



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA  
CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019**

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

**AUTORA**

**CULLI CACHA, KARINA YELICA**

**ORCID: 0000-0002-5314-0416**

**ASESOR**

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS**

**ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ – PERÚ**

**2020**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

La recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en  
la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Culli Cacha, Karina Yelica

ORCID: 0000-0002-5314-0416

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Broncano Osorio, Nélica Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

**Presidente**

Broncano Osorio, Nélide Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

**Miembro**

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

**Miembro**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

**Asesor**

## **Agradecimiento**

A Dios, por su infinita bondad y por  
acompañarme todos los días de mi vida; por  
haberme dado la sabiduría, por ser mi  
fortaleza en los momentos de flaqueza,  
dándome el valor para poder alcanzar el  
logro de mis aspiraciones.

Mi más sincero agradecimiento a la  
Universidad Católica Los Ángeles –  
Chimbote, por haberme dado la oportunidad  
de realizar mis estudios; y a los docentes de  
esta casa de estudio por sus invalorable  
enseñanzas, que permitieron culminar mi  
meta.

Al Dr. CPCC. Juan de Dios Suárez Sánchez,  
Docente Tutor Investigador, quien supo  
darme las orientaciones para culminar con el  
desarrollo de la presente investigación;  
transmitiéndome sus conocimientos y  
motivándome para no claudicar.

**Karina Yelica**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por brindarme su amor,  
comprensión y apoyo constante que me  
ha permitido conseguir parte de mis  
metas y objetivos, pero más que nada,  
por entender tal como soy.

A mi familia, por ser la fuerza que me  
impulsa a ser cada día mejor y a todos los  
que siempre creyeron en mí, para culminar  
con éxito mis estudios profesionales de  
Contabilidad.

A mis profesores de la Universidad  
Católica Los Ángeles de Chimbote,  
por ser excelentes amigos, que me  
dieron la oportunidad de escuchar  
sus enseñanzas.

**Karina Yelica**

## Resumen

El problema planteado en la presente tesis fue: ¿Cómo la recaudación tributaria incide con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019? El objetivo logrado fue: Determinar la recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019. Con tipo de investigación cuantitativo, nivel correlacional, el diseño no experimental, la población y la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores de las áreas de Contabilidad, Administración Tributaria y Cobranza de la Municipalidad. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Principales resultados: el 60% dijo que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados, el 53% respondió que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros, el 73% respondió que cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa. Conclusión: Se ha determinado que la Recaudación Tributaria incide significativamente con la Gestión Administrativa, donde se demuestra con prueba de Spearman que tiene un valor situado de 0,695 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo tanto, según el rango de incidencia de Spearman, se ha determinado que la Recaudación Tributaria es muy deficiente porque existe una mala gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Incidencia, Recaudación, Tributaria.

## **Abstract**

The problem raised in this thesis was: How does tax collection affect administrative management in the District Municipality of Olleros, 2019? The objective achieved was: Determine tax collection and its incidence with administrative management in the District Municipality of Olleros, 2019. With a quantitative research type, correlational level, non-experimental design, the population and the sample consisted of 15 workers from the Accounting, Tax Administration and Collection areas of the Municipality. The technique was the survey and the instrument the questionnaire. Main results: 60% said that the auditing procedures carried out by the tax administration for the collection of taxes are adequate, 53% responded that the coordination carried out within the Municipality is the best for the Olleros population, 73% responded that believes that the area manager should propose and give support in order to comply with good administrative management. Conclusion: It has been determined that Tax Collection has a significant impact on Administrative Management, where it is demonstrated with the Spearman test that it has a situated value of 0.695 and as a bilateral significance level (sig. 0.000), which is lower than the p value (0.05). According to the decision rule, the null hypothesis ( $H_0$ ) is accepted and the alternative hypothesis ( $H_1$ ) is rejected. Therefore, according to Spearman's incidence range, it has been determined that Tax Collection is very deficient because there is poor administrative management in the District Municipality of Olleros, 2019.

**Keywords:** Administrative Management, Incidence, Collection, Tax.



## Contenido

<b>Índice</b>	<b>Página</b>
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	18
2.3. Marco conceptual.....	45
III. Hipótesis.....	52
IV. Metodología.....	57
4.1. Diseño de la investigación.....	57

4.2 Población y muestra.....	58
4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores .....	60
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	62
4.5. Plan de análisis.....	62
4.6 Matriz de consistencia .....	64
4.7 Principios éticos.....	65
V. Resultados.....	67
5.1 Resultados.....	67
5.2 Análisis de los resultados.....	75
VI. Conclusiones y recomendaciones .....	83
6.1. Conclusiones .....	83
6.2. Recomendaciones.....	85
Aspectos complementarios .....	86
Referencias bibliográficas.....	86
Anexos .....	89
Anexo 01: cuestionario .....	90
Anexo 02: Consentimiento informado.....	94
Anexo 02: figuras.....	109

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: Consideran que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora.....	67
Tabla 2: Consideran que se lleva un buen control de las inscripciones de predios. ...	67
Tabla 3: Los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados.....	68
Tabla 4: El sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria. ...	68
Tabla 5: Los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros.....	69
Tabla 6: Las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna.....	69
Tabla 7: La Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativo o sancionador. ....	70
Tabla 8: La administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito.....	70
Tabla 9: Está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos. ....	71
Tabla 10: La Municipalidad Distrital de Olleros cumple con los servicios usando el presupuesto designado. ....	71
Tabla 11: Considera que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación. ....	72
Tabla 12: Las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros. ....	72

Tabla 13: La Subgerencia de Recaudación tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones. ....	73
Tabla 14: Considera que hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros. ....	73
Tabla 15: Cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa.....	74
Tabla 16: Las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son las más adecuadas.....	74
Tabla 17: La información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población. ....	75

## Índice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 1: Consideran que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora.....	109
Figura 2: Consideran que se lleva un buen control de las inscripciones de predios.	110
Figura 3: Los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados.....	111
Figura 4: El sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria.	112
Figura 5: Los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros.....	113
Figura 6: Las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna.....	114
Figura 7: La Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativos o sancionadores. ....	115
Figura 8: La administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito.....	116
Figura 9: Está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos. ....	117
Figura 10: La Municipalidad Distrital de Olleros cumple con los servicios usando el presupuesto designado. ....	118
Figura 11: Consideran que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación. ....	119
Figura 12: Las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros. ....	120

Figura 13: La Subgerencia de Recaudación tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones. ....	121
Figura 14: Considera que hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros. ....	122
Figura 15: Cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa.....	123
Figura 16: Las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son las más adecuadas. ....	124
Figura 17: La información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población. ....	125

## **I. Introducción**

El presente trabajo de investigación titulada: “La recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019. Se ha elaborado bajo la línea de investigación “Auditoría, tributación, financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPE). La finalidad principal de la presente investigación radicó en determinar su actuación de la Gestión Administrativa para una mejor recaudación de tributos, y que esto como influía en los objetivos a lograr por la Entidad.

La recaudación tributaria en la Municipalidad de Olleros tiene una serie de inconvenientes que repercute en la gestión administrativa de la Municipalidad como gobierno local representativo de un distrito, gobierno de base que está obligado a cumplir la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población a través de una serie de obras de infraestructura y los servicios básicos que debe prestar según la ley 27972, siendo así, se observa que la gestión administrativa de la Entidad no utiliza mecanismos suficientes para generar ingresos recaudando tributos que cada contribuyente está obligado a cumplir.

Por otra parte, en Veracruz-México la competitividad como concepto ha evolucionado como un nuevo enfoque sistemático dentro de la política pública de la recaudación de impuestos que permite valorar sus recursos y capacidades que le permite hacer frente a su entorno para su subsistencia de acuerdo a la política tributaria con competitividad, poniendo en práctica la organización, creando indicadores de gestión tributaria, logrando ventaja competitiva con mucha utilidad (Silva, 2015).

Del mismo modo, en Chile como parte central de su agenda de reformas estructurales, en el 2016 el gobierno de Chile adoptó una amplia reforma de su sistema tributario, siendo múltiples como: incrementar el ingreso tributario en forma permanente y aumentar el gasto público en educación y otros sectores sociales, reducir el déficit fiscal estructural, avanzar en equidad tributaria, mejorar los incentivos al ahorro e inversión y reducir la elusión y evasión tributaria; introduciéndose una serie de cambios profundos, buscando el mejoramiento para la distribución de ingresos y aplicar una alta neutralidad de la carga tributaria entre los ciudadanos; así como teniendo como base el ingreso económico de los ciudadanos se obtuvo un efecto positivo acerca de la distribución de ingresos y una fuerte mejora equitativa del sistema tributario (Campos y Chávez, 2015).

A nivel nacional la recaudación tributaria es un problema para muchas de las Municipalidades, uno porque los mismos contribuyentes no toman conciencia tributaria o mejor dicho desconocen las normas tributarias y no cumplen con las obligaciones imputadas por el Estado, el otro porque los Gobiernos Locales no plantean mecanismos y estrategias suficientes para lograr la efectividad en la recaudación de tributos, esto es perjudicial para las Municipalidades porque al no contar con suficientes recursos monetarios no estará capaz de resolver las problemas o necesidades distrito que le corresponde (Rivas, 2017).

Pero, en la Municipalidad distrital del Caima-Arequipa destacaron la importancia de la gestión tributaria Municipal, con relación al impuesto predial para contribuir a un desarrollo sostenible de su economía y proponiendo una mejora en la recaudación; teniendo en cuenta que este impuesto que se recauda en forma directa, solamente depende de las estrategias que utilizan en la Municipalidad; cuyos montos



contribuyen a la mejora de los servicios públicos y por consiguiente el crecimiento y desarrollo del distrito; por lo que se presenta una propuesta para mejorar la recaudación y fortalecer las capacidades recaudatorias (Altamirano y Montenegro, 2017).

Mientras, en el distrito José Leonardo Ortiz en Chiclayo requieren hacer un mejoramiento en la recaudación de impuestos, a través de la orientación al usuario, comunicándose al contribuyente, sobre la decisiones tomadas por las autoridades de la Municipalidad; porque se percibe que la recaudación tributaria tiene efectos negativos, no se ha modernizado el sistema de gestión de cobranzas; la gestión administrativa que corresponde a la área de rentas no ha establecido estrategias para la reducción del índice de morosidad de los ciudadanos (Toscano, 2019).

De igual modo, en Taricá la Municipalidad distrital tiene una baja recaudación tributaria; con bajos niveles de lo programado; porque se percibe mucho incumplimiento de sus obligaciones tributarias en la mayoría de la población; está situación afecta negativamente en la construcción de obras públicas para satisfacer las necesidades de la población; lo que más se puede observar se refieren al impuesto predial y las tasas de limpieza pública, seguridad ciudadana, parques y jardines. Este contexto se complica más cuando no hay un mejoramiento administrativo de los sistemas y procedimientos administrativos de acuerdo a los estándares nacionales requeridos (Delgado , 2016).

Esta situación repercute en la Municipalidad Distrital de Olleros, siendo la recaudación de tributos muy deficientes; porque los encargados de la recaudación de tributos no manejan los principios o teorías sobre las estrategias de recaudación tributaria y aplican la base legal de la tributación municipal en forma limitada

relacionado a los impuestos municipales tales como los impuestos como derecho del gobierno local, la contribución y las tasas en otros casos es muy bajo el cobro del impuesto predial, el impuesto de alcabala y el impuesto al patrimonio vehicular; considerando que existe un alto porcentaje de la población que es inafecto al pago de impuestos; a pesar de que están establecidos por ley; muchas veces alcanzan a cierta cantidad de ciudadanos de la población.

En este orden de ideas se cumple con deficiencia el principio de la suficiencia, el principio de equidad, el principio de neutralidad y el principio de simplicidad; lo que perjudican el logro de las metas de cobranza, consistentes en el crecimiento de la recaudación, aplicado la base tributaria, la promoción de la tributación voluntaria y las acciones de precisión del riesgo. Por estas consideraciones necesarias será importante la organización de la oficina de cobranzas como parte de la subgerencia de administración; si es necesario establecer la oficina fiscalizadora, dentro de la oficina de control institucional; teniendo en cuenta los componentes del tributos son el hecho generador, contribuyente, base de cálculo, la tasa y las funciones del tributo son las funciones fiscales, función económica y función social dentro de un contexto de cultura tributaria, que requieren mejorar, a través de las actividades de la educación tributaria, evitando la carencia de conciencia tributaria.

De acuerdo a los hechos descritos se puede deducir que las irregularidades generan una deficiente gestión administrativa, con poco conocimiento de las teorías de la administración tales como las relaciones humanas, la teoría de sistemas, la teoría situacional; y muy pocas veces se aplican las fases o dimensiones de la gestión administrativa, tales como la planeación donde se deben establecer objetivos

concretos determinando los cursos alternativos de planeación estratégica, la misión, visión, metas y estrategias. En cuanto se refiere a la organización establecer con claridad el sistema de coordinación, la jerarquía de autoridad, la especialización, la estandarización y los organigramas.

Por las razones explicadas en los párrafos anteriores se planteó como el enunciado del problema:

¿Cómo la recaudación tributaria incide con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019? Y de acuerdo a los propósitos de logro se han determinado los siguientes objetivos a nivel general y específicos.

Objetivo General: Determinar la recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019; para cumplir con el objetivo general se han desagregado los siguientes Objetivos específicos:

1. Describir la determinación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.
2. Describir la gestión de cobranza y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.
3. Describir el procedimiento administrativo o sancionador y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

Y se ha justificado desde los siguientes criterios: Justificación teórica: Por su importancia de la investigación y su contenido de conceptos, definiciones, teorías relacionados con las variables de estudio, esto pasará formar como una fuente de información y fuente de referencia bibliográfica para los futuros investigadores.

Justificación práctica: El presente trabajo de investigación será útil como un marco orientador para las Municipalidades en la toma de decisiones en los temas de recaudación tributaria.

Justificación metodológica: Por la singularidad del trabajo de investigación, requirió la elaboración de los instrumentos de medición y su posterior análisis e interpretación de sus resultados utilizando el programa Microsoft Excel y SPSS.

Metodología: Fue de tipo cuantitativo y de nivel correlacional, con un diseño no experimental, la población y la muestra fue conformada por 15 trabajadores de las áreas de Contabilidad, Administración Tributaria y Cobranzas de la Municipalidad distrital de Olleros, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado, se operacionalizan las variables y se presentó la matriz de consistencia, consignando los aspectos de los principios éticos.

Principales resultados: el 60% respondió que consideran que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora y el 40% respondió que no consideran que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora, el 60% dijo que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados y el 40% dijo que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos no son los adecuados, el 60% respondió que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna y el 40% respondió que las multas Administrativas impuesta a infractores, no sirven como ingreso a la Comuna, el 53% respondió que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros y el 47% respondió que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad no son las

mejores para la población Olleros, el 73% respondió que cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa y el 27% respondió que no cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa.

Conclusión: Se ha determinado que la Recaudación Tributaria incide significativamente con la Gestión Administrativa, donde se demuestra con prueba de Spearman que tiene un valor situado de 0,695 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1). Por lo tanto, según el rango de incidencia de Spearman, se ha determinado que la Recaudación Tributaria es muy deficiente porque existe una mala gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019. Como aporte de la investigación, se observa que hay una deficiencia en la recaudación de tributos, esto es porque se está haciendo mala gestión administrativa. Como valor agregado se sugiere a los responsables de la Municipalidad a plantear mejores mecanismos en la gestión administrativa para incrementar la recaudación de tributos dentro de su jurisdicción.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### ***Internacionales***

Campos y Chávez (2015) en la investigación realizada sobre: “Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el Año 2011. El objetivo logrado consistió en: Conocer la incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo”. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, con una población muestral de 36 directivos y trabajadores, quienes producir a un cuestionario estructurado de 130 preguntas, acerca de los problemas y objetivos del proyecto. Resultados: El 92% de encuestados, que era necesario mejorar la calidad Municipal, elaborando un manual de atención de gestión administrativa, el 85% de encuestados opinaron que era necesario mejora le servicio a la comunidad de Ibarra. El 78% de encuestados indicaron que era necesario modernizar la biblioteca en la Municipalidad de Ibarra, el 90% de la muestra indicaron que existe la necesidad que era necesario prestar información procesada, actualizada y oportuna, a fin de satisfacer la necesidad colectiva del conocimiento. Concluyó: Es necesario elaborar una propuesta alternativa un manual de gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, tomando como base legal el reglamento de la Biblioteca Municipal.

