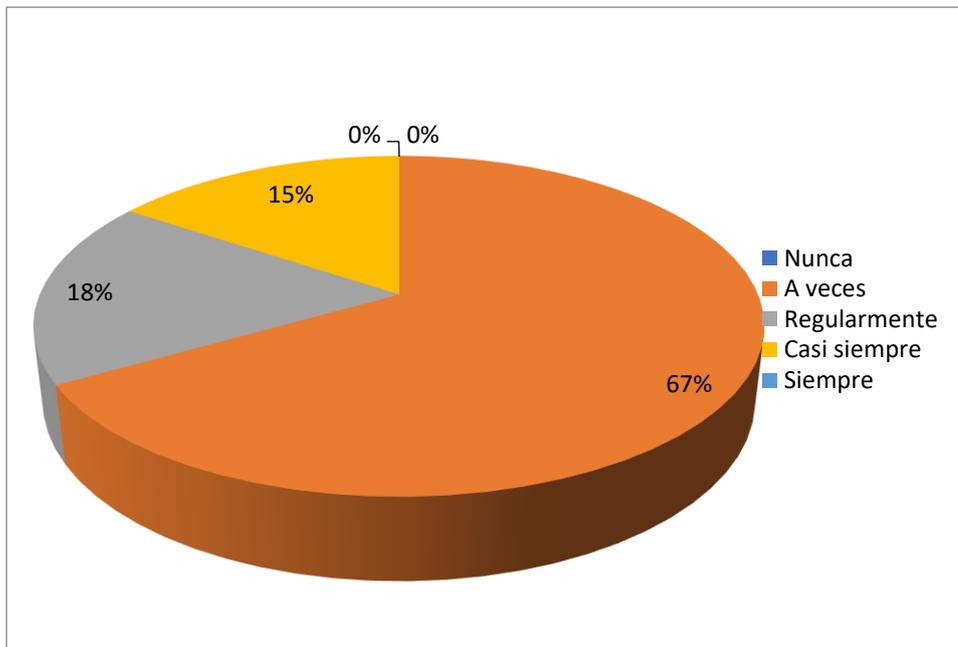
Figura 9 Se realiza la selección y el desarrollo de actividades.



Fuente: Tabla 9

Interpretación: Según la figura 9, del total de 45 encuestados, se observa que 46,7% manifiestan que a veces se realiza la selección y el desarrollo de actividades, el 15,6% menciona que nunca, el 15,6% menciona que regularmente, el 11,1% menciona que casi siempre y el 11,1% menciona que siempre.

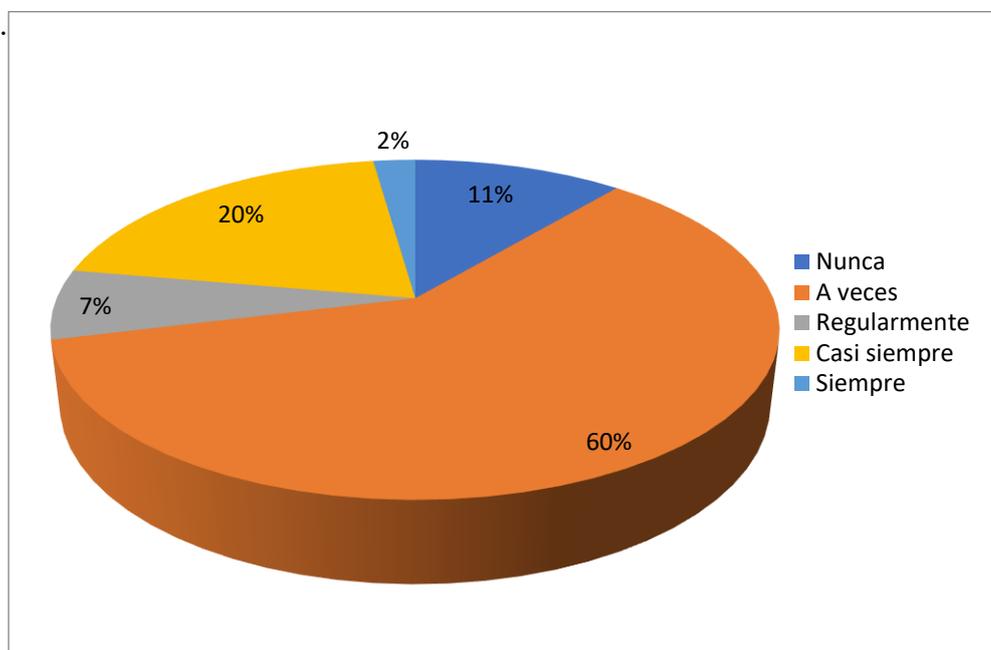
Figura 10 Se sistematiza los diversos procesos que puedan generar riesgos en la recaudación.



Fuente: Tabla 10

Interpretación: Según la figura 10, el 66,7% manifiesta que a veces se sistematizan los diversos procesos que pueden generar riesgos, el 17,8% menciona que regularmente y 15,6% manifiesta que casi siempre.