Silva (2015) desarrolló una investigación titulada: La cultura tributaria y su incidencia en la liquidación del impuesto a la renta de los servidores universitarios de la universidad técnica de Ambato en el período fiscal 2011; realizado en Ecuador. El

objetivo del presente trabajo fue: Determinar la incidencia de la Cultura Tributaria en la Liquidación del Impuesto a la Renta mediante la presentación de formularios y documentos de descargo para el pago del impuesto a la renta de los servidores universitarios; mediante el enfoque cualitativo y la modalidad básica de investigación decampo y bibliográfica-documental para la construcción del marco teórico; se logró determinar la problemática existente. El método exploratorio y descriptivo permitió establecer el planteamiento del problema de investigación y a formular hipótesis de trabajo investigativo. Con la aplicación de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario se pudo determinar la incidencia de la escasa cultura tributaria en los servidores universitarios para presentar correcta y oportunamente el formulario de gastos personales. Por esta razón se propone el diseño de un Instructivo para la liquidación y declaración del impuesto a la renta para servidores universitarios que trabajan en relación de dependencia en la Universidad Técnica de Ambato y de esta manera fortalecer la cultura tributaria de los servidores universitarios. Resultados: el 35% de los elementos de la muestra que participaron en el estudio expresaron no tener una cultura tributaria por lo que estos hechos obstaculizan la liquidación del impuesto a la renta de los servidores universitarios en el período fiscal. Conclusión: existen problemas y obstáculos por la falta de cultura tributaria que inciden en la liquidación del impuesto a la renta de los servidores universitarios de la universidad técnica de Ambato en el periodo 2012.

### ***Nacional***

Cárdenas (2018) en su tesis titulada: Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-2016. Tuvo como objetivo general establecer la incidencia de la gestión administrativa en

la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas - 2016. El tipo de estudio aplicado fue no experimental; con un diseño descriptivo correlacional. Asimismo, la investigación contó como muestra a los trabajadores y acervo documental pertinentes del área de rentas y contabilidad de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, aquellos que muestran los ingresos recaudados en los años 2015-2016 y se aplicó los instrumentos lista de cotejo y guía de análisis documental. Conclusiones: la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas presenta una gestión administrativa deficiente, y como resultado el nivel de recaudación es bajo. Es por ello que se concluye aceptando la hipótesis alterna que refiere: “La gestión administrativa incide de manera negativa en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – 2016”. La gestión administrativa es deficiente en un 56%, determinando un bajo nivel con respecto al año 2016, ya que en el año 2015 se logró recaudar la suma de s/1, 327,094.35, en cambio en el año 2016 la suma de S/ 1, 036,301.90.

Altamirano y Montenegro (2017) en el trabajo de investigación titulada: La gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria del área de rentas en la Municipalidad Distrital de Copallin – 2016. Tuvo como objetivo determinar el grado de Incidencia que tiene la Gestión Administrativa sobre la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Distrital Copallin, durante el año 2016. La investigación se enmarca dentro de un enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación descriptivo correlacional causal. Para determinar el grado de asociación y el grado de incidencia, se realizó la contratación de hipótesis de asociación y dependencia entre las variables de estudio, utilizando la técnica de correlación de Pearson y el análisis de varianza (ANOVA), con un nivel de



significación del 5%. Conclusión: En base a la información obtenida en las encuestas y al procesamiento estadístico realizado, se encontró que un 54,55% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Copallin, afirmaron que la gestión administrativa era buena, un 36,36% afirmó que era regular.

Izquierdo (2019) en el trabajo de investigación titulada: Gestión tributaria municipal y su incidencia en la recaudación de los arbitrios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2018. El objetivo principal fue: Determinar de qué manera la Gestión Tributaria Municipal incide en la Recaudación de los arbitrios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2018. Tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal; donde la variable de estudio viene a ser Gestión Tributaria Municipal y recaudación de los arbitrios. Donde el muestreo es no probabilístico por conveniencia; ya que solo se tomó a 25 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Se concluyó que la gestión tributaria municipal incide en la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2018. Nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojo un valor de 0.538 es una correlación positiva moderada, La significancia bilateral ( $P\text{-Valor} < 0,006$ ), lo que indica estadísticamente que si existe incidencia significativa entre la gestión tributaria municipal y la recaudación de arbitrios en la MPLP.

Rivas (2017) en su trabajo de investigación titulada: La recaudación tributaria en las municipalidades del Perú caso: recaudación en la Municipalidad Provincial de Piura, año 2016. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú y de la

Municipalidad Provincial de Piura año 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que fue previamente estructurado con 28 preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente de administración de la Municipalidad provincial de Piura. Conclusión: Los bajos índices de cobranza de impuestos tributarios, sería la limitación de ingresos en la fuente denominada recursos propios, siendo remota las posibilidades de conseguir financiamiento para la ejecución de obras por esta fuente de financiamiento, señala además que cualquier municipalidad elabora su presupuesto teniendo en cuenta dos fuentes de financiamiento: Recursos Directamente recaudados y los recursos que provienen de las transferencias del Tesoro Público, considerando a los recursos que se perciben por recaudación de tributos municipales en la fuente denominada Recursos Directamente Recaudados.

Ballesteros (2019) en su tesis titulada: La recaudación tributaria en las municipalidades del Perú caso: recaudación en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre – Piura, 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la recaudación tributaria en las Municipalidades del Perú y la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, año 2018. En la investigación se ha utilizado la metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se utilizó como instrumento de recolección de datos una encuesta el mismo que fue aplicado a la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, obteniéndose como principales resultados: Se requiere profundizar el trabajo de fiscalización tanto de la Sub

Gerencia como por parte de la Sub Gerencia de Catastro y Habilitación Urbana, para que se notifique los predios y cumplan en inscribirlo a la Municipalidad, ya que muchas veces no los inscriben por falta de conocimiento o recién los inscriben cuando van a transferirlos. Conclusión: La recaudación en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, se ha incrementado en los últimos años y con la aplicación de las Ordenanzas Municipales que se han ejecutado en beneficio del contribuyente, la Gerencia de Administración Tributaria ha logrado cumplir las metas proyectadas y cuyos resultados se han superado.

Zavaleta (2019) en su tesis titulada: Gestión administrativa y su relación con la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2019. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos 2019. Es decir, es una secuencia ininteligible que comienza con la determinación tributaria, acto seguido la gestión de cobranza, el cumplimiento voluntario o coercitivo y culmina con el procedimiento sancionador; el tipo de investigación ha sido aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo enmarcada por 59,214 y la muestra quedó delimitada por 382 contribuyentes, para el recojo de datos dispuso la encuesta como técnica y el cuestionario tipo Likert como instrumento; el resultado y la conclusión después del procesamiento y análisis descriptivo e inferencial es que existe relación significativa de la gestión administrativa y la recaudación tributaria. Conclusiones: Se ha determinado que existe relación de la gestión administrativa y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos y se ha determinado que existe

relación de la planificación y la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Los Olivos.

Arista y Flores (2019) en el trabajo de investigación: Relación de la Gestión Municipal con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018. Tuvieron como objetivo general: Establecer la relación de la gestión municipal con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018. La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional de corte transversal, de diseño no experimental, sigue el método hipotético – deductivo. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilística por conveniencia. El instrumento empleado fue un cuestionario de veinte (20) ítems para la variable gestión municipal y de diez (10) para la variable recaudación tributaria; diseñados para respuestas tipo Likert, los mismos que fueron aplicados a veinte (20) trabajadores de la Oficina General de Rentas y Administración Tributaria. Conclusión: Dado que el valor – p (0.003) es menor que el nivel de significancia (0.05), colegimos que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable gestión municipal está relacionada significativamente con la variable recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018. Por otra parte, el coeficiente de correlación Pearson (0.629) indica una relación positiva moderada, con un coeficiente de determinación de (0.396) explicando que el 39.6% de la recaudación tributaria es influenciada por la gestión municipal. Confirmando la hipótesis general.

### ***Regionales***

Giraldo (2019) en su tesis titulada: Pago de tributos municipales y su incidencia en la recaudación tributaria en el Distrito de Marcará-Carhuaz, 2017. El objetivo general de la investigación fue: determinar si el pago de tributos

municipales incide en la recaudación tributaria del distrito de Marcará – Carhuaz 2017. La metodología fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, y diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 15 pobladores y 15 trabajadores de la municipalidad, para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta. Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva a través del programa Microsoft Excel. Los resultados mostraron que el 47% de pobladores encuestados no cumple con el pago de sus tributos municipales y que el 87% de trabajadores afirmaron que la municipalidad distrital de Marcará no logra recaudar la totalidad de impuestos, por lo que se concluyó que en el distrito de Marcará el pago de tributos municipales incide de forma negativa en la recaudación tributaria ya que existe un alto porcentaje de incumplimiento de pago y en consecuencia la recaudación tributaria se ve afectada. Conclusión: En el distrito de Marcará el pago de tributos municipales incide negativamente en la recaudación tributaria ya que existe un alto porcentaje de incumplimiento de obligaciones tributarias y en consecuencia la recaudación tributaria se ve afectada.

### ***Locales***

Delgado (2016) en su investigación titulada: La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015. Tuvo como objetivo general: 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; 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 la

Municipalidad Distrital de Taricá 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 en beneficio de la comunidad en general; los montos recaudados corresponden al cobro del impuesto predial y al pago de tasas por concepto de limpieza pública, parques y jardines y seguridad ciudadana. En cuanto a la gestión administrativa, esta no ha logrado alcanzar los niveles de eficacia y eficiencia, acorde a los estándares nacionales, pues existe la necesidad de mejorar los procesos, sistemas y procedimientos. En conclusión, queda descrito que la recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Taricá es incipiente y la gestión administrativa es deficiente.

Advíncula (2018) en su tesis titulada: La recaudación tributaria y su influencia en la liquidez de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2017. Tuvo como objetivo general: Describir la recaudación tributaria y su influencia en la liquidez de la municipalidad distrital de Independencia - Huaraz, 2017; para el desarrollo de la investigación se utilizó el tipo de estudio cuantitativo y diseño no experimental simple. La muestra estuvo conformada por 33 servidores públicos entre funcionarios y trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia, a quienes se les aplicó la encuesta que estuvo conformado de 20 preguntas. Para el análisis de los datos se empleó tablas de distribución de frecuencias. Entre sus resultados se determinó que el proceso de recaudación tributaria es evaluado en el nivel medio, por lo tanto, del 100% de encuestados a servidores públicos de la municipalidad, el 85% afirmaron que los contribuyentes si declararon oportunamente el impuesto predial, mientras el 76% opinaron que los contribuyentes si pagaron oportunamente el impuesto predial. Concluyendo que existe una influencia significativa directa de la

recaudación tributaria para el cumplimiento de proyectos y obras públicas dentro de la municipalidad distrital de independencia-Huaraz, 2017.

Churano (2015) en su investigación titulada: Incidencia de la recaudación tributaria en la gestión administrativa y económica de la Municipalidad del Distrito de Independencia – periodo 2013. Tuvo como objetivo: Determinar la incidencia de la recaudación tributaria en la gestión administrativa y económica de la municipalidad del Distrito de Independencia, identificando la gestión administrativa y económica de la Municipalidad del Distrito de Independencia y determinando la recaudación tributaria en la Municipalidad del Distrito de Independencia. El presente trabajo de investigación se realizó mediante revisión documentada y personalizada de acuerdo a los requerimientos de la información, de nivel explicativo, la población estuvo comprendida por los contribuyentes del Distrito de Independencia, se seleccionó 50 individuos contribuyentes a la municipalidad del Distrito de Independencia y la técnica fue análisis documental y fichas. Conclusión: En lo que respecta al planeamiento municipal se ha concluido que influye en la predisposición de los contribuyentes para el pago de sus obligaciones municipales. Cuánto más alta es la tasa de contribuyentes que afirman que su comuna no cuenta con un Plan de Gobierno, más alta es la tasa de contribuyentes que no pagan sus tributos.

Toscano (2019) en su tesis titulada: Características de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018. El objetivo logrado fue: Determinar las características de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018. El diseño de la investigación fue descriptivo; el tipo de indagación fue cuantitativa; el nivel fue descriptiva; la población estuvo constituida por 20 trabajadores y como muestra se tomó a 15 trabajadores, como técnica se

utilizó el cuestionario y como instrumento la encuesta, para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó el soporte del programa Excel. Como resultado se obtuvo: el 60% de los encuestados mencionaron que la municipalidad provincial de Huaraz 2018, no cuenta con un catastro actualizado, existe incumplimiento del pago de tributos por parte de la población, no se está desarrollando de manera eficiente el mantenimiento de los servicios públicos, el 87% opina que los contribuyentes no recurren en el tiempo oportuno para obtener su licencia de funcionamiento, el 67% de la población opina que la municipalidad no se preocupa por mantener el orden vehicular, en mayor porcentaje opinan que el estado no maneja de manera eficiente la inversión pública. Se llegó como conclusión que la recaudación tributaria que realiza la municipalidad provincial de Huaraz 2018, tiene influencia significativa con los impuestos, tasas y contribuciones, para el cumplimiento de las obligaciones que tienen los contribuyentes dicha recaudación es el soporte de obras públicas, pagos del personal, servicios públicos, compra de bienes y servicios, también llamados gastos corrientes.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### ***Teoría de Recaudación***

El uso más frecuente de la noción se vincula al mecanismo que dispone un estado para el cobro de impuestos a los ciudadanos. El proceso comienza con la estipulación legal de las tasas a pagar y contempla diversas acciones para garantizar que todas las personas y las empresas paguen lo que les corresponde. En el marco del proceso de recaudación, el Estado también puede perseguir y castigar a quienes no cumplen con sus obligaciones fiscales (Rivas, 2017, p.21).



### ***Teoría de la tributación***

En los estados modernos, el poder tributario es atribuido exclusivamente al poder legislativo, el cual lo ejerce en el momento en que expide las leyes que determinan hechos y situaciones, en la realidad generan la obligación del pago de tributos que generalmente están destinados a producir ingreso, que es conocido como el presupuesto público que sirve para financiar los gastos del estado como para los ciudadanos, conforme al sistema de la división de los poderes, en el caso concreto de nuestro país, el fiscal que es el poder legislativo quien expide las leyes reglamentarias para la contribución recaudado y cuando cada año señala en virtud de la ley de los ingresos, cuáles de esas contribuciones van a estar en vigor de cada año fiscal, (De La Garza, 1985, como se citó en Advíncula, 2018, p.32).

### ***Teoría de la Imposición Tributaria***

Toscano (2019) explica la información recuperada de la siguiente manera: Esta teoría no está exenta de sustentación entorno a sus propias filas, beneficiando de esta manera el progreso de sus formulaciones. Donde los puntos de discusión se centran, por supuesto, en las definiciones de los componentes de la renta extensiva y por lo tanto en la precisión de sus conceptos: renta, consumo y riqueza, y a un nivel más general, entre un pase impositivo medida en términos de renta o de gasto. (p.12-13)

### ***Teoría General de la Tributación y los Tributos***

Churano (2015) sostiene que conceptualmente la tributación se relaciona con los principios básicos que viene de varios enfoques, tales como: Jurídico, social, económico y administrativo. Constituye un componente de la política fiscal que tiene

como finalidad la producción de ingresos, para financiar el presupuesto público y afrontar los gastos del Estado; tiene su fundamento en los principios enunciados, que fueron evolucionando en el tiempo, así como estas acciones sirvieron de orientación para diseñar los sistemas tributarios. Si la política está apegado a la tributación, su aplicación será más deseable, favoreciendo al Estado como a los ciudadanos.

**Principios Fundamentales de la Teoría de la Tributación.** Los principios propuestos sobre la tributación consisten en: Principios jurídicos, administrativo, económico y social, que sirven de orientaciones para diseñar sistemas tributarios, preservando los valores y los criterios técnicos que lo constituyen. La teoría de la tributación utiliza cada uno de los principios, que tienen características diferentes; en seguida se presentan los principios y características que cada clase de política fiscal aporta.

### ***Teorías sobre Estrategias de Recaudación Tributaria***

Altamirano y Montenegro (2017) sostienen que estratégicamente constituye un conjunto de acciones para el logro de un fin, en un estado futuro. En el campo administrativo empresarial, se refiere a la consistencia estratégica. Es decir, hay consistencia estratégica cuando las acciones organizativas tiene una interrelación con las expectativas de la dirección y esta interrelación se relaciona con su entorno y su mercado. En este ámbito las estrategias se aplican de tres maneras:

1. Para nombrar los medios que se emplean; involucrándose la racionalidad orientado al objetivo.
2. Se utiliza para nombrar. La forma de actuar en un determinado contexto acerca de los demás.

3. Se aplica para nombra procedimientos utilizados en una situación de contradicción, cuya finalidad consiste en la privación a la otra arte de los medios que posee de los medios.

Una estrategia constituye el conjunto de decisiones aplicados en un contexto que se originan en el proceso original integrados por la misión, objetivos y orden de acciones administrativas de un todo. En la estrategia se realiza la descripción del logro de objetivos en forma correcta y eficaz; mediante las acciones de intervención, que ayuden a la organización al cumplimiento de su misión, que deben convertirse en planes y presupuestos detallados.

Toda estrategia que se propone para lograr los objetivos debe de tener una interrelación entre todas, y debe responder a las siguientes preguntas: ¿Cómo lo vamos lograr? Por lo tanto, establecen los siguientes niveles:

Nivel I: La Estrategia es considerada cómo logro de Objetivos.

Nivel II: La aceptación de ciertos obstáculos y de factores que facilitan a tenerse en cuenta.

Nivel III: La existencia de los obstáculos y factores facilitadores que sujetos que piensan y controlan recurso de poder, que voluntariamente obstaculizan y facilitan el logro de los objetivos; teniendo que esta confortación se realiza bajo reglas.

Nivel IV: Toda estrategia debe orientarse al enfrentamiento de situaciones, respondieron a la pregunta ¿Qué pautas debemos seguir para una mejor selección de estrategias?

## **Recaudación**

En términos generales, su significado consiste en recolectar elementos, el acto de juntar algo u objetos que tiene una finalidad específica; en este caso la palabra recaudación hace referencia al acto de juntar elementos monetarios, moneda, cuya finalidad es poner en las manos del gobernante de turno; quien tiene la obligación de administrar en nombre del pueblo.

La recaudación se considera también como adjetivo fiscal, conceptualizándose como un tipo de recaudación, con el objetivo de que un gobierno junte los recursos necesarios para proveedor de los beneficios e inversiones a esa región; sin embargo, existen diferentes jerarquías o figuras fiscales, en que será necesario el pago de mayores o menores tributos, adaptándose a la actividad de recaudación fiscal que los gobiernos recudan para la satisfacción de las necesidades de la población.

### **La recaudación tributaria**

La recaudación tributaria es el trabajo de la Administración Tributaria que cumple generar ingresos para el Tesoro Público, de acuerdo al marco normativo, para garantizar el funcionamiento del gobierno. Advíncula (2018) dice:

La recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo. Las prerrogativas que tenga ese o esos gobernantes respecto de lo que se ha recaudado varía de región a región como también de período histórico a

período histórico, debiendo hoy ser algo mucho más controlado que en otras épocas. Recaudación puede ser por un lado el acto de recaudar o juntar, por ejemplo, impuestos o tasas que se colocan sobre determinados productos, actividades o elementos. Al mismo tiempo, la recaudación es el monto juntado a partir de ese acto de recolección. La recaudación por lo general va acompañada del adjetivo fiscal, lo cual nos da la idea de que es un tipo de recaudación que se lleva a cabo con el objetivo de que un gobierno determinado de una región junte los recursos necesarios para proveer a esa región de los beneficios o inversiones necesarias. La recaudación se organiza en cada región de manera particular, pero por lo general hay distintas jerarquías o figuras fiscales que pueden tener montos a pagar mayores o menores que otros dependiendo de la actividad que cumplan, de las ganancias que obtengan, etc. Función de recaudación. (p.37-38)

**Función de la recaudación.** Advíncula (2018) explica:

Es un órgano encargado de administrar la recaudación y fiscalización de las deudas y/o obligaciones tributarias de los contribuyentes para procurar el ingreso, que dependerá jerárquicamente de la gerencia municipal, ya que uno de sus funciones es dirigir, supervisar y validar las tasas, contribuciones, el impuesto predial y arbitrios municipales de los contribuyentes, supervisando la adecuada atención en los trámites administrativos que realizan los contribuyentes teniendo en cuenta tanto la recepción de información por parte del contribuyente, así como de las fechas de vencimiento por tipo de tributo también son importantes para el pago de tributos como para las declaraciones juradas. Emitir y suscribir las resoluciones de gerencia para los

procedimientos contenciosos y no contenciosos de factor tributario. Es recomendable que las fechas de vencimientos de los tributos tengan fechas homogéneas a efectos de que los contribuyentes no acudan varias veces al ente recaudar a realizar diferentes pagos o presentar declaraciones o descargos de multas, con lo cual se evitarían congestiones, siendo más factible creando un cronograma de pago para cada contribuyente. Sin embargo, la función de la recaudación tributaria es procurar el ingreso al tesoro público de los tributos liquidados, porque la acción administrativa es única aunque puedan existir varias actividades, cabe indicar que los sistemas de recaudación tributaria tienen la posibilidad de detectar a los colaboradores que no cumplan con sus deberes de pagar los tributos en fechas establecidas, aunque que se pueda manejar con suma facilidad las modificaciones de fechas vencimientos de pago que se realizan por cualquier motivo, de esa manera evitar la aplicación de multas y el cálculo de interés. Otro punto importante es tener en cuenta la forma de recaudación, cómo es que se debe recaudar. Esto implica también contar con un sistema informático que permiten tanto transferir a los bancos las deudas como inspeccionar la información sobre la cancelación de los tributos, realizar auditorías de pago de tributos a través del sistema financiero. Aprovechando la infraestructura física que posee; para lo cual se deberá firmar los convenios de recaudación pertinente. (p.38-39)

#### **A. Definición de la recaudación de Tributos**

Consiste en la recepción de pagos que realizan los Contribuyentes a los gobiernos locales, debido a las obligaciones, establecidos por el Gobierno Nacional.

“Este pago se realiza en planillas especiales de acuerdo a las necesidades de cada Municipalidad, consistentes en las tasas que sobre determinado producto o actividad que impone el Municipio” (Altamirano y Montenegro, 2017, p.11).

**Base Legal de los Tributos Municipales.** Entre las bases legales son:

- La Constitución Política del Estado; los Artículos 74 y 196, sobre bienes y rentas municipales.
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF; Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal y modificatorias.
- Ley N° 27972; Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 135-99-EF; Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (Vera, 2013 p.7).

**Impuestos.** En este sentido Izquierdo (2019) define al impuesto como “El tributo exigido por el estado a quienes se hallan en las situaciones consideradas por la Ley como hechos imponible, siendo estos hechos imponible ajenos a toda actividad estatal relativa al obligado”; es decir, que es una obligación monetaria hacia el estado que tienen aquellos particulares que realicen actividades que se encuentren dentro de los hechos generadores establecido según la Ley.

Los gobiernos locales tienen potestades tributarias, desde el punto de vista constitucional, permitidos para grabar a los bienes o servicios. Los impuestos, tasas y contribuciones son las principales fuentes de ingreso que cubren parte de sus necesidades primordiales y que cubren, el financiamiento de partes de sus

necesidades convertidas en obras, viabilidad, transporte, servicios de parques y jardines.

**Impuestos Municipales.** Se caracterizan por el cumplimiento del contribuyente del pago a la Municipalidad, que no originan la contraprestación directa de la municipalidad al contribuyente.

### **Tipos de Tributos**

El impuesto constituye un tributo del pago obligatorio que no genera una contraprestación directa a favor del contribuyente, por parte del Estado; que el ciudadano aporta al sostenimiento del Estado para que logre sus objetivos y fines propuestos.

**Contribución.** Es el tributo cuya obligación es generada para la realización de obras públicas o actividades estatales en beneficio de un determinado grupo de contribuyentes (los beneficios de un determinado grupo de contribuyentes (los que pagan la contribución). El dinero recaudado va a un fondo que sirve para hacer las obras o brindar servicios del que se benefician sólo los que aportaron o sus familiares (derechohabientes).

**Tasa.** Es el tributo cuya obligación es generada para la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado para el contribuyente. Entre otras tasas, tenemos los arbitrios municipales, los derechos y las licencias (Izquierdo, 2019).

### **Tipos de Impuestos Municipales**

**Impuesto Predial.** Su pago es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Los predios que incluye a los terrenos ganados al mar, los ríos y otros espejos de agua. La recaudación, fiscalización y administración del



impuesto se responsabiliza la Municipalidad Distrital donde se ubica el predio (Artículo 8).

**Impuesto de Alcabala.** Es de aplicación inmediata y grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título gratuito u oneroso, ventas con reserva de domicilio.

**Impuesto al Patrimonio Vehicular.** Tiene una periodicidad anual, grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.

El impuesto es administrado por las Municipalidades Provinciales (Artículo 30).

**Impuesto a las Apuestas.** Grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y otras actividades que se relacionan y que realicen apuestas. Se grava a los premios por cada tipo de apuestas. Los organizadores determinan en forma libre los montos de los premios por cada clase de apuesta.

**Impuesto a los Juegos.** Grava directamente a las actividades que se relacionan los juegos, tales como bingos, lotería, rifas y otros juegos de azar. El sujeto pasivo es la empresa o una organización que realiza las actividades gravadas.

**Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos.** Grava el monto que se abona por el ingreso a estos espectáculos y pueden realizarse en locales y jardines cerrados, excepcionando los espectáculos en vivo, de teatro, conciertos de música clásica, opereta, circo, ópera, ballet y folclore nacional, que son calificados como culturales por el Instituto Nacional de Cultura.

**Inafectos al Pago del Impuesto.** Están inafectos al pago del impuesto, los predios de propiedad de:

1. Gobierno Central las regiones y las municipalidades; excepto los predios que hayan sido entregados en concesión al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM
2. Los Gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, así como predios de propiedad de organismos internacionales reconocidos por el Gobierno peruano que les sirvan de sede.
3. Las Sociedades de Beneficencia, siempre que se destinen a sus fines específicos y no se efectuó actividad comercial en ellos.
4. Las Entidades religiosas, siempre que los predios se destinen a templos, conventos, monasterios y museos.
5. Las entidades públicas destinadas a prestar servicios asistenciales
6. El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, siempre que se destinen a sus fines específicos.
7. Las Comunidades campesinas de la sierra y selva, con excepción de las extensiones cedidas a terceros para su explotación económica.
8. Las Universidades y Centros educativos, conforme a la Constitución
9. Las concesiones en predios forestales del Estado, dedicados al aprovechamiento forestal y de fauna silvestre y en las plantaciones forestales
10. Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones políticas como, partidos, movimientos o alianzas políticas, reconocidas por el órgano electoral correspondiente.

11. Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones de personas con discapacidad reconocidas por el CONADIS.

12. Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones sindicales, reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, siempre y cuando los predios se destinen a los fines específicos de la organización.

Así mismo los predios declarados Monumentos integrantes del Patrimonio cultural de la nación por el Instituto Nacional de Cultura, siempre que sean destinados a casa habitación o sean dedicados a sedes institucionales sin fines de lucro (Panta, 2014).

### **Principios de la Tributación**

**Principio de la Suficiencia.** Está referido a la capacidad del sistema tributario para recaudar fondos de una adecuada cantidad; cuya finalidad es el pago de gasto al Estado. De acuerdo a la política tributaria; cuyas características se indican a continuación:

- Generalidad de los tributos, es decir, que sean para todos.
- Determinación justa de las exenciones, es decir, de quienes no pagan ciertos tributos.
- Amplitud de las bases económicas y de los sujetos alcanzados por los tributos.

**Principio de Equidad.** Consiste en que las distribuciones de la carga tributaria deben tener una relación y proporción con la capacidad contributiva de cada ciudadano; una política tributación tiene las siguientes características:

- Imposiciones graduadas de acuerdo con las manifestaciones de bienestar económico del contribuyente.

- Creación de categorías o clasificaciones de contribuyentes.
- Reconocimiento de que igualdad jurídica no significa indiferenciación tributaria.

**Principio de Neutralidad.** Aplica los tributos que no altere la realidad económica de los contribuyentes. Los principios, tiene la siguiente característica:

- Poca interferencia de la tributación en el funcionamiento del mercado.
- Evita que se generen distorsiones en la asignación de recursos para las actividades económicas de la población debido a la presencia de los tributos.

**Principio de Simplicidad.** El sistema tributario debe tener una estructura técnica funcional, para captar recursos que tengan su base en los sectores económicos con capacidad contributiva. La política tributaria cumple los siguientes principios:

- Costos no elevados y justificados de cumplimiento por parte de los contribuyentes y de control por parte de la administración tributaria.
- Transparencia en la administración tributaria.
- Conocimiento de los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias (Altamirano y Montenegro, 2017).

### **Función de Recaudación**

Tiene en cuenta tanto la recepción de la información por parte del contribuyente, las fechas de vencimiento por tipo de tributo, utiliza el pago de tributos, como para las declaraciones juradas. Es necesario no presentar declaraciones sobre la misma obligación tributaria para evitar congestiones, la organización; aunque en la actualidad la situación económica del país no se encuentra a un nivel óptimo (Altamirano y Montenegro, 2017).

**Objetivos del Proceso de Cobranza.** De acuerdo a las prioridades o estrategias establecidas, los objetivos de la Administración Tributaria son:

***Incremento de la Recaudación.*** El objetivo central es la generación de mayores recursos a la Municipalidad a través de las cobranzas, sostenibles en el tiempo y que los montos de la recaudación sean crecientes (Altamirano y Montenegro, 2017).

***Ampliación de la Base Tributaria.*** Consiste en acercar a los contribuyentes a la Administración tributaria mediante la cobranza de sus obligaciones para que los contribuyentes cumplan sus obligaciones de manera formal.

### **Cumplimiento Voluntario de las Obligaciones Tributarias**

Lo que la administración tributaria busca mediante la cobranza ordinaria, consiste en el fomento del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias; haciendo que las gestiones tributarias se enmarquen en la dirección eficiente; ya que la cobranza coactiva es más costosa.

### **Generación de Conciencia Tributaria**

Las tareas que se realizan cobrando los tributos ayudan al fortalecimiento tributario de los ciudadanos, porque durante el cobro también se desarrollan labores pedagógicas de información al contribuyente acerca de los derechos y deberes de la tributación.

***Percepción de Riesgo.*** En caso de incumplimiento de las obligaciones tributarias, el contribuyente puede exponerse al riesgo de una sanción, y que ponen en riesgo su patrimonio por lo que serán necesario a las cobranzas o campañas de cobranza con una adecuada información, explicando los efectos del incumplimiento

### **Organización de la Unidad de Cobranzas**

### **La Unidad de Cobranzas como parte de la Administración Tributaria.**

Toda Administración Tributaria debe contar con una organización propia, adecuada a las necesidades especiales del contribuyente; no existiendo una estructura ideal; pero es necesario tener las siguientes áreas, unidades u oficinas:

- La Unidad de Atención al Ciudadano (o Registro)
- La Unidad de Fiscalización
- La Unidad de Control de Cumplimiento
- La Unidad de Cobranza.

En la mayor cantidad de Municipalidades todavía se mantiene la gestión convencional, donde la administración tributaria forma parte del aparato del Gobierno Local, en algunos casos como gerencia de rentas, en otros casos como gerencia de administración. Y por otra parte como entidades semiautomáticas (Servicios de Administración Tributaria o SAT).

**Funciones de la Unidad de Cobranza.** Consiste en desempeñar en forma eficiente y eficaz la cobranza de obligaciones tributarias y no tributarias, notificar al contribuyente del valor de sus pagos, cuando no haya cumplido pagar en el plazo previsto; incluyendo la propia obligación, la segmentación de la cartera, la gestión de la cobranza y la generación de notificaciones y comunicarlos; y realizando el seguimiento de procesos de cobranza.

**Componentes del Tributo.** Los componentes del tributo son:

- a) Hecho generador. La ley típica en forma expresa el tributo y su ejecución genera el origen de una obligación para el pago tributario. En otras cosas se llama también hecho imponible.

- b) Contribuyente. Es toda organización empresarial que se dedica a la actividad económica, con base a la ley, que se convierte en el hecho generador, que puede ser la persona natural, jurídica, una sucesión indivisa o una empresa, que da lugar al cumplimiento de obligaciones formales y el pago de tributos.
- c) Base de cálculo. Es el valor sobre el cual se hace el cálculo del impuesto, llamado también base imponible, es la cantidad numérica que se conoce en términos de medida.
- d) Tasa. La ley establece el valor en porcentajes, es aplicado a la base imponible, para que el contribuyente pague al fisco.

#### **Fiscalización tributaria.**

De acuerdo la Administración Tributaria señalado en el Código Tributario existen varios. Ballesteros (2019) explica:

***Facultad de Recaudación.*** Es aquella destinada a procurar el pago o percibimiento de la obligación tributaria, ya sea de manera voluntaria que es donde el contribuyente realiza el pago cumpliendo con su obligación se conoce como pre coactiva o en su defecto surge la acción de manera coercitiva (coactiva) cuando no se cumple con la obligación y se toma la acción de aplicar mecanismos de cobranza de forma más severa con el contribuyente. Para una efectiva recaudación implica definir acciones y procedimientos de cobranza según sea el caso del contribuyente, tomando en cuenta el estado de la deuda, su antigüedad o la naturaleza de los contribuyentes.

***Facultad de Determinación y Fiscalización.*** Si bien el código tributario trata esta facultad como una sola, en la práctica muchas veces se considera que son

dos facultades distintas, pero en la práctica es totalmente diferente; por ello primero, se realiza la facultad de determinación es la competencia de la Administración de identificar la generación de hechos gravados que den lugar al nacimiento de tributos en el caso municipal, el impuesto predial, por ejemplo y de calcular la obligación tributaria. Normalmente, la determinación tributaria se lleva a cabo en las áreas de atención al público, servicios al contribuyente o registro.

***Facultad Sancionadora.*** Tiene como fin disuadir y corregir el comportamiento del contribuyente, desincentivando el incumplimiento de las obligaciones formales. El uso de esta facultad está relacionado a la estrategia de cobranza que se quiera implementar. En principio se prefiere que las sanciones no resulten excesivamente gravosas para el contribuyente, evitando la desproporcionalidad entre el incumplimiento y la sanción. (p.18-20)

### **Teorías de la Administración**

**Teoría de las Relaciones Humanas.** Se generaron en los siguientes hechos:

- Por el objetivo de no tomar en cuenta las definiciones rígidas y específicamente mecanicistas de la teoría clásica.
- La influencia relevante de la psicología y su aplicación en las organizaciones industriales.
- La aparición de la filosofía pragmática de Jon Dewy y la influencia de la psicología dinámica.