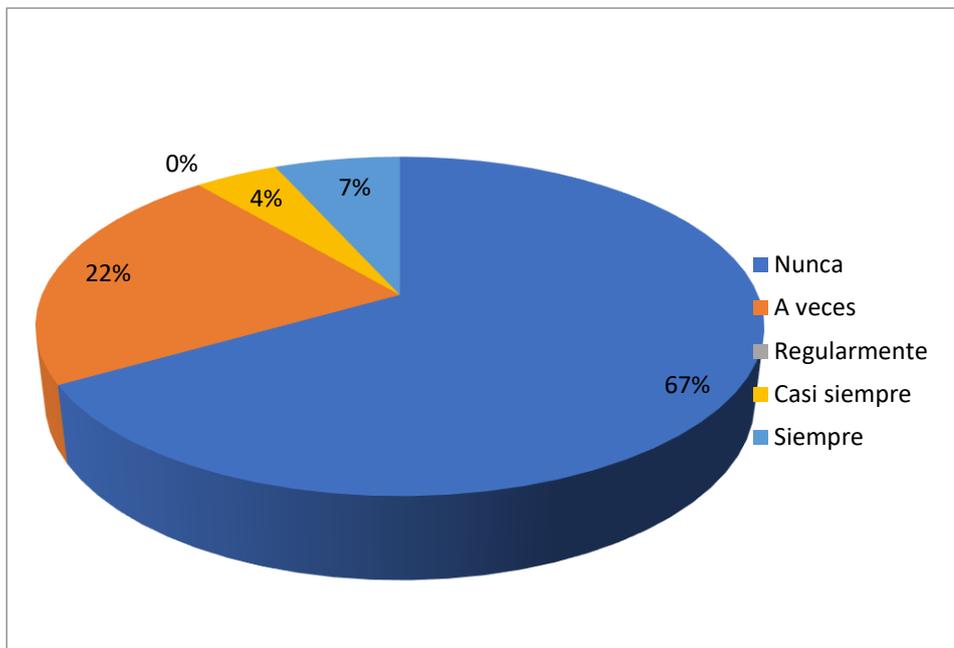
Figura 11 Tiene implementado políticas que disminuyan los riesgos que afecten a las metas planteadas por la gerencia de recaudación.



Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según la figura 11, el 60 % manifiestan que a veces se implementan políticas para disminuir los riesgos, el 20% menciona que es casi siempre, el 11,1% opina que nunca, el 6,7% manifiesta que es regularmente y el 2,2% menciona que es siempre.

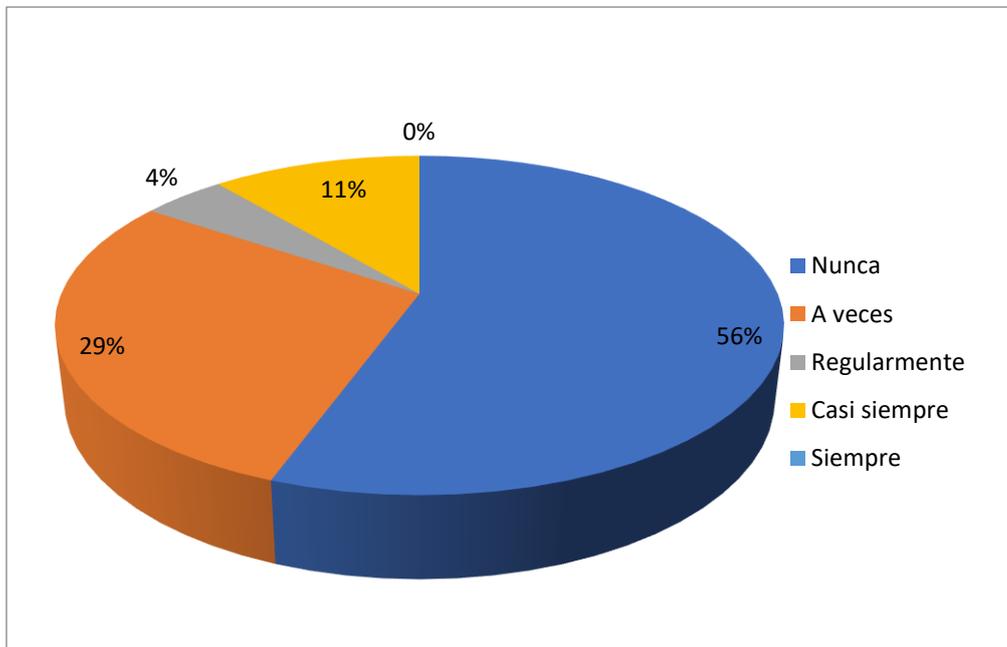
Figura 12 El personal encargado de la recaudación, tiene conocimiento sobre las políticas que disminuyen los riesgos que afectan la recaudación.



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según la figura 12, se observa que el 66,7% menciona que nunca a sabido sobre las políticas que disminuyen los riesgos, el 22,2% refiere que a veces tenía conocimiento, el 6,7% menciona que siempre y el 4,4% refiere que casi siempre.