#### **a. A nivel de Producción es Resultado de la Integración Social**

En forma equivocada la teoría clásica tenía su base en la filosofía del empleado, las normas sociales y las expectativas grupales que generaron la lógica de



la integración social que existiría entre los trabajadores y la mayor producción desarrollada por todos en su conjunto.

#### **b. Comportamiento Social de los Empleados**

La teoría tiene su base en el comportamiento individual que se apoya en el grupo y por el rendimiento de sus integrantes a pesar de que hay leyes para gobernar grupos, un empleado individual puede ser acreedor a castigos morales o sociales por parte de los compañeros, con la finalidad de integrarse mejor al grupo.

**Recompensa y sanciones sociales.** La conducta del trabajador se condiciona la interior de los patrones o normas sociales y se observa cuando un trabajador sometido a una norma social pierde el respeto que le deben tener sus compañeros.

#### ***Gestión Administrativo***

Son las actividades específicas conjuntas desarrolladas por el personal administrativo, de acuerdo a la clasificación de funciones, para lograr los objetivos a través de los recursos económicos que tiene la empresa, utilizando la organización de todo el talento humano, los gerentes y directivos que coordinan en el trabajo de todo el personal en el contexto de las relaciones humanas de la organización ejerciendo un verdadero liderazgo para el logro de los objetivos de los planes operativos y el plan estratégico. Cárdenas (2018) sostiene:

La gestión administrativa en las municipalidades refiere al intercambio que implica la estructuración en todos los niveles es decir objetivos y metas. La dirección general establece una visión y fija prioridades, las unidades inferiores determinan planes y presupuestos de acuerdo a los objetivos establecidos (apoyados en información verídica y comprobable de su estructura y entorno) que son consolidados y corregidos por las unidades

superiores, lo cual busca el cumplimiento de los objetivos planeados en un determinado periodo. (p.18)

### **Fases o Dimensiones de la Gestión Administrativa.**

**Planificación.** Es la etapa donde se fijan las metas de la organización empresarial o la entidad del estado mediante el desarrollo organizacional, estableciendo la jerarquía y la coordinación de actividades. Se establecen las metas y logros de objetivos para cuidar la direccionalidad en el trabajo, orientando a los miembros de la organización en la priorización de las actividades para realizar. A continuación, se categorizan las estrategias de planeación y tácticas. Arista y Flores (2019) explica:

El proceso de planificación se inicia con la toma de decisiones, el cual comprende procesos que favorecen la determinación de los problemas y las alternativas a optar, así mismo la evaluación del proceso considera a la eficacia para una buena toma de decisiones. Por tanto, el proceso de planificación parte con la identificación de un problema, para luego establecer los criterios de decisión, fijar prioridades a estos según su importancia, desarrollar alternativas, analizarlas, escoger una para ser implementada y evaluar la eficacia de la decisión tomada. Este proceso de la gestión administrativa, es un proceso primordial, la cual el colaborador debe ejecutar para cumplir sus funciones y objetivos establecidos de la manera eficiente, a través de la búsqueda de determinados planes de acción. Dentro de las actividades a evaluar se considera los siguientes criterios; aclarar y establecer objetivos, determinar condiciones de trabajo, establecer políticas y procedimientos, finalmente anticipar problemas futuros. Los indicadores de

evaluación en la dimensión planificación, se realizan en función a las actividades de recaudación de los tributos municipales teniendo los siguientes criterios como las fechas y montos de tributación; proyección de las metas de tributación; programación de procesos de tributación y planificación de procesos de recaudación. (p.14-15)

***Pasos de la Planeación.*** En esta etapa se proponen las etapas prácticas que a continuación se proponen para la aplicación general; ya que en la práctica debe tenerse en cuenta la probabilidad que sigan los cursos de acción al ejecutarse cada etapa.

***Estar atentos a las Oportunidades.*** Antes de elaborar la planeación, se debe tener en cuenta algunos procesos que desarrollar, teniendo en cuenta las oportunidades del entorno interior o exterior, como preocupación preliminar acerca de las oportunidades futuras posibles observando con mucha claridad y conociendo la organización, de su fortalezas y debilidades para la solución del cómo debe saber ganar, proponiendo objetivos reales como resultado de la percepción; por esta razón la formulación de los planes estratégicos requieren un diagnóstico real de la oportunidad que se le presenta a la organización.

***Establecer Objetivos.*** Se determinan las metas y objetivos para toda la organización pensando en el corto y largo plazo, lo que se puede hacer estableciendo las redes estratégicas, reglas y programas; los objetivos se orientarán hacia cada una de los departamentos que integran la organización. Siendo los objetivos para cada departamento formas de controlar a otras áreas subordinadas y enseguida hasta el final de la posición de línea.

***Desarrollar Premisas.*** Consiste en desarrollar los pasos lógicos durante la planificación, estableciendo, difundiendo y logrando el acuerdo para la existencia de la organización, precisando los supuestos donde se desarrollará el plan dirigido al personal gerencial, acerca de la ejecución del plan de sus premisas más relevantes por los directivos y gerentes y utilizando las premisas de la planeación que sean consistentes y que permita la coordinación mayormente organizada (Rowley Y Srivastava, 2013, p. 106).

***Cuantificar los Planes mediante Presupuestos.*** Cuando se adopta un plan y se decide el aspecto final consiste en la cuantificación presupuestaria: Teniendo en cuenta que el presupuesto global de la entidad es la suma de ingresos y gastos; por lo que se tiene en cuenta cada resultado por partidas. Todo presupuesto debe tener una relación con el presupuesto general en todas las áreas de una organización.

***Planeación Estratégica.*** Al elaborar un plan estratégico, será necesario el cumplimiento de una asignación minuciosa de recursos. Es necesario enfocarse a los administradores en toda empresa o entidad, mediante la adopción de las oportunidades con eficacia y contrastar a la amenaza que se presenten en su entorno; de acuerdo a las debilidades y fortalezas de la organización o entidad, incluyendo los planes de contingencias para evitar o reducir los riesgos, ya sean negativos o positivos.

***Organización.*** El proceso de adopción consiste en una relación estructurada, dando oportunidad a los trabajadores para que ejecuten los planes correspondientes a la dirección y lograr el cumplimiento de metas eficaces de una organización; Siempre y cuando que los directivos y gerentes desarrollen mejores gestiones acerca de los recursos humanos y materiales de toda organización, potencial don que se

logra el desarrollo de las operaciones adecuadamente. Arista y Flores (2019)

explican:

En el proceso de organización se asocian los recursos disponibles en la empresa o institución, generando que estas trabajen en conjunto y de la manera adecuada, a fin de obtener un mayor beneficio de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados. La organización, es uno de los procesos de la administración que organiza las funciones atribuidas a los colaboradores, las cuales deberán desempeñar eficientemente en el tiempo oportuno. En la organización se desarrolla y distribuye las responsabilidades entre los colaboradores que integran la institución a fin de establecer y reconocer las relaciones necesarias. Asimismo, comprende un conjunto de reglas, cargos y comportamientos, que deben acatar todos los colaboradores de la entidad. Entre los indicadores de evaluación dentro de las actividades de organización se considera la publicación de las recaudaciones, adaptación de procedimientos recaudatorios y cumplimiento de los planes de trabajo. (p.15)

### **Elementos de la Estructura Organizacional**

***Coordinación:*** Consiste en la integración de actividades a efectuarse mediante un conjunto de procedimientos informales y formales; donde se caracteriza la intervención de los departamentos y áreas y especialmente los departamentos y los equipos de trabajo.

***Autoridad:*** Es el derecho que posee una persona para actuar y tomar decisiones dentro de la organización, separándose de diferentes formas.

**Especialización:** Es la identificación de procesos, actividades y tareas especiales encomendados a personas y equipos calificados para que realicen su ejecución.

**Estandarización:** Consiste en la uniformidad y consistencia que les caracteriza a los diversos procesos en que el talento humano desempeña su trabajo; de acuerdo al manual de organización y funciones que son los instructivos, reglamentos, donde se describen las funciones, uniformizando y estandarizando.

**Departamentalización:** Es la subdivisión de las sub-tareas que se responsabilizan a los grupos de trabajo especiales dentro de la entidad.

**Organigrama:** Consiste en la graficación de una organización o entidad, mediante los departamentos y áreas, las funciones y/o personas en una organización (Hellriegel y Slocum, 2013, p. 126).

a. **Niveles Organizacionales y la Gestión Administrativa:** La principal razón de una organización o entidad, consiste en la determinación del ámbito de la gestión, por lo tanto, tiene existencia directiva y que se puede supervisar con efectividad, variando según las situaciones.

**Los Niveles complican la Comunicación.** Las dificultades se presentan cuando existen infinidad de niveles dentro de la entidad, en el proceso de comunicación de los objetivos, los planes y las políticas, sea en forma descendente o en forma horizontal, para una comunicación directa. Se considera que la información desciende en forma vertical; en lo que interviene la errónea interpretación, y en otros casos comisione en la comunicación. En otros casos existen comunicación de abajo hacia arriba es decir desde la base a los mandos superiores.

***Muchos Departamentos y Niveles complican la Planeación y el Control:***

Cuando existen muchos departamentos, obstaculizan la planificación; peor aun cuando existen subdivisiones, dificultan más la planificación convirtiéndolo en muy complejo; haciendo difícil el control interno de la organización.

- **Postura de la Administración Operativa: Un enfoque situacional:** Existe una necesidad de poner en cuenta el tiempo que utilizan los gerentes para comunicarse con sus superiores o subordinados en que la actividad supervisora del gerente puede aceptarse con eficacia.

**D. La Estructura y el Proceso de Organizar**

Sus elementos son:

- El ambiente que cuenta con políticas, economías, tecnologías, éticas o sociales que constituyen la estructura organizacional
- Los planes elaborados debidamente con sus objetivos, actividades y tareas derivadas.
- La organización conformada por el personal y conjunto de actividades.
- Una persona que ejerce la autoridad dándole una dirección, adecuándose a los cambios que se genera.

**Dirección.** Como elemento esencial y central de la administración municipal; a quien se le subordina todos los elementos, observando liderazgo y capacidad de gestión. Arista y Flores (2019) explican:

El proceso de dirección comprende el comportamiento organizacional, las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje, los grupos y equipos de trabajo, la motivación y reconocimiento al personal, satisfacción de los colaboradores y el liderazgo. Entre los indicadores de evaluación en este

proceso de dirección es necesario considerar la aplicación de interés moratorios, elaboración de procedimientos de control y programas de fiscalización. (p.15)

#### **a. Principios de la Dirección**

- Coordinación de intereses
- Derecho a una vía jerárquica.
- Tener impersonalidad en el mando.
- Cumplir con la Resolución de conflictos

#### **b. La Motivación**

Toda motivación puede aplicarse a los anhelos, fuerzas similares, impulsos, deseos y necesidades del personal directivo, jerárquico y fuerza laboral, los que satisfacen los deseos o impulsos motivando a los trabajadores.

#### **B. Liderazgo**

Un liderazgo gerencial, tiene por obligación dirigir las actividades de los trabajadores en el grupo de influencia. Tiene cuatro incidencias:

- a) Para que un liderazgo gerencial tenga relevancia es necesario que el gerente ordene y oriente a los trabajadores.
- b) Cuando hay personas que carecen de poder, la asignación de las tareas no son tan efectivas; porque el líder debe tener mayor poder de decisión que el grupo.
- c) El líder debe utilizar diferentes estrategias de poder de influencia en los trabajadores. Por esta razón los líderes utilizan experiencias de influencia en los trabajadores para lograr un sacrificio de identidad frente a la organización.



- d) En este caso puede combinar las 3 incidencias en el aspecto valorativo, teniendo en cuenta que el liderazgo moral se relaciona directamente con los valores; brindando una suficiente información a los seguidores, acerca de las diferentes alternativas para dar respuesta llegado el momento con eficiencia y eficacia, eligiendo al trabajador poniendo en práctica su intelecto.

### **C. Roles del Liderazgo**

Un líder formal de un equipo de trabajadores, puede ser elegido o designado sin embargo surgen los líderes informales sean mujeres o varones, convirtiéndose en líder informal, en casos que hacen más uso de la palabra y cuando sugieren mejor sobre un asunto determinado.

**Control.** Después de la planificación, organización, haber establecido los objetivos y metas, haber cumplido con el control, la capacitación del personal y haber cumplido con la motivación al personal, el gerente asegurará los procesos, actividades y tareas indicando que deben desarrollarse como está planteado; y cumpliendo con la vigilancia del desempeño laboral en toda la organización. Es una forma de comparación sobre el desempeño laboral, relacionando con los objetivos y metas que se establecieron; teniendo en cuenta que la vigilancia constituye un método comparativo que asegura que las tareas se cumplan de acuerdo a los planes, garantizando el desempeño y el comportamiento que puedan observar de acuerdo al reglamento y procesos establecidos en la organización.

Las actividades de control se relacionan con la evaluación del logro de objetivos y metas; también se controla el presupuesto de gastos, la supervisión, el registro de

horas laborales perdidas, las inspecciones realizadas; para comprobar su cumplimiento en los planes elaborados. Arista y Flores (2019) explican:

El proceso de control de la gestión administrativa, se caracteriza por cuantificar el progreso que han demostrado los colaboradores en cuanto a las funciones y objetivos atribuidos en el nivel de planificación. Este proceso consiste en evaluar y corregir el rendimiento de los colaboradores y de la institución en su conjunto, a fin de minimizar los riesgos latentes en toda organización. Los indicadores a evaluar son los siguientes: Cotejar resultados, comunicar los medios de medición y sugerir acciones correctivas. En cuanto al control de las actividades de recaudación tributaria se desarrollan, la evaluación de las sanciones tributarias, aplicaciones de sanciones y el control de las recaudaciones. (p.15-16)

**Tipos de Control.** En el ámbito de control interno se consideran tres tipos de control:

***Control Preventivo:*** Está orientado a la disminución errores, aplicando los correctivos adecuados u oportunos y adecuados, poniendo en práctica los reglamentos, las normas, las reglas, los procesos para seleccionar el personal, la captación e inducción al trabajo y el desarrollo.

***Control Concurrente:*** Se aplica paralelamente a la actividad es decir el control se ejecuta el trabajo, ayudando a corregir problemas; previniendo lo muy costoso en el futuro. En este caso se llama supervisión y monitoreo directo; cuando el gerente vigila las acciones del trabajador; así mismo corrige los obstáculos de acuerdo como se presentan.

**Control de Retroalimentación:** Se aplica cuando al término de la actividad, cuando el gerente se informa del daño y está hecho. Este tipo de control tiene las siguientes ventajas.

### **Municipalidad.**

Toscano (2019) dice:

De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, las Municipalidades son creadas conforme a la presente ley. Son órganos de gobierno local las municipalidades provinciales y distritales, la estructura orgánica de las municipalidades está compuesta por el consejo municipal y alcaldía, sus principales autoridades emanan de la voluntad popular conforme a la ley electoral correspondiente. Las municipalidades tienen personería jurídica de derecho público, con autonomía económica y administrativa en los asuntos que le corresponde y son reguladas por las disposiciones y leyes que de manera general y de conformidad con la constitución, regulen las actividades y funciones del sector público nacional. Las municipalidades están orientadas a velar por el bienestar de la población, promoviendo adecuadamente la prestación de los servicios públicos y consiguiendo un desarrollo eficiente (Texto Único Ordenado del Código Tributario Decreto Supremo N° 133-2013-EF). (p.25)

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Actividades de control**

Son las acciones establecidas respetando las políticas y procedimientos que sirve para garantizar que la dirección encargada mitigue los riesgos que pueden afectar los objetivos a lograr (Giraldo, 2019).

### **Beneficios tributarios**

Son beneficios que están constituidas como exoneraciones, deducciones y tratamientos especiales tributarios para algunos contribuyentes especiales (Giraldo, 2019).

### **Comunicación**

Giraldo (2019) define: “Es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor” (p.34).

### **Control**

Zavaleta (2019) define: “Es un proceso completo empleado por los miembros de cada Entidad, que brinda seguridad para poder lograr los objetivos” (p.14).

### **Control de cobranza**

Giraldo (2019) define: “Es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos” (p.44).

### **Coordinación**

Giraldo (2019) define: “Es la capacidad de ordenar elementos en apariencia dispares para lograr un objetivo determinado. Así, es posible referirse a la coordinación motriz, a la coordinación de un grupo de trabajo, a la coordinación gramatical, a la económica, etc.” (p.23).

### **Declaración jurada**

Izquierdo (2019) define: “Es la que desarrolla la calidad de la introducción del documento como inicio de la relación tributaria entre el contribuyente y la administración tributaria municipal” (p.39).

### **Descripción de funciones**

Son las descripciones delimitadas de las funciones y responsabilidades del personal que labora en una Entidad en base de los objetivos.

### **Determinación tributaria**

Zavaleta (2019) define: “Es la comienzo por la declaración jurada del deudor tributario cuando registra algún predio o patrimonio y por la Administración Tributaria quien se encarga de fiscalizar teniendo iniciativa propia o por la denuncia interpuesta por algún ciudadano” (p.15).