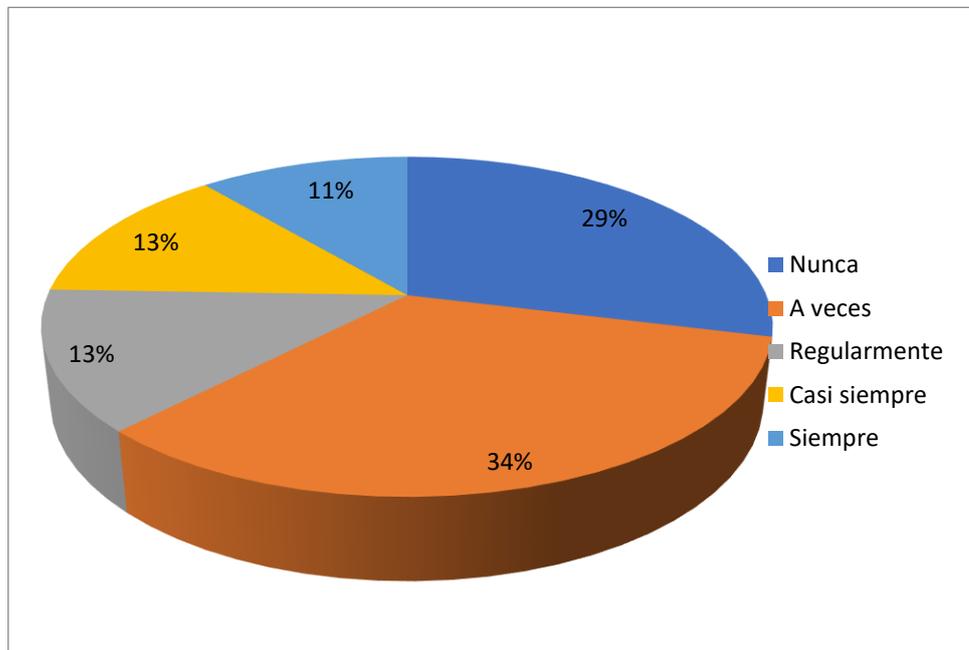
Figura 13 La gerencia encargada de la recaudación analiza la información, con la finalidad de incrementar la recaudación tributaria.



Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según la figura 13, se observa que el 55,6% manifiesta que nunca se analiza la información, el 28,9% menciona que a veces, el 11,1% refiere que casi siempre y el 4,4% menciona que es regularmente.

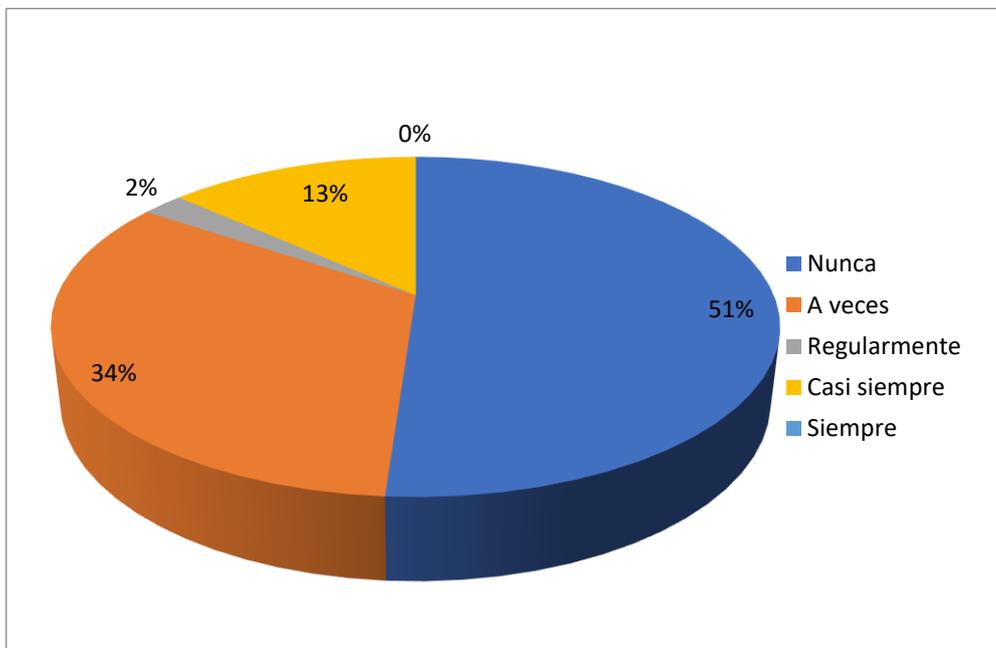
Figura 14 Se evalúan y comunican los errores encontrados o por encontrar, a los trabajadores encargados de la recaudación.



Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según la figura 14, el 33,3 % menciona que a veces se evalúan y comunican los errores encontrados, el 28,9 % menciona que nunca, el 13,3 % refiere que regularmente, el 13,3% manifiesta que casi siempre y el 11,15 menciona que es siempre.

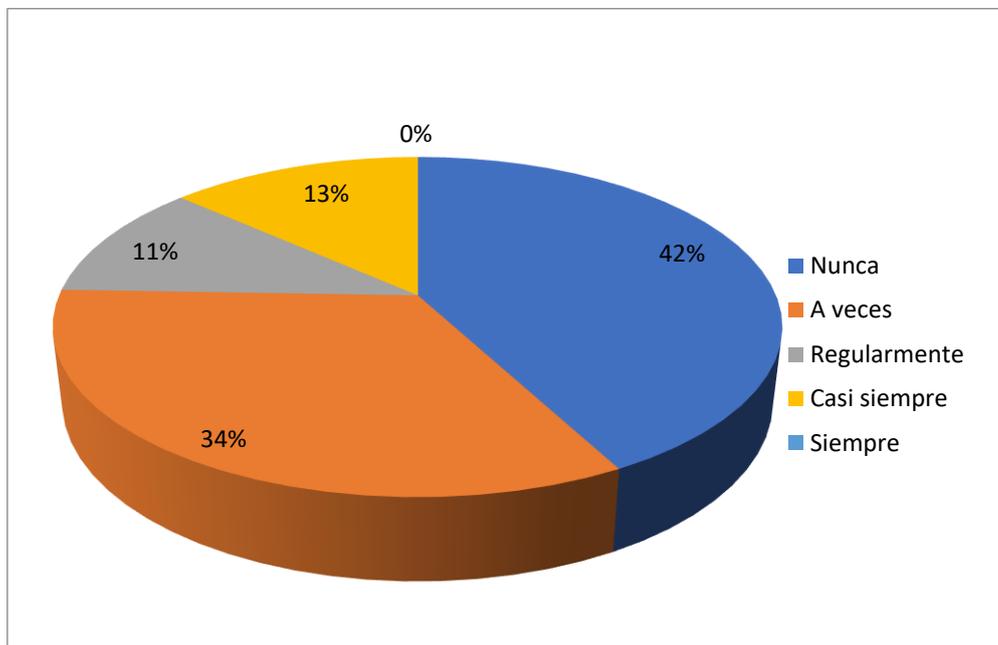
Figura 15 Los trabajadores encargados de la recaudación, son supervisados por un personal contratado por la municipalidad.



Fuente: Tabla 15

Interpretación: Según la figura 15, se observa que el 51,1% menciona que nunca hay supervisiones realizadas por un personal contratado, el 33,3 % menciona que a veces, el 13,3% menciona que casi siempre y el 2,2% manifiesta que es regularmente.

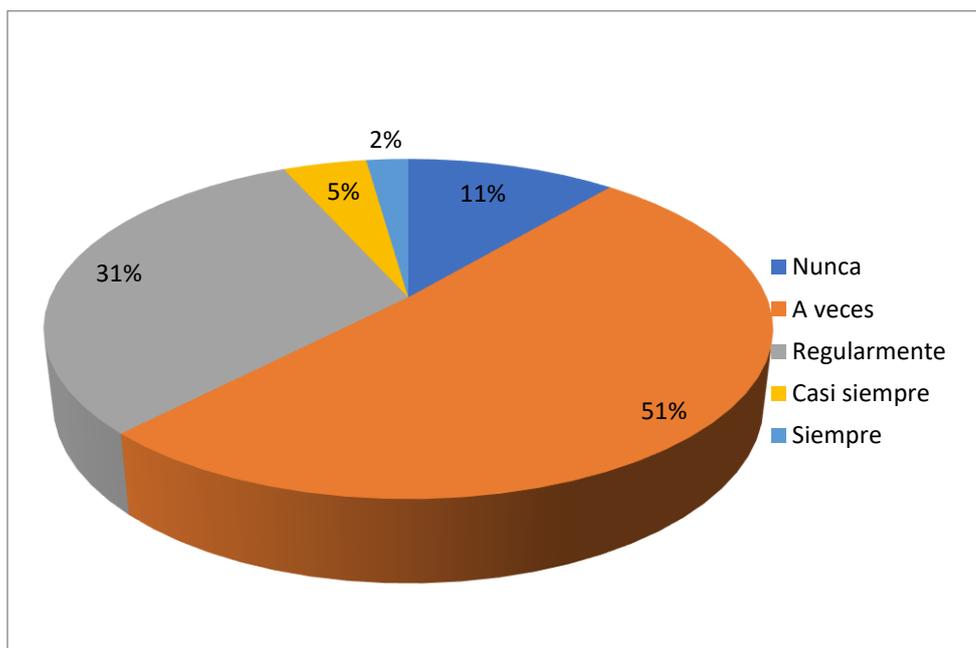
Figura 16 Se evalúa y comunica las deficiencias en la supervisión de trabajadores.



Fuente: Tabla 16

Interpretación: Según la figura 16, se observa que 42,2% mencionan que nunca se evalúa y comunica las diferencias en la supervisión, el 33,3% menciona que se hace solo a veces, el 13,3% menciona que casi siempre y el 11,1% manifiestan que es regularmente.