### **Dirección**

Zavaleta (2019) define: “Es practicar el liderazgo a través de una apropiada comunicación, toma de decisiones y motivación para lograr de manera óptima lo previsto y así cumplir con los propósitos de la organización” (p.14).

### **División del trabajo**

Es la fragmentación o mejor dicho la división de una actividad de acuerdo a las necesidades u objetivos más elementales, que debe de desarrollar el encargado (Cárdenas, 2018).

### **Ejecución coactiva**

Cárdenas (2018) define: “Es aquel procedimiento donde toda entidad pública nacional, regional o local facultada por ley para exigir coactivamente el pago de una acreencia impaga debidamente actualizada -el cual puede ser una orden de pago, resolución de determinación o resolución de multa” (p.55).

### **Fiscalización tributaria**

Izquierdo (2019) define: “Es la determinación de la obligación tributaria; pero las resoluciones de determinación no son ni pueden ser exigibles

inmediatamente, ante ellas el contribuyente puede hacer uso del camino del reclamo o apelación” (p.31).

### **Gestión administrativa**

Altamirano y Montenegro (2017) conceptualizan: “Es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control” (p.10).

### **Gestión de cobranza**

Zavaleta (2019) define:

Es la que consiste en una serie de acciones cuyo fin es el cumplimiento del pago tributario. Este proceso es una labor principal que genera un alto grado de interacción con los contribuyentes. Es necesario que el área encargada desempeñe una apropiada gestión de control de cobranza y desarrolle estrategias de beneficio tributario que propicien mayor efectividad en el cumplimiento de pago reduciéndose así la morosidad. (p.15)

### **Información y comunicación**

Altamirano y Montenegro (2017) conceptualizan: “Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. ... Fácil acceso a todo tipo de información. Instrumentos para todo tipo de proceso de datos” (p.39).

### **Inscripción del predio**

Es el registro jurídico que se encarga de integrar propiedades inmuebles en el que se inscriben los actos o derechos que recaen sobre predios de acuerdo al Código Civil.

## **Liderazgo**

Es conjunto de habilidades de la gestión administrativa que en conjunto tiene para influir en la forma de actuar de los responsables que se encargan de administrar para llegar a cabo trabajos encomendados

## **Multas administrativas**

Cárdenas (2018) define: “Es la sanción de carácter pecuniaria que consiste en la imposición del pago de una suma de dinero y que se deriva de la verificación de la comisión de una conducta que contraviene disposiciones administrativas de competencia municipal” (p.23).

## **Objetivos**

Son las metas que se pretende llegar en un periodo de tiempo establecido. Es lo que al individuo lo impulsa a tomar decisiones para alcanzar sus aspiraciones. En este caso la administración busca concretar los objetivos institucionales (Arista y Flores, 2019).

## **Organización**

Zavaleta (2019) define:

Es una función que se orienta a un objetivo que fue establecido en la planeación. Busca desarrollar actividades y luego sincronizarlas para que en conjunto funcionen como una sola, alcanzando fines comunes; las partes que integran la organización de una empresa es la división del trabajo, la descripción de funciones, la coordinación, entre otros. (p.14)

## **Planeación**

Zavaleta (2019) define: “Es la consolidación de objetivos, políticas y presupuestos; que parte de una previsión para que la empresa cuente con cimientos que encaminen adecuadamente las demás fases del proceso administrativo” (p.14).

### **Políticas**

Son conjunto de directrices que establece una entidad a base de normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los encargados a desarrollar las tareas en base de los objetivos (Arista y Flores, 2019).

### **Presupuesto**

Arista y Flores (2019) definen: “Es un plan integrador y coordinador que se expresa en términos financieros respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia” (p.53).

### **Procedimiento administrativo o sancionador**

Zavaleta (2019) define: “Es función de la administración tributaria municipal ejercer ejecuciones coactivas y adjudicar sanciones como multas a los contribuyentes que hayan cometido alguna infracción en materia tributaria siendo determinadas en un proceso de fiscalización” (p.15-16)

### **Recaudación**

Altamirano y Montenegro (2017) conceptualizan: “Es el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico. En términos más acotados, la palabra recaudación se usa en la mayoría de los casos para hacer referencia al acto de juntar elementos monetarios” (p.10).

### **Recaudación Tributaria**



Altamirano y Montenegro (2017) conceptualizan: “Es la manifestación de la actividad administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, la recaudación queda comprendida dentro del marco de Derecho tributario formal” (p.10).

### **III. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

La recaudación tributaria incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

#### **Hipótesis específicas**

1. La determinación tributaria incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.
2. La gestión de cobranza incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.
3. El procedimiento administrativo o sancionador incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

## Contrastación de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** La recaudación tributaria incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

**H<sub>0</sub>:** La recaudación tributaria no incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

#### *Correlación de recaudación tributaria y su gestión administrativa.*

Variables		Recaudación Tributaria	Gestión Administrativa	
Rho de Spearman	Recaudación Tributaria	Coeficiente de correlación	,695"	1,000
	Gestión Administrativa	Sig. (Bilateral)	,000	-
		N	382	382
		Coeficiente de correlación	1,000	,695"
		Sig. (Bilateral)	-	,000
		N	382	382

Fuente: SPSS

Interpretación: El resultado adquirido según la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,695 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Por lo tanto, en el rango de incidencia de Spearman; se ha determinado que la recaudación tributaria no incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

### Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>**: La determinación tributaria incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

**H<sub>0</sub>**: La determinación tributaria no incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

#### *Correlación de determinación tributaria y gestión administrativa.*

Variables		Determinación Tributaria	Gestión Administrativa	
Rho de Spearman	Determinación Tributaria	Coeficiente de correlación	,675"	1,000
	Gestión Administrativa	Sig. (Bilateral)	,000	-
		N	382	382
		Coeficiente de correlación	1,000	1,000
		Sig. (Bilateral)	-	-
		N	382	382

Fuente: SPSS

Interpretación: El resultado adquirido en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,675 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Por lo tanto, de acuerdo al rango de correlación de Spearman, se ha descrito que la determinación tributaria no incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>**: La gestión de cobranza incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

**H<sub>0</sub>**: La gestión de cobranza no incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

### *Correlación de gestión de cobranza y gestión administrativa.*

Variables		Gestión de cobranza	Gestión administrativa	
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	,493"	1,000
	Gestión administrativa	Sig. (Bilateral)	,000	-
		N	382	382
		Coeficiente de correlación	1,000	,493"
		Sig. (Bilateral)	-	-
		N	382	382

Fuente: SPSS

Interpretación: El resultado adquirido en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,493 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Por la tanto, de acuerdo al rango de correlación de Spearman, se ha determinado que la gestión de cobranza no incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>**: El procedimiento administrativo o sancionador incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

**H<sub>0</sub>**: El procedimiento administrativo o sancionador no incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

#### *Correlación de procedimiento administrativo o sancionador y gestión administrativa.*

Variables		Procedimiento administrativo	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Procedimiento administrativo	Coefficiente de correlación	,430"
	Gestión administrativa	Sig. (Bilateral)	1,000
		N	-
			382
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (Bilateral)	,430"
		-	-
		N	382

Fuente: SPSS

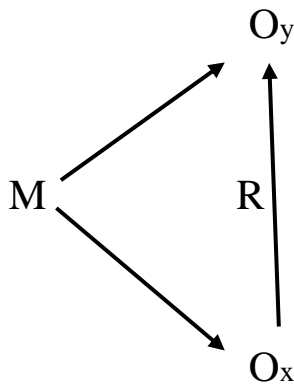
Interpretación: El resultado adquirido en la prueba de correlación de Spearman tiene un valor situado de 0,430 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Entonces, de acuerdo al rango de correlación de Spearman, se ha determinado que el procedimiento administrativo o sancionador no incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

## IV. Metodología

### 4.1. Diseño de la investigación

En la presente tesis se utilizó el diseño no experimental-correlacional, de tipo transversal, debido a que solo se observó las variables tal como se encuentran en su contexto.

El diseño fue transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento, de tal manera se describieron las variables y se analizaron sus influencias (Hernández, 2014).



Dónde:

M = Muestra.

O = Observación de las variables

R = La relación entre las variables en estudio.

**No experimental.** Es no experimental; porque se realizaron sin manipular deliberadamente las variables y se observó el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto (Hernández, 2014).

**Correlacional.** Porque el propósito fue describir las incidencias de las variables y analizar su incidencia en su contexto dado (Hernández, 2014).

***Tipo de investigación***

En el presente trabajo de investigación se realizó con tipo cuantitativo.

El enfoque cuantitativo recolecta y analiza los datos de tal manera que nos permite responder la pregunta de investigación y comprobar las hipótesis establecidas previamente, así como también este enfoque usa métodos estadísticos para medir numéricamente mediante tablas y gráficos las características de la población (Hernández, 2014).

### ***Nivel de investigación***

El presente trabajo de investigación se realizó en un nivel correlacional, porque es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas.

Un estudio correlacional puede intentar determinar si los individuos con una puntuación alta en una variable también tienen puntuación alta en una segunda variable y si individuos con una baja puntuación en una variable también tienen baja puntuación en la segunda. Estos resultados indican una relación positiva (Hernández, 2014).

## **4.2 Población y muestra**

### ***4.2.1. Población***

**Población.** La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación. Se refiere al conjunto por el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan. En una investigación puede considerarse varias poblaciones o subpoblaciones. Se debe incluir una breve descripción de las características más sobresalientes de la población., en términos de su importancia para el estudio (Hernández, 2014).



La población estuvo conformada por 15 trabajadores del área de Contabilidad, Cobranza, Administración Tributaria y recursos Humanos de la municipalidad Distrital de Olleros.

$N = 15$  trabajadores del área de Contabilidad, Cobranza, Administración Tributaria y recursos Humanos de la municipalidad Distrital de Olleros.

#### **4.2.2. Muestra**

**Muestra:** La muestra es un porcentaje representativo de la población con el cual se trabajó y procesó los datos. De modo que las conclusiones obtenidas del análisis de dicha muestra, se extendieron y ampliaron para la población (Hernández, 2014).

La muestra fue conformada por 15 trabajadores del área de Contabilidad, Cobranza, Administración Tributaria y recursos Humanos de la municipalidad Distrital de Olleros, el tamaño de la muestra se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico, porque no se aplicó ninguna fórmula estadística, tampoco el muestreo aleatorio.

$n = 15$  trabajadores del área de Contabilidad, Cobranza, Administración Tributaria y recursos Humanos de la municipalidad Distrital de Olleros.

### 4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores

**Título:** La recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>Recaudación Tributaria</b>	Recaudación de tributos consiste en la recepción de los pagos que deben realizar los Contribuyentes a la Alcaldía por las diferentes obligaciones tributarias, en las oficinas de la municipalidad, mediante una Planilla especial, diseñada de acuerdo a las necesidades de cada Municipio (Giraldo, 2019).	Determinación tributaria	Declaraciones juradas	¿Considera Ud. que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora?
			Inscripción del predio	¿Considera que se lleva un buen control de las inscripciones de predios?
			Fiscalización	¿Considera que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados?
		Gestión de cobranza	Control de cobranza	¿Considera que el sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria?
			Beneficios tributarios	¿Considera que los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros?
		Procedimiento administrativo o sancionador	Multas administrativas	¿Considera que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna?
			Ejecución coactiva	¿Considera que la Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativo o sancionador?
<b>Gestión Administrativa</b>	Es el conjunto de actividades específicas que realizan los administradores para lograr la productividad de la empresa. Existen diversos criterios sobre la división de las funciones	Planificación	Objetivos	¿Considera que la administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito?
			Políticas	¿Está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos?
			Presupuesto	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Olleros cumple con los servicios usando el presupuesto designado?
		Organización	División del trabajo	¿Considera que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación?
			Coordinación	¿Cree que las coordinaciones realizadas dentro de la

administrativas o elementos de la administración. La administración permite lograr los objetivos, mediante los recursos que posee la organización, como el talento humano (Giraldo, 2019).			Municipalidad son las mejores para la población Olleros?
		Descripción de funciones	¿Considera Ud. que en la Subgerencia de Recaudación tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones?
	Dirección	Comunicación	¿Considera que hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros?
		Liderazgo	¿Cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa?
	Control	Actividades de control	¿Considera Ud. que las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son las más adecuadas?
		Información y comunicación	¿Considera que la información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población?

## **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.4.1. Técnica**

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta. Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Hay dos maneras de obtener información con estos métodos: la entrevista y el cuestionario.

Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla (Hernández, 2014).

**La Encuesta:** Fue una técnica que permitió elaborar un conjunto de preguntas o ítems en función de las variables e indicadores de estudio.

### **4.4.2. Instrumento**

**Instrumento:** Cuestionario estructurado: fue un formato elaborado específicamente con base a la técnica de estudio; cuya utilidad fue para la recolección de datos de la muestra de estudio.

Un cuestionario es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados (Hernández, 2014).

## **4.5. Plan de análisis**

Para analizar los datos que se recopilaron se utilizaron el análisis descriptivo a través del programa de Microsoft Excel, el mismo que sirvió para la tabulación y presentación de los resultados en tablas y figuras. Para saber la incidencia se utilizó

la prueba de correlación de Spearman. Todo esto se elaboró teniendo en cuenta la norma APA.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título: La recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo la recaudación tributaria incide con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo la determinación tributaria incide con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019?</li> <li>2. ¿Cómo la gestión de cobranza incide con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019?</li> <li>3. ¿Cómo el procedimiento administrativo o sancionador incide con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la determinación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.</li> <li>2. Describir la gestión de cobranza y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.</li> <li>3. Describir el procedimiento administrativo o sancionador y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b> La recaudación tributaria incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La determinación tributaria incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.</li> <li>2. La gestión de cobranza incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.</li> <li>3. El procedimiento administrativo o sancionador incide significativamente con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.</li> </ol>	<p><b>El tipo de investigación</b> Enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Universo:</b> 15 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 15 trabajadores</p> <p><b>Plan de análisis</b> Estadística descriptiva y</p> <p><b>Principios éticos</b></p>

#### 4.7 Principios éticos

Según establecido por la misma universidad existen seis principios éticos que son los siguientes:

- **Protección a las personas:** Se aplicó este principio, respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las personas que participaron voluntariamente en la investigación y disposición de información adecuada.
- **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.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que participaron tenían la manifestación de voluntad, informativa, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en todo el proceso de investigación.
- **Justicia:** Este principio permitió ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para que los involucrados en la investigación sean tratados de forma equitativa durante la investigación.
- **Integridad científica:** Fue relevante en función de las normas deontológicas de la carrera de Contabilidad, se evaluaron daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en dicha investigación. Asimismo, se

mantuvo la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de este estudio o la comunicación de sus resultados.



## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Consideran que el no cumplimiento con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	9	60%
b) No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 2**

*Consideran que se lleva un buen control de las inscripciones de predios.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	7	47%
b) No	8	53%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 3**

*Los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	9	60%
b) No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 4**

*El sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	6	40%
b) No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 5**

*Los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	5	33%
b) No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 6**

*Las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	9	60%
b) No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 7**

*La Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativos o sancionadores.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	9	60%
b) No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 8**

*La administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	9	60%
b) No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 9**

*Está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	7	47%
b) No	8	53%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 10**

*La Municipalidad Distrital de Olleros cumple con los servicios usando el presupuesto designado.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	7	47%
b) No	8	53%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 11**

*Consideran que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	7	47%
b) No	8	53%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 12**

*Las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	8	53%
b) No	7	47%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 13**

*La Subgerencia de Recaudación tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	6	40%
b) No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 14**

*Considera que hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	7	47%
b) No	8	53%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 15**

*Cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	11	73%
b) No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

**Tabla 16**

*Las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son las más adecuadas.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	7	47%
b) No	8	53%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.



**Tabla 17**

*La información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población.*

Alternativa	Fi	Porcentaje %
a) Si	8	53%
b) No	7	47%
Total	15	100%

Fuente: Datos de la encuesta realizada a la muestra conformada por los trabajadores específicos.

## **5.2 Análisis de los resultados**

De acuerdo a la tabla 1; del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% respondió que consideran que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora y el 40% respondió que no consideran que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora. Este resultado concuerda con el dato de Giraldo (2019) donde obtuvo como su resultado, el 65% de los encuestados dijo al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora. Por otra parte, Izquierdo (2019) define que la declaración jurada: “Es la que desarrolla la calidad de la introducción del documento como inicio de la relación tributaria entre el contribuyente y la administración tributaria municipal” (p.39). Como propuesta de conclusión se sugiere proponer mecanismos para mejorar la recaudación de tributos.

De acuerdo a la tabla 2; del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que sí consideran que se lleva un buen control de las inscripciones de predios y el 53% respondió que no consideran que se lleva un buen control de las

inscripciones de predios. Este resultado no se parece con el dato de Zavaleta (2019) donde obtuvo como su resultado, el 89% de los encuestados dijo que consideran que se lleva un buen control de las inscripciones de predios. Por otra parte, Giraldo (2019) define que el control de cobranza: “Es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos” (p.44). Como propuesta de conclusión se sugiere llevar el control adecuado de las inscripciones de predios para tener siempre identificados y ubicados.