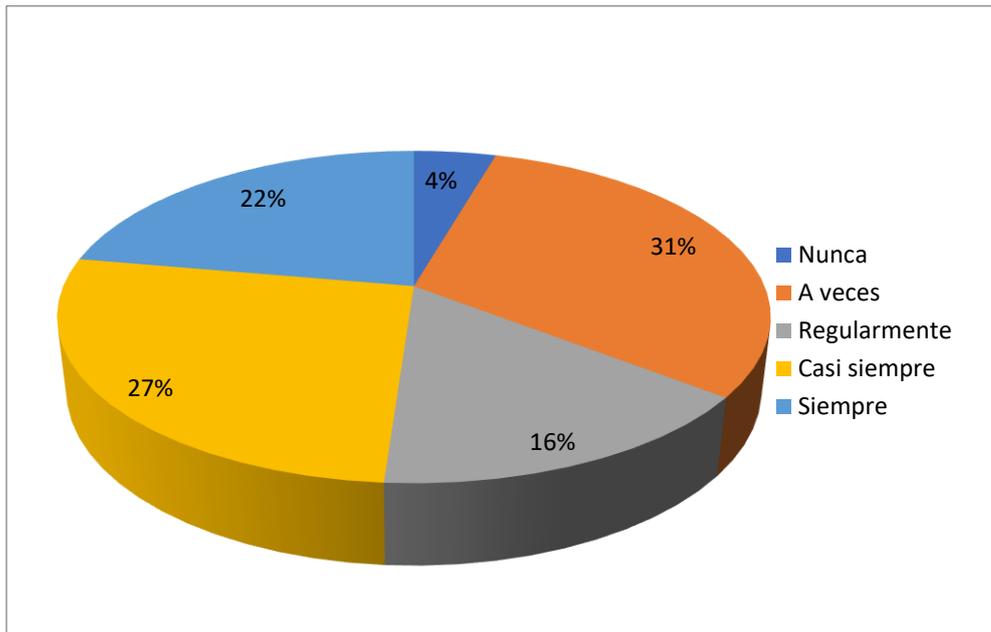
Figura 17 El impuesto predial se realiza de manera correcta y sin errores.



Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según la figura 17, se observa que el 51,1% menciona que a veces se realiza de manera correcta y sin errores el impuesto predial, el 31,1% se menciona que regularmente, el 11,1% manifiesta que nunca, el 4,4% menciona que casi siempre y el 2,2 % menciona que siempre.

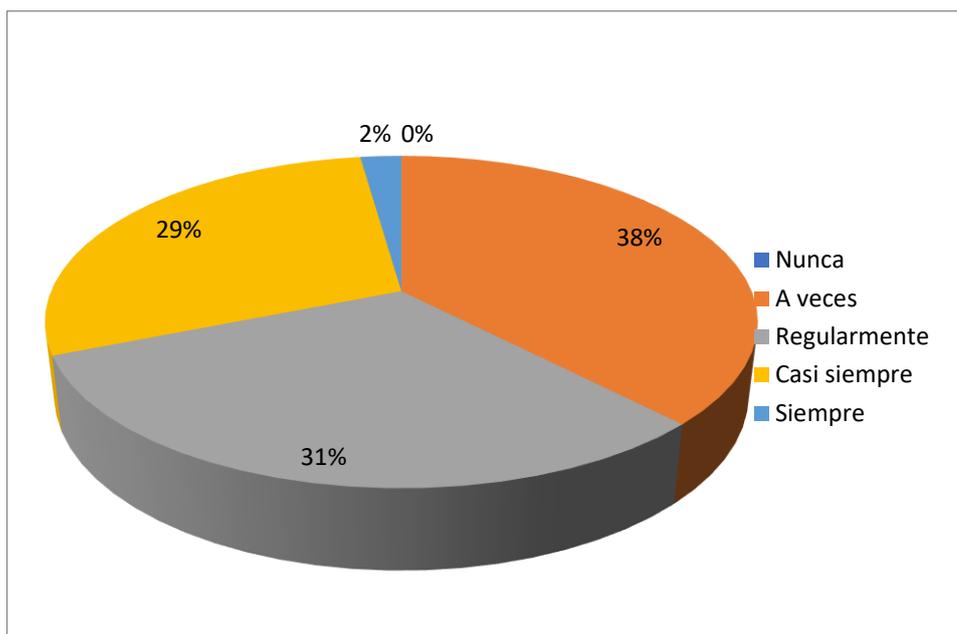
Figura 18 El impuesto alcabala se calcula de manera exacta, sin cometer errores.



Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según la figura 18, se observa que el 31,1% manifiestan que el impuesto alcabala se calcula de manera exacta, el 26,7% manifiestan que casi siempre, el 22,2% mencionan que siempre, el 15,6% refieren que regularmente y 4,4% mencionan que nunca.

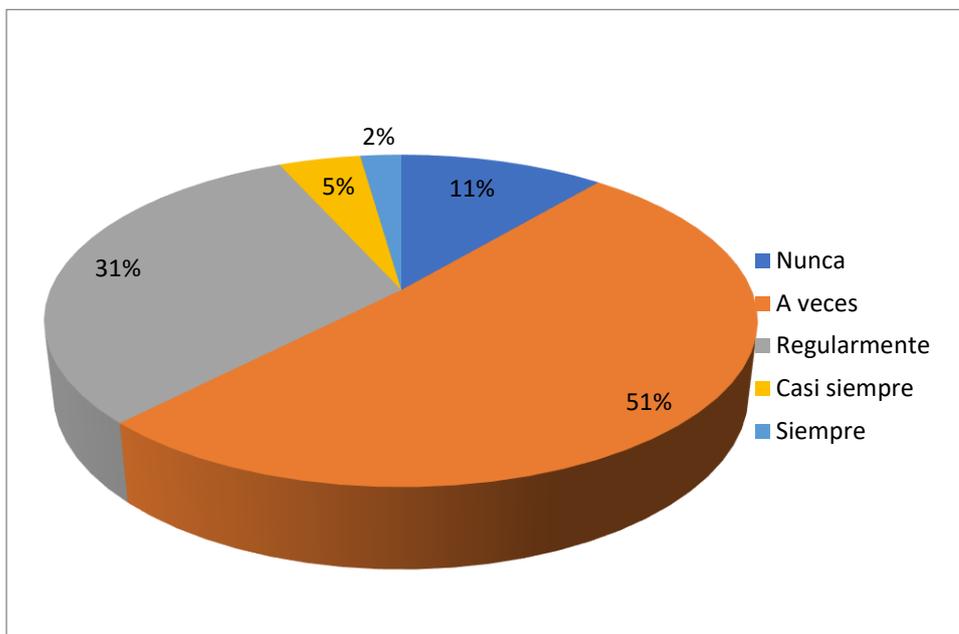
Figura 19 El impuesto vehicular se recauda de manera eficiente.



Fuente: Tabla 19

Interpretación: Según la figura 19, el 37,8% menciona que a veces se realiza de manera eficiente del impuesto vehicular, el 31,1% menciona que regularmente, el 28,9% menciona que casi siempre y el 2,2% opina que siempre.

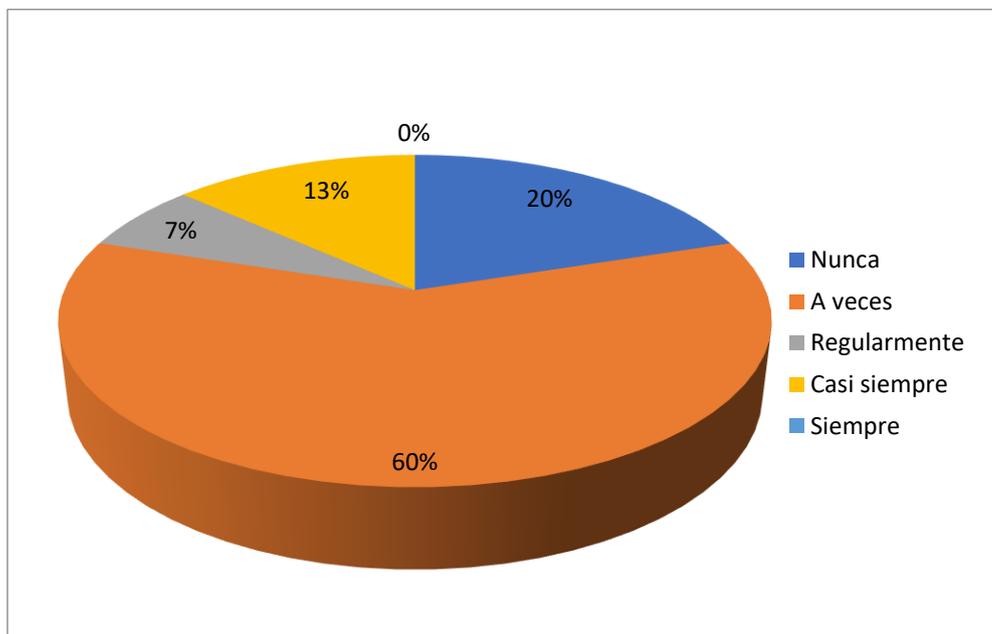
Figura 20 Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos son recaudados de manera eficiente, sin ningún problema existente.



Fuente: Tabla 20

Interpretación: Según la figura 20, se observa que el 51,1% menciona que a veces los impuestos deportivos son recaudados de manera eficiente, el 31,1% refiere que regularmente, el 11,1% menciona que nunca, el 4,4% menciona que casi siempre y el 2,2% manifiesta que siempre.