De acuerdo a la tabla 3; del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% dijo que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados y el 40% dijo que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos no son los adecuados. Este resultado es parecido con el dato de Giraldo (2019) donde obtuvo como su resultado, el 85% de los encuestados dijo que la fiscalización que realiza la Administración Tributaria es adecuada. Como propuesta de conclusión se sugiere plantear procedimientos eficientes para tener mejores resultados en el cobro de tributos.

De acuerdo a la tabla 4; del 100% de los encuestados igual a 15, el 40% respondió que el sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria y el 60% respondió que el sistema de control de cobranzas no beneficia a la recaudación tributaria. Este resultado concuerda con el dato de Giraldo (2019) donde obtuvo como su resultado, el 65% de los encuestados dijo que el sistema de control de cobranzas no beneficia a la recaudación tributaria. Como propuesta de conclusión

se sugiere proponer mecanismos para mejorar la recaudación de tributos y no llegar a esta etapa de cobranza coactiva.

De acuerdo a la tabla 5; del 100% de los encuestados igual a 15, el 33% respondió que los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros y el 67% respondió que los beneficios tributarios otorgados no ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros. Este resultado concuerda con el dato de Giraldo (2019) donde obtuvo como su resultado, el 65% de los encuestados dijo al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora. Como propuesta de conclusión se sugiere proponer mecanismos para mejorar la recaudación de tributos y de esa manera obtener el desarrollo del Distrito de Olleros.

De acuerdo a la tabla 6; del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% respondió que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna y el 40% respondió que las multas Administrativas impuesta a infractores, no sirven como ingreso a la Comuna. Este resultado se parece con el dato de Izquierdo (2019) donde obtuvo como su resultado, el 90% de los encuestados dijo que las multas son ingresos para la Municipalidad. Como propuesta de conclusión se sugiere proponer incrementar en las tasas porcentuales para la determinación de las multas, porque cuanto más sea la sanción el contribuyente tendrá más consideración de pagar puntual.

De acuerdo a la tabla 7; del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% respondió que la Ejecución Coactiva sí toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativo o sancionador y el 40% respondió que la Ejecución Coactiva no toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativos o sancionadores. Este resultado concuerda con el dato de Giraldo (2019) donde obtuvo como su

resultado, el 65% de los encuestados dijo al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora. Por otra parte, Cárdenas (2018) define que la ejecución coactiva: “Es aquel procedimiento donde toda entidad pública nacional, regional o local facultada por ley para exigir coactivamente el pago de una acreencia impaga debidamente actualizada -el cual puede ser una orden de pago, resolución de determinación o resolución de multa” (p.55). Como propuesta de conclusión se sugiere a la Ejecución Coactiva tomar mejores medidas pertinentes para los procedimientos Administrativos o sancionadores.

De acuerdo a la tabla 8; del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% respondió que la administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito y el 40% respondió que la administración no cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito. Este resultado tiene similitud con el dato de Toscano (2019) donde obtuvo como su resultado, el 80% de los encuestados dijo que la administración realiza sus procesos de acuerdo a los objetivos establecidos. Como propuesta de conclusión se sugiere a la administración cumplir adecuadamente de acuerdo con los objetivos planteados a favor del Distrito.

De acuerdo a la tabla 9; del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos y el 53% respondió que no está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos. Este resultado no es igual con el dato de Giraldo (2019) donde obtuvo como su resultado, el 100% de los encuestados dijo que las políticas establecidas para el cobro de tributos en la Municipalidad son eficientes. Como propuesta de conclusión se sugiere proponer políticas eficientes en la Entidad para el cobro de tributos.

De acuerdo a la tabla 10; del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que la Municipalidad Distrital de Olleros cumple con los servicios usando el presupuesto designado y el 53% respondió que la Municipalidad Distrital de Olleros no cumple con los servicios usando el presupuesto designado. Este resultado no concuerda con el dato de Rivas (2017) donde obtuvo como su resultado, el 89% de los encuestados dijo que la entidad utiliza adecuadamente el presupuesto establecido. Como propuesta de conclusión se sugiere a los responsables de la Municipalidad Distrital de Olleros cumplir con los servicios usando el presupuesto designado adecuadamente.

De acuerdo a la tabla 11; del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que consideran que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación y el 53% respondió que no consideran que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación. Este resultado no concuerda con el dato de Rivas (2017) donde obtuvo como su resultado, el 79% de los encuestados dijo que las funciones en la Subgerencia de Recaudación se desarrollan adecuadamente. Como propuesta de conclusión se sugiere seguir desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación.

De acuerdo a la tabla 12; del 100% de los encuestados igual a 15, el 53% respondió que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros y el 47% respondió que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad no son las mejores para la población Olleros. Este resultado concuerda con el dato de Ballesteros (2019) donde obtuvo como su resultado, el 69% de los encuestados dijo que en la Municipalidad se hacen las coordinaciones adecuadas. Como propuesta de conclusión se sugiere mejorar las

coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad para el progreso la población Olleros.

De acuerdo a la tabla 13; del 100% de los encuestados igual a 15, el 40% respondió que la Subgerencia de Recaudación tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones y el 60% respondió que la Subgerencia de Recaudación no tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones. Este resultado no concuerda con el dato de Delgado (2016) donde obtuvo como su resultado, el 80% de los encuestados dijo que la subgerencia contrata trabajadores eficientes. Como propuesta de conclusión se sugiere a la Subgerencia de Recaudación contratar personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones y así llevar a cabo una buena gestión.

De acuerdo a la tabla 14; del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que consideran que hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros y el 53% respondió que consideran que no hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros. Este resultado no concuerda con el dato de Cárdenas (2018) donde obtuvo como su resultado, en su mayoría de los encuestados dijo que sí existe una buena comunicación entre la subgerencia y la ciudadanía. Como propuesta de conclusión se sugiere a los responsables de la municipalidad de Olleros a establecer una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos.

De acuerdo a la tabla 15; del 100% de los encuestados igual a 15, el 73% respondió que cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa y el 27% respondió que no cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión

Administrativa. Este resultado concuerda con el dato de Cárdenas (2018) donde obtuvo como su resultado, en su mayoría de los encuestados dijo que los responsables cumplen una adecuada gestión administrativa. Como propuesta de conclusión se sugiere al jefe de área seguir proponiendo y dar soporte para cumplir con una buena gestión Administrativa.

De acuerdo a la tabla 16; del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son adecuadas y el 53% respondió que las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación no son adecuadas. Este resultado no se parece con el dato de Giraldo (2019) donde obtuvo como su resultado, el 73% de los encuestados dijo que la subgerencia sí realiza adecuado control de actividades. Como propuesta de conclusión se sugiere a la subgerencia de recaudación seguir desarrollando adecuadas actividades de control.

De acuerdo a la tabla 17; del 100% de los encuestados igual a 15, el 53% respondió que consideran que la información y comunicación brindada por la administración sí genera impacto en la población y el 47% respondió que la información y comunicación brindada por la administración no genera impacto en la población. Este resultado no es igual con el dato de Zavaleta (2019) donde obtuvo como su resultado, en su mayoría de los encuestados dijo que la administración brinda una buena información y comunicación a la población. Por otra parte, Altamirano y Montenegro (2017) conceptualizan diciendo que la información y comunicación: “Son conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Fácil acceso a todo tipo de información. Instrumentos para

todo tipo de proceso de datos” (p.39). Como propuesta de conclusión se sugiere a la administración seguir brindando la información y comunicación genera impacto en la población.



## VI. Conclusiones y recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

1. Conclusión general; se ha determinado que la Recaudación Tributaria incide significativamente con la Gestión Administrativa, donde se demuestra con prueba de Spearman que tiene un valor situado de 0,695 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo tanto, según el rango de incidencia de Spearman, se ha determinado que la Recaudación Tributaria es muy deficiente porque existe una mala gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019. Como aporte de la investigación, se observa que hay una deficiencia en la recaudación de tributos, esto es porque se está haciendo mala gestión administrativa. Como valor agregado se sugiere a los responsables de la Municipalidad a plantear mejores mecanismos en la gestión administrativa para incrementar la recaudación de tributos dentro de su jurisdicción.
2. Conclusión de acuerdo al objetivo específico 1; se ha descrito que la determinación tributaria incide significativamente con la gestión administrativa, demostrando en la prueba de correlación de Spearman que tiene un valor situado de 0,675 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo tanto, de acuerdo al rango de correlación de Spearman, la determinación tributaria es deficiente porque existe una mala gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

3. Conclusión de acuerdo al objetivo específico 2; se ha descrito que la gestión de cobranza incide significativamente con la gestión administrativa, demostrando en la prueba de correlación de Spearman que tiene un valor situado de 0,493 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por la tanto, de acuerdo al rango de correlación de Spearman, la gestión de cobranza es deficiente porque existe una mala gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.
4. Conclusión de acuerdo al objetivo específico 3; se ha descrito que el procedimiento administrativo o sancionador incide significativamente con la gestión administrativa, demostrando en la prueba de correlación de Spearman que tiene un valor situado de 0,430 y como nivel de significancia bilateral (sig. 0,000), el cual es inferior al p valor (0.05). Acorde con la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Entonces, de acuerdo al rango de correlación de Spearman, el procedimiento administrativo o sancionador es deficiente porque hay una mala gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Es necesario que la Municipalidad Distrital de Olleros mejore mecanismos en la gestión administrativa para una mejor recaudación tributaria; mediante la capacitación del personal de la oficina administrativa e interactuar mejor con la población del Distrito concientizando.
2. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad de Olleros mejorar la planificación en la gestión administrativa para mejorar la determinación tributaria, así sostener los gastos públicos.
3. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad de Olleros mejorar la organización en la gestión administrativa para mejorar la gestión de cobranza, así sostener los gastos públicos.
4. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad de Olleros mejorar la dirección en la gestión administrativa para mejorar el procedimiento administrativo o sancionador, así sostener los gastos públicos.

## Aspectos complementarios

### Referencias bibliográficas

- Advíncula, E. (2018). *La recaudación tributaria y su influencia en la liquidez de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz-Perú.
- Altamirano, L. y Montenegro, R. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria del área de rentas en la Municipalidad Distrital de Copallin – 2016*. Para optar el grado académico profesional de bachiller en Contabilidad. Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú.
- Arista, J. y Flores, E. (2019). *Relación de la Gestión Municipal con la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2018*. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Nacional de San Martín–Tarapoto, Rioja-Perú.
- Ballesteros, K. (2019). *La recaudación tributaria en las municipalidades del Perú caso: recaudación en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre – Piura, 2018*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz-Perú.
- Campos, J., & Chávez, I. (2015). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la Ciudad de Ibarra en mejora de Calidad de Servicios y atención a los Usuarios en el Año 2011*. Ecuador : Universidad Técnica del Norte. Recuperado el 05 de Junio de 2018, de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>

- Cárdenas, J. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto-Perú.
- Churano, P. (2015). *Incidencia de la recaudación tributaria en la gestión administrativa y económica de la Municipalidad del Distrito de Independencia – periodo 2013*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz-Perú.
- Delgado, E. (2016). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz-Perú.
- Giraldo, J. (2019). *Pago de tributos municipales y su incidencia en la recaudación tributaria en el Distrito de Marcará – Carhuaz, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote-Perú.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. Recuperado de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Izquierdo, F. (2019). *Gestión tributaria municipal y su incidencia en la recaudación de los arbitrios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado 2018*. Tesis

para optar el Título Profesional de: Contador Público. Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú.

Rivas, R. (2017). *La recaudación tributaria en las municipalidades del Perú caso: recaudación en la Municipalidad Provincial de Piura, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura-Perú.

Silva, L. (2015). *La cultura tributaria y su incidencia en la liquidación del impuesto a la renta de los servidores universitarios de la universidad técnica de Ambato en el período fiscal 2011*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.

Toscano, C. (2019). *Características de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz-Perú.

Zavaleta, S. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2019*. Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Administración. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

# **Anexos**

**Anexo 01: cuestionario**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Municipalidad para desarrollar el trabajo de investigación denominado “La recaudación tributaria y su incidencia con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2019” La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación.

1. ¿Considera Ud. que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora?
  - a) Si
  - b) No
  
2. ¿Considera que se lleva un buen control de las inscripciones de predios?
  - a) Si
  - b) No
  
3. ¿Considera que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados?
  - a) Si
  - b) No



4. ¿Considera que el sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria?
  - a) Si
  - b) No
5. ¿Considera que los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros?
  - a) Si
  - b) No
6. ¿Considera que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna?
  - a) Si
  - b) No
7. ¿Considera que la Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativo o sancionador?
  - a) Si
  - b) No
8. ¿Considera que la administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito?
  - a) Si
  - b) No
9. ¿Está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos?
  - a) Si
  - b) No

10. ¿Considera que la Municipalidad Distrital de Olleros cumple con los servicios usando el presupuesto designado?
- a) Si
  - b) No
11. ¿Considera que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación?
- a) Si
  - b) No
12. ¿Cree que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros?
- a) Si
  - b) No
13. ¿Considera Ud. que en la Subgerencia de Recaudación tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones?
- a) Si
  - b) No
14. ¿Considera que hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros?
- a) Si
  - b) No
15. ¿Cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa?
- a) Si
  - b) No

16. ¿Considera Ud. que las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son las más adecuadas?

- a) Si
- b) No

17. ¿Considera que la información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población?

- a) Si
- b) No

**Muchas gracias**

## Anexo 02: Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari\\_22\\_03@hotmail.com](mailto:kari_22_03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Pineda Sanchez Revelino Roger

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: RogerP192@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari\\_22\\_03@hotmail.com](mailto:kari_22_03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Torre Tinoco Miriam

Fecha: 25 - 01 - 2019

Correo electrónico: Miriaccita98@hotmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Julca Luna Julio César

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: CJL551@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **6 minutos** de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Miguel Flores Elias

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: Flores2008@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Antonio Morales Cacha

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: AntonioMorales09@hotmail.com

Firma del participante: *Antonio Morales Cacha*

Firma del investigador (o encargado de recoger información): *Karina Yélica Culli Cacha*



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jesús Anaya Palacios

Fecha: 25 - 01 - 2019

Correo electrónico: Jeshu200@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Luz Dayunha Quiñones Valdiviano

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: LuzValdi234@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **6 minutos** de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Lady Johana Robles Julca

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: LadyR043@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Mittma Luna Vanessa

Fecha: 25 - 01 - 2019

Correo electrónico: Vaner140@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **6 minutos** de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Tinoco Palacios Luciano

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: Luciano31@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari\\_22\\_03@hotmail.com](mailto:kari_22_03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Cabello Gonzalez Elizabeth

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: CabelloGonzalez@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Tinoco Depaz Nilo Arturo

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: TO203NA\_0@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari\\_22\\_03@hotmail.com](mailto:kari_22_03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Oswaldo Quito Alberto

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: —

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Aydee Nelly Ramirez Toledo

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: AydeeNellyramirez@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS, 2019** es dirigido por **KARINA YÉLICA CULLI CACHA**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es **CON FINES ACADÉMICOS PARA OBTENER EL GRADO DE TÍTULO**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **CORREO**. Si desea, también podrá escribir al correo [kari.22.03@hotmail.com](mailto:kari.22.03@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Cacha Roldan Elsa Rosana

Fecha: 25-01-2019

Correo electrónico: Rosonacacha@gmail.com

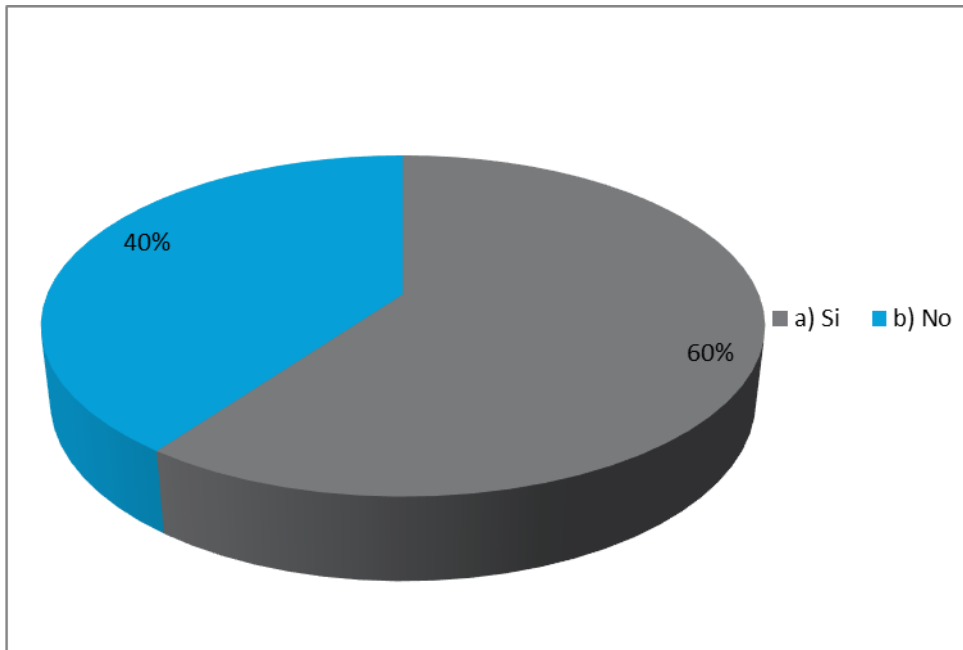
Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

### Anexo 03: figuras

**Figura 1**

*Consideran que el no cumplimiento con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora*

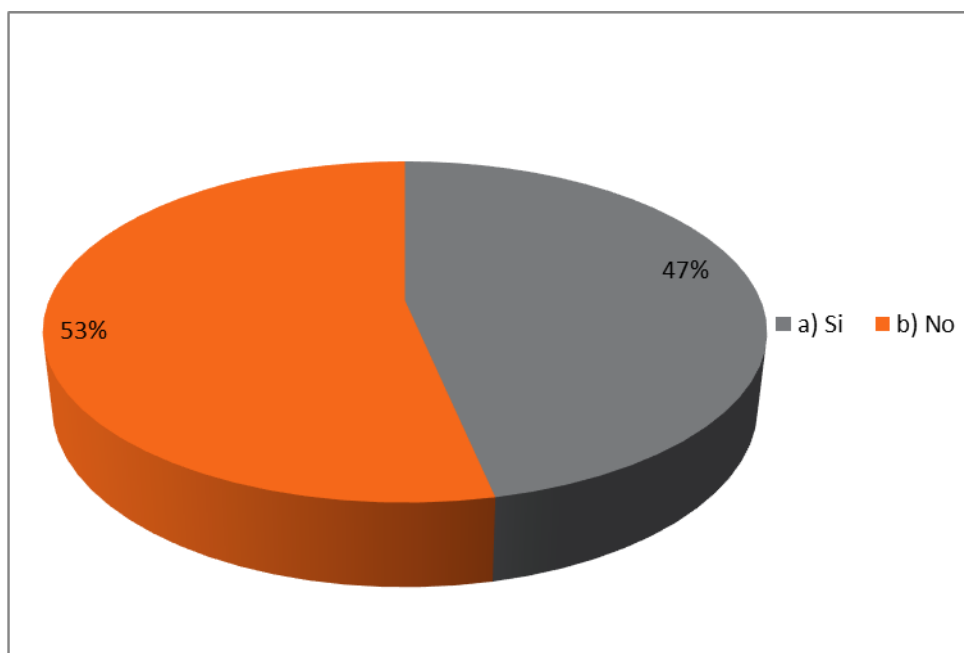


**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% respondió que consideran que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora y el 40% respondió que no consideran que al no cumplir con las declaraciones juradas retrasa las labores del área recaudadora.