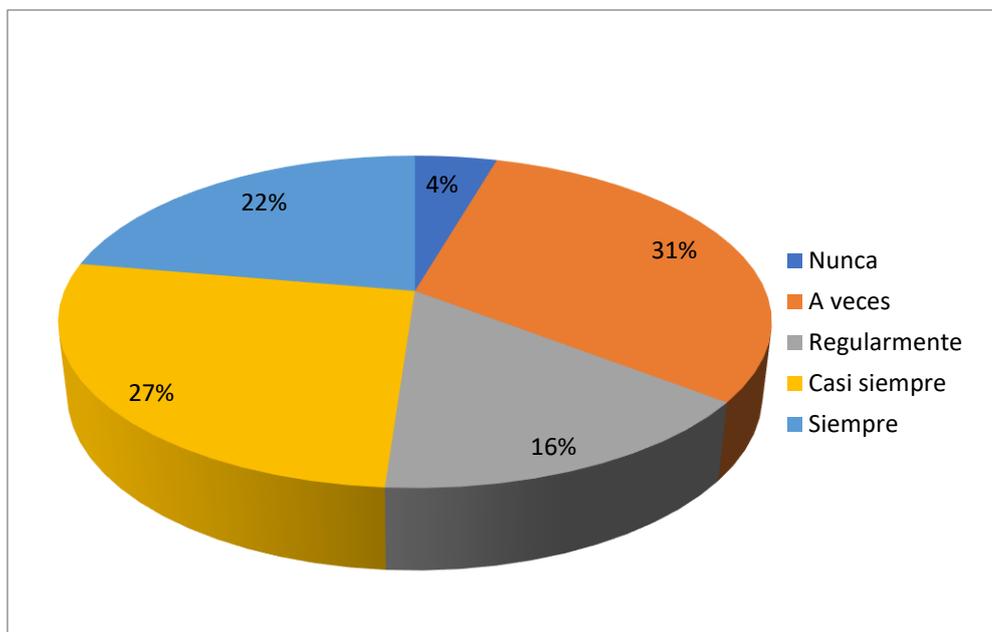
Figura 21 El pago de los arbitrios se realiza de manera correcta y exacta.



Fuente: Tabla 21

Interpretación: Según la figura 21, se observa que 60% se menciona que a veces el pago de los arbitrios municipales que hacen de manera correcta y exacta, el 20% menciona que nunca, el 13,3% menciona que casi siempre y 6,7% menciona que regularmente.

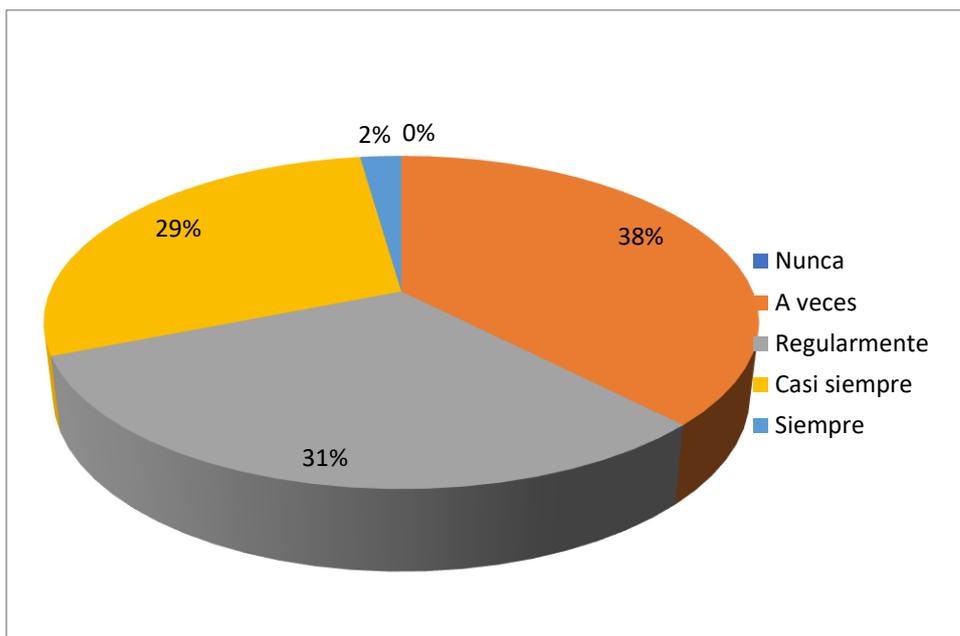
Figura 22 Se recauda por los pagos por derechos administrativos de los tramites que se realiza en la municipalidad.



Fuente: Tabla 22

Interpretación: Según la figura 22, se observa que el 31,1% menciona que a veces se realizan los pagos por derechos administrativos en todos los trámites, el 26,7 % menciona que casi siempre, el 22,2% menciona que siempre, el 15,6% manifiestan que regularmente, el 4,4% menciona que nunca.

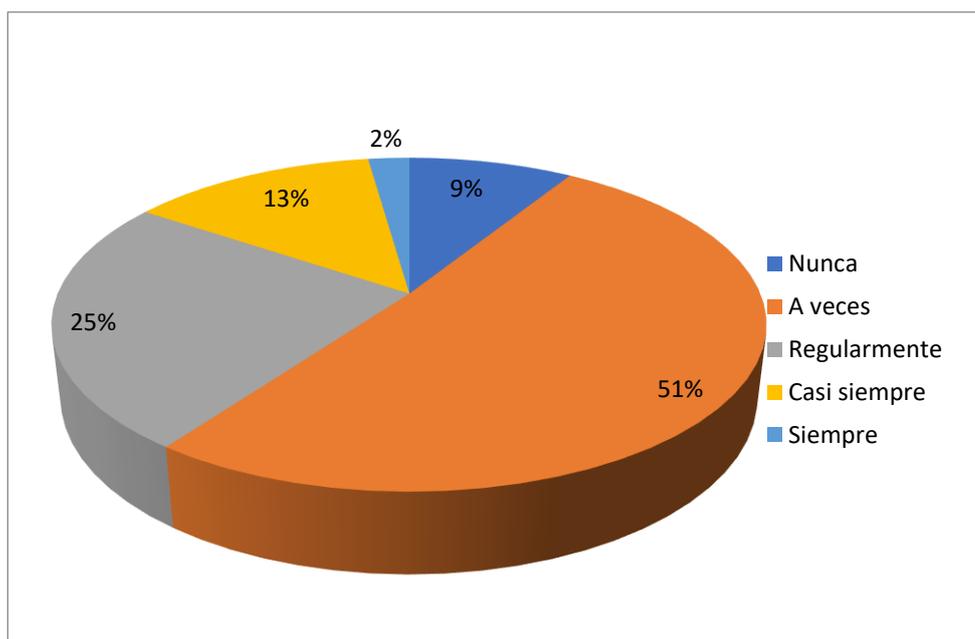
Figura 23 Se recauda por pago de licencia de apertura que realiza el contribuyente.



Fuente: Tabla 23

Interpretación: Según la figura 23, se observa que 37,8% menciona que a veces el pago por licencia de apertura se realiza de manera íntegra, 31,1% menciona que regularmente, el 28,9% refiere que casi siempre y el 2,2% menciona que casi siempre.

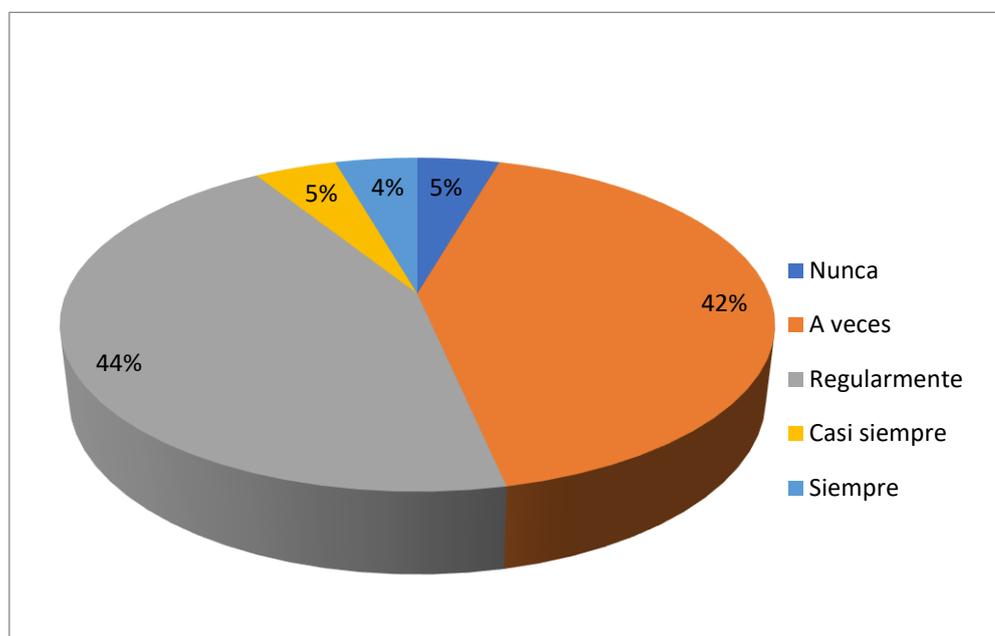
Figura 24 Se realiza la recaudación del estacionamiento de vehículos de manera oportuna y eficiente.



Fuente: Tabla 24

Interpretación: Según la figura 24, se observa que el 51,1% dijo a veces se realiza el pago del estacionamiento de vehículos de manera oportuna y eficiente, el 24,4% menciona que es regularmente, 13,3% manifiestan que casi siempre, el 8,9% refiere que nunca y el 2,2% manifiesta que siempre.

Figura 25 Se tiene implementado normas y leyes vinculadas al transporte urbano público.



Fuente: Tabla 25

Interpretación: Según la figura 25, se observa que el 44,4% manifiesta que regularmente se tiene implementado normas y leyes vinculadas al transporte urbano público, el 42,2% menciona que a veces, el 4,4% menciona que nunca, el 4,4% refiere que casi siempre y el 4,4% menciona que siempre.