**Figura 2**

*Consideran que se lleva un buen control de las inscripciones de predios.*

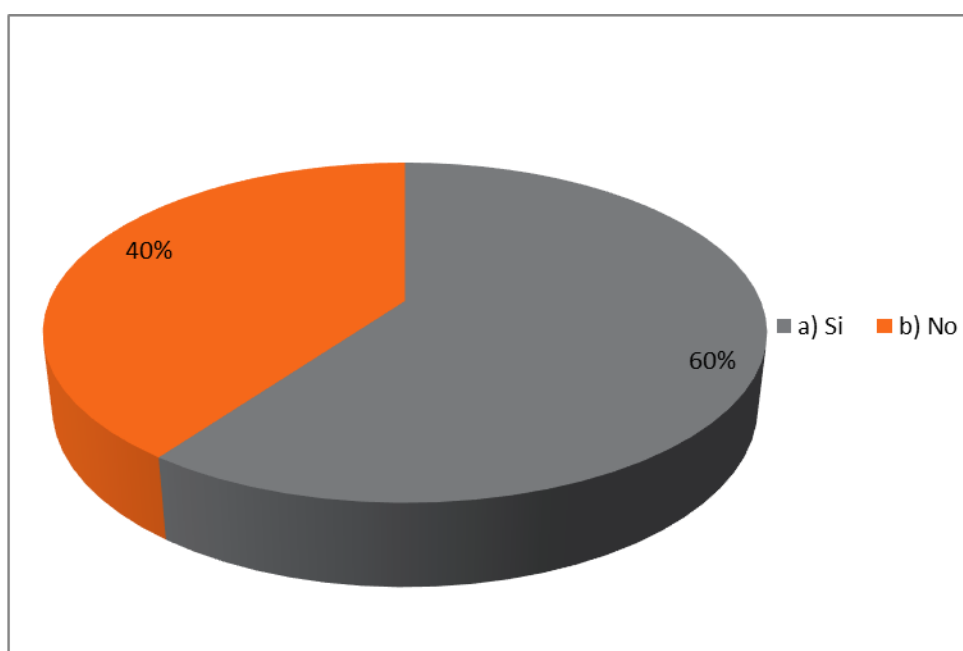


**Fuente:** Tabla 2

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que sí consideran que se lleva un buen control de las inscripciones de predios y el 53% respondió que no consideran que se lleva un buen control de las inscripciones de predios.

### Figura 3

*Los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados.*

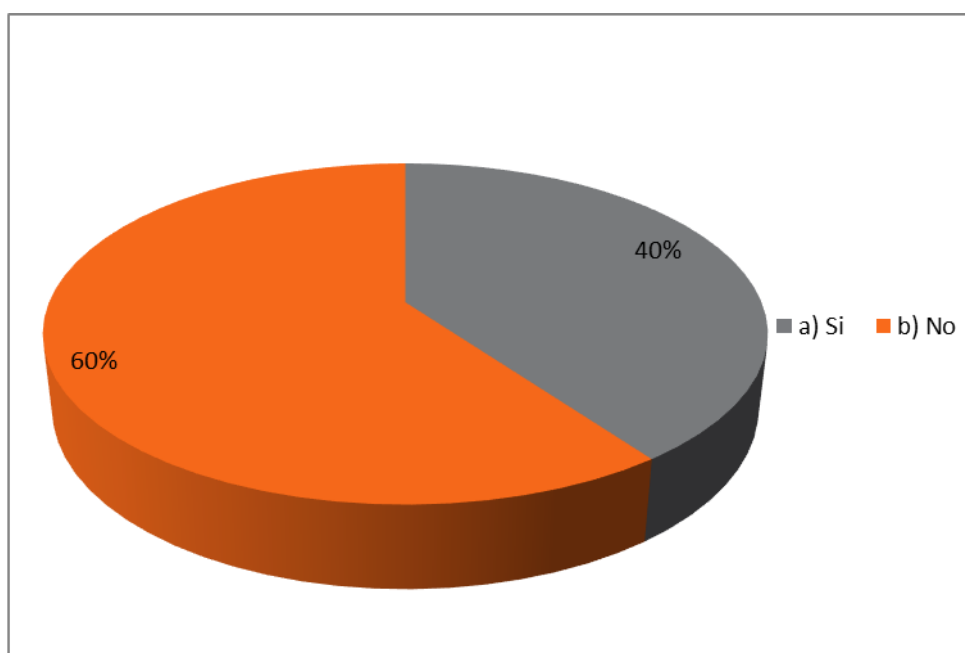


**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% dijo que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos son los adecuados y el 40% dijo que los procedimientos fiscalizadores que ejecuta la administración tributaria para el cobro de tributos no son los adecuados

**Figura 4**

*El sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria.*

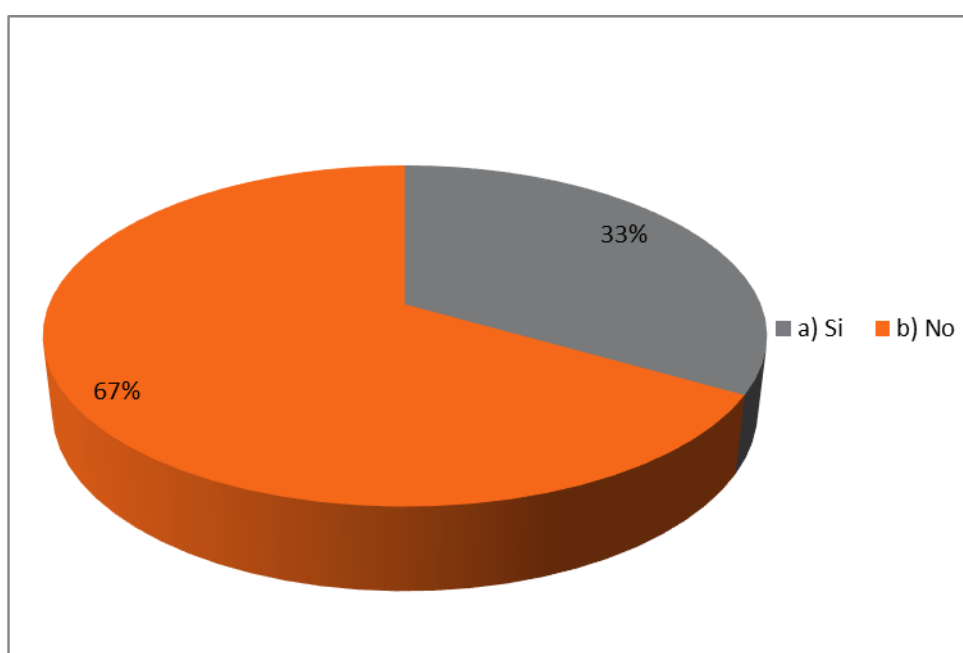


**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 40% respondió que el sistema de control de cobranzas beneficia a la recaudación tributaria y el 60% respondió que el sistema de control de cobranzas no beneficia a la recaudación tributaria.

**Figura 5**

*Los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros.*

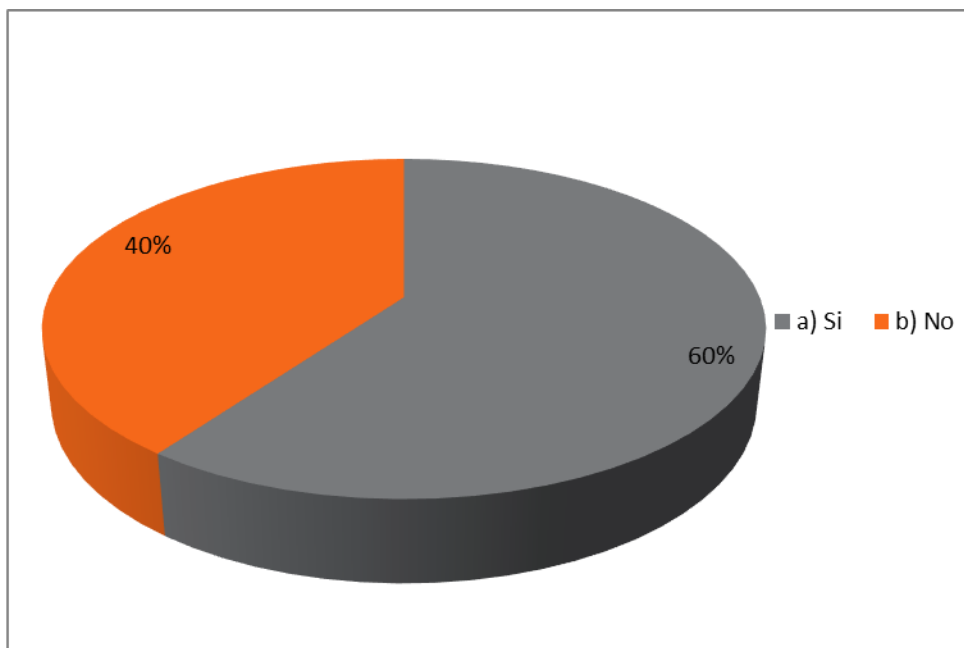


**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 33% respondió que los beneficios tributarios otorgados ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros y el 67% respondió que los beneficios tributarios otorgados no ayudan al crecimiento del Distrito de Olleros.

**Figura 6**

*Las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna.*



**Fuente:** Tabla 6

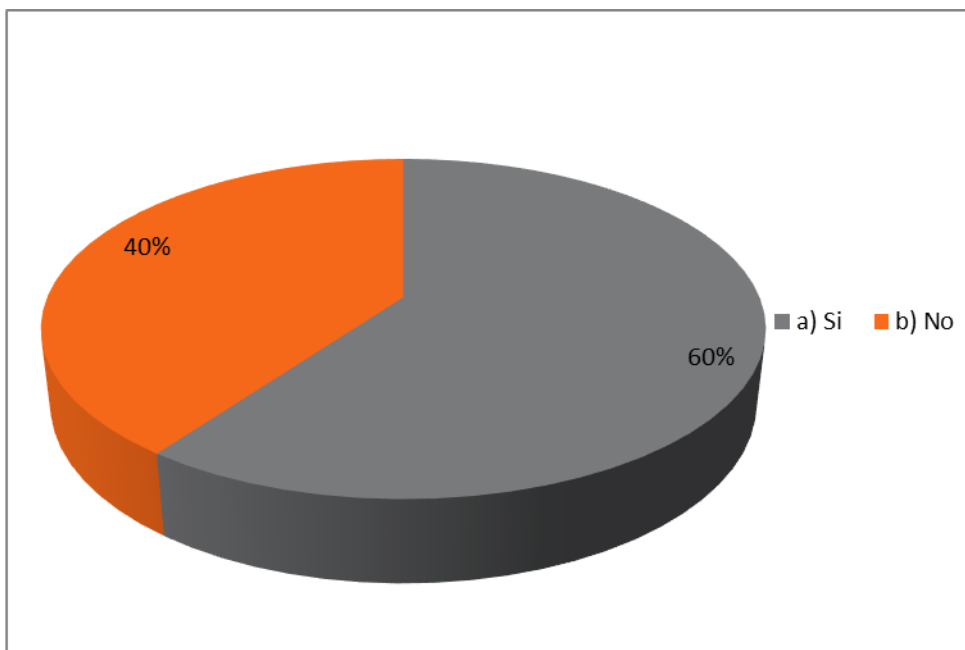
**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% respondió que las multas Administrativas impuesta a infractores, sirven como ingreso a la Comuna y el 40% respondió que las multas Administrativas impuesta a infractores, no sirven



como ingreso a la Comuna.

**Figura 7**

*La Ejecución Coactiva toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativos o sancionadores.*



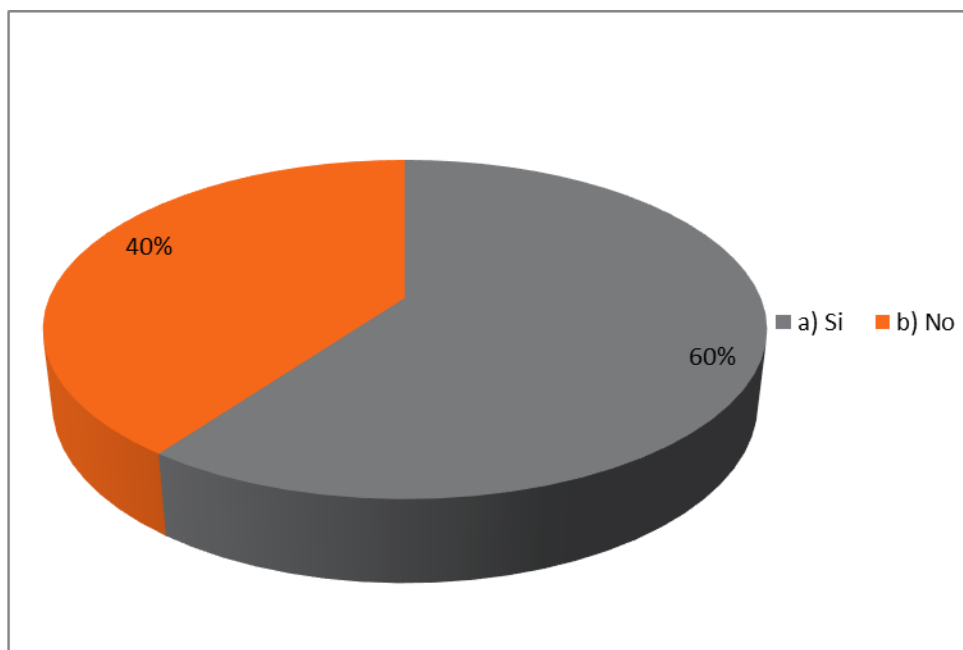
**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% respondió que la Ejecución Coactiva sí toma las medidas pertinentes para los procedimientos

Administrativo o sancionador y el 40% respondió que la Ejecución Coactiva no toma las medidas pertinentes para los procedimientos Administrativos o sancionadores.

**Figura 8**

*La administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito.*



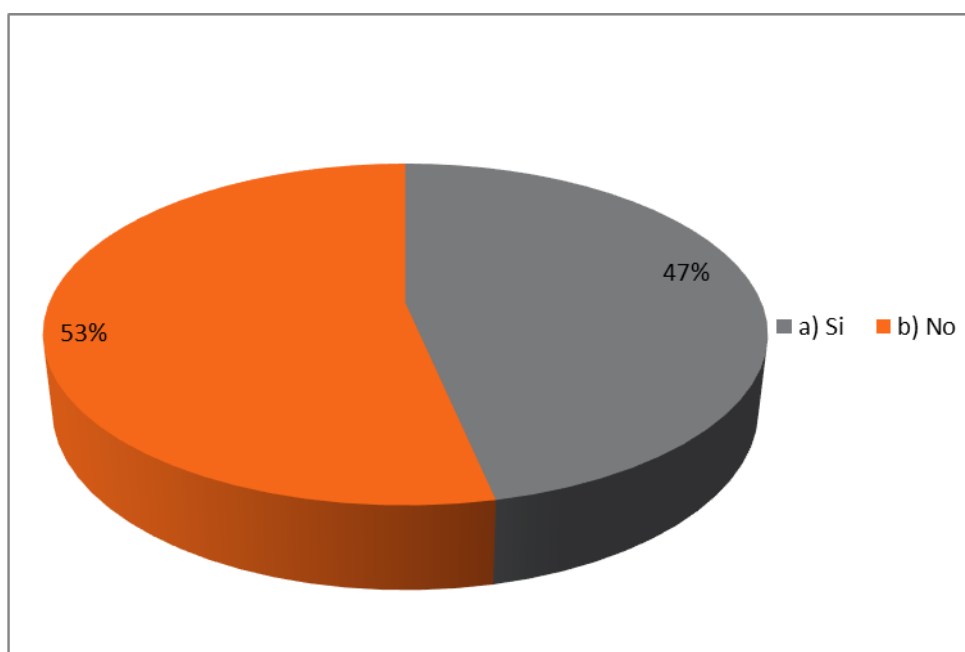
**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 60% respondió que la

administración cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito y el 40% respondió que la administración no cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito.

**Figura 9**

*Está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos.*

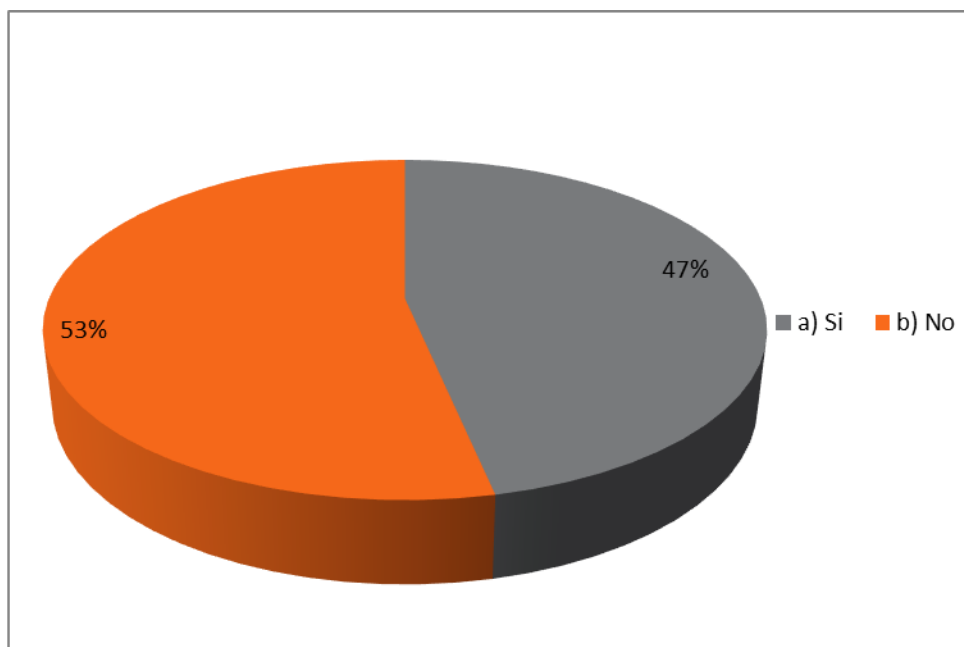


**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos y el 53% respondió que no está de acuerdo con las políticas empleadas por la Entidad para el cobro de tributos.

**Figura 10**

*La Municipalidad Distrital de Olleros cumple con los servicios usando el presupuesto designado.*

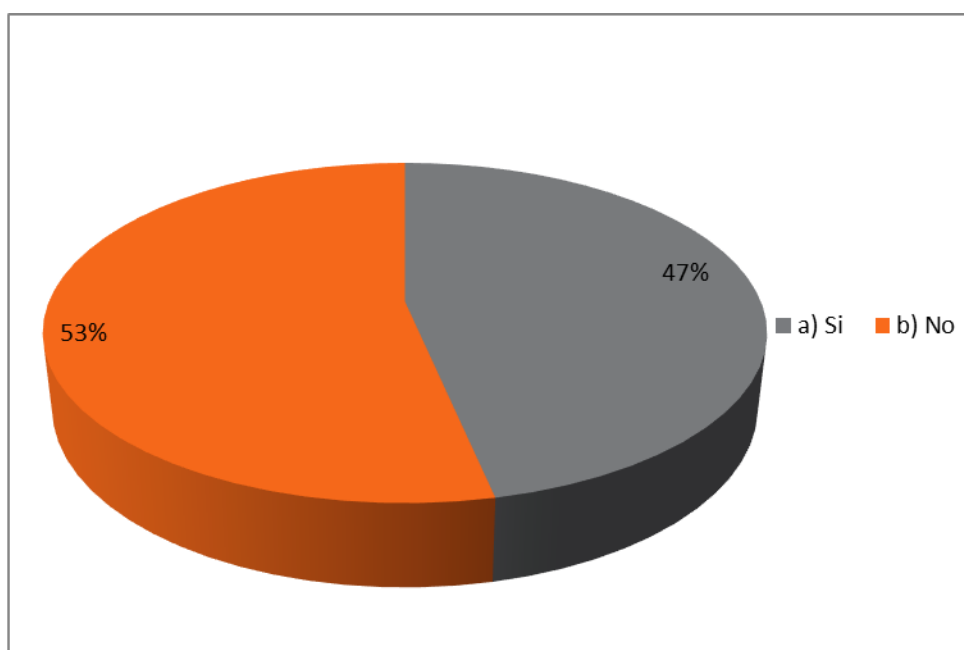


**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que la Municipalidad Distrital de Olleros cumple con los servicios usando el presupuesto designado y el 53% respondió que la Municipalidad Distrital de Olleros no cumple con los servicios usando el presupuesto designado.

**Figura 11**

*Consideran que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación.*

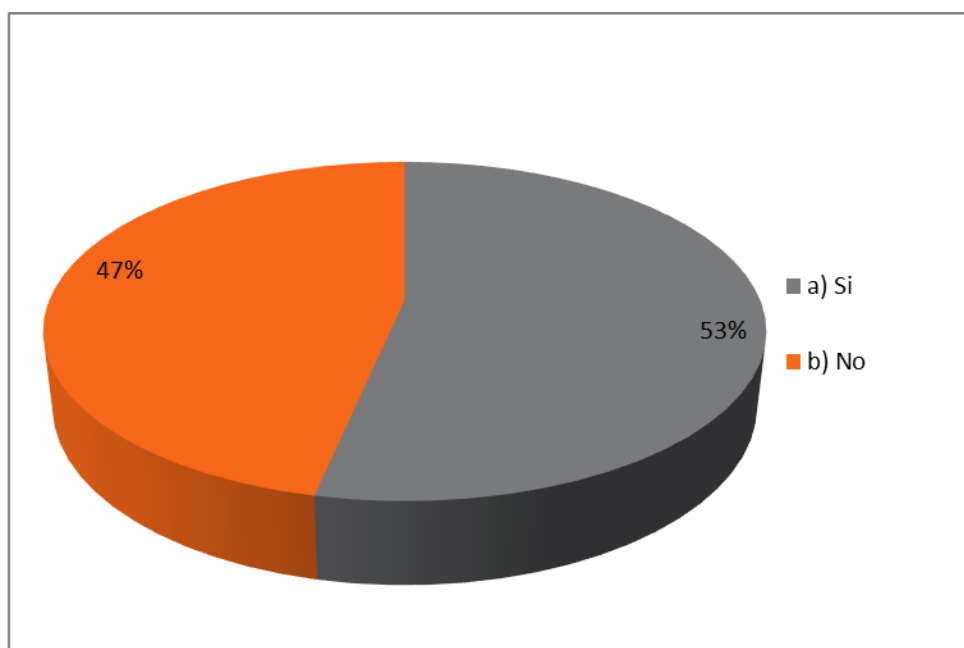


**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que consideran que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación y el 53% respondió que no consideran que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la Subgerencia de Recaudación.

**Figura 12**

*Las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros.*

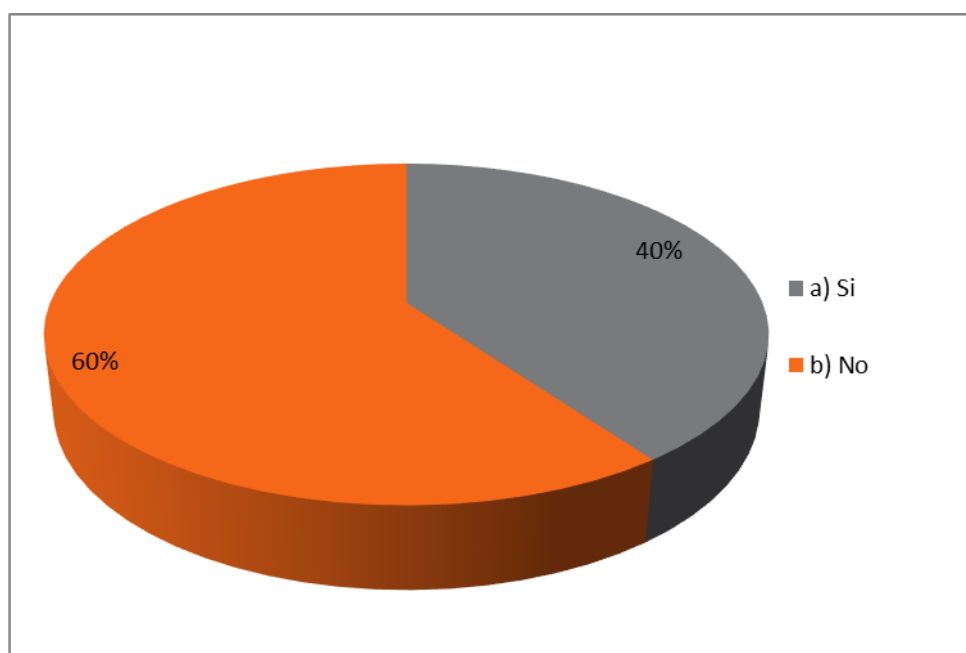


**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 53% respondió que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad son las mejores para la población Olleros y el 47% respondió que las coordinaciones realizadas dentro de la Municipalidad no son las mejores para la población Olleros.

**Figura 13**

*La Subgerencia de Recaudación tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones.*

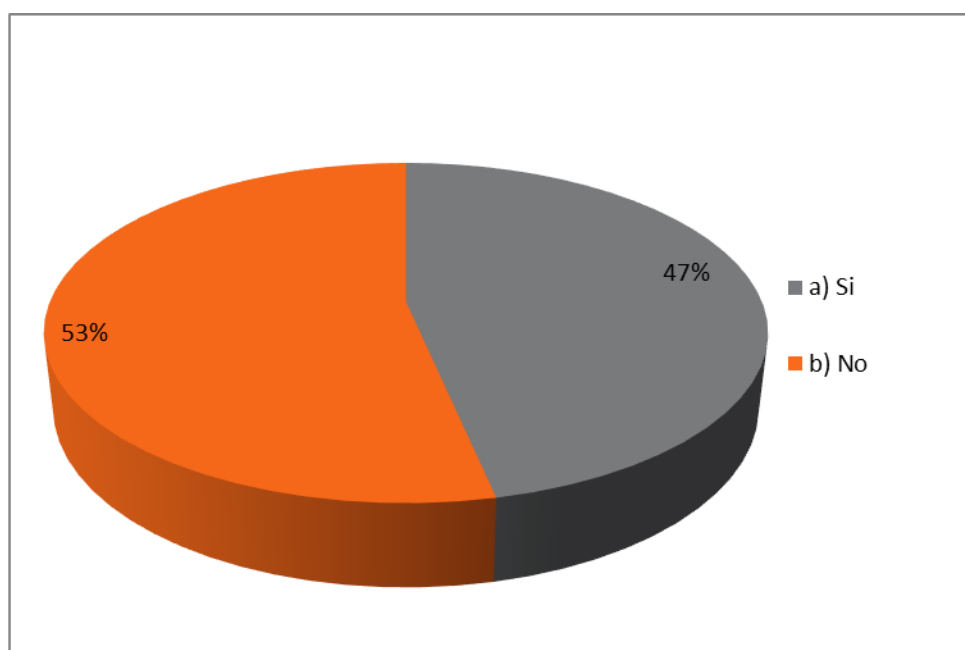


**Fuente:** Tabla 13

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 40% respondió que la Subgerencia de Recaudación tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones y el 60% respondió que la Subgerencia de Recaudación no tiene personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones.

**Figura 14**

*Considera que hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros.*



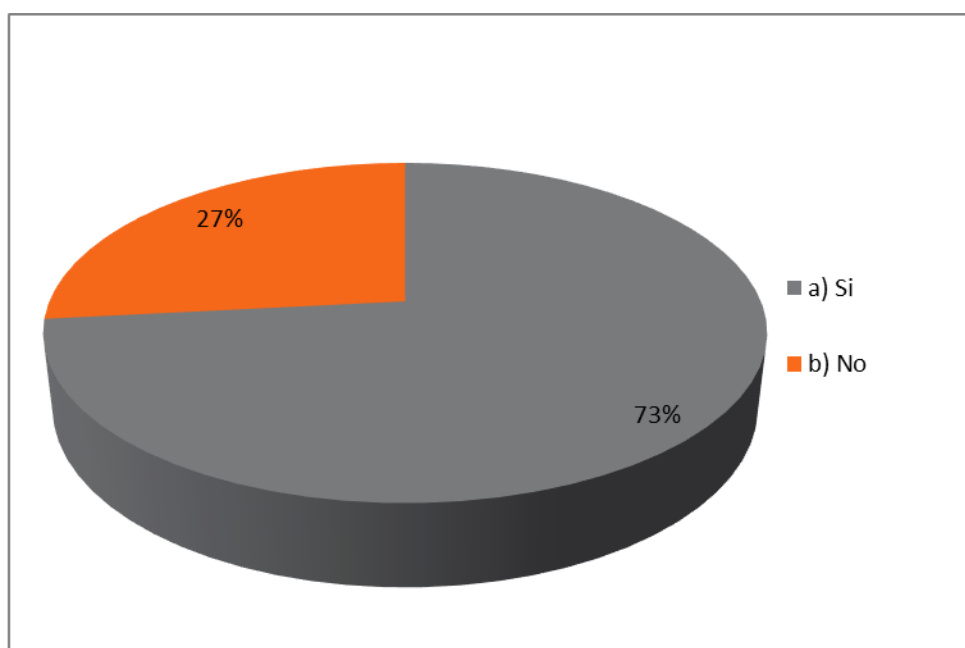


**Fuente:** Tabla 14

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que consideran que hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros y el 53% respondió que consideran que no hay una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos de Olleros.

### **Figura 15**

*Cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa.*

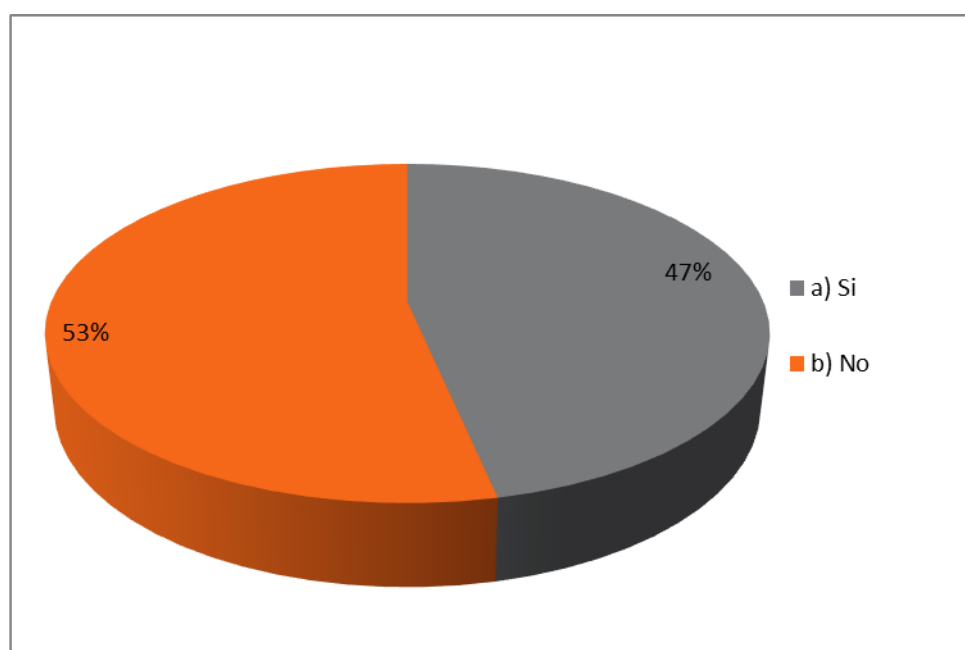


**Fuente:** Tabla 15

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 73% respondió que cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa y el 27% respondió que no cree que el jefe de área debe proponer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa.

**Figura 16**

*Las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son las más adecuadas.*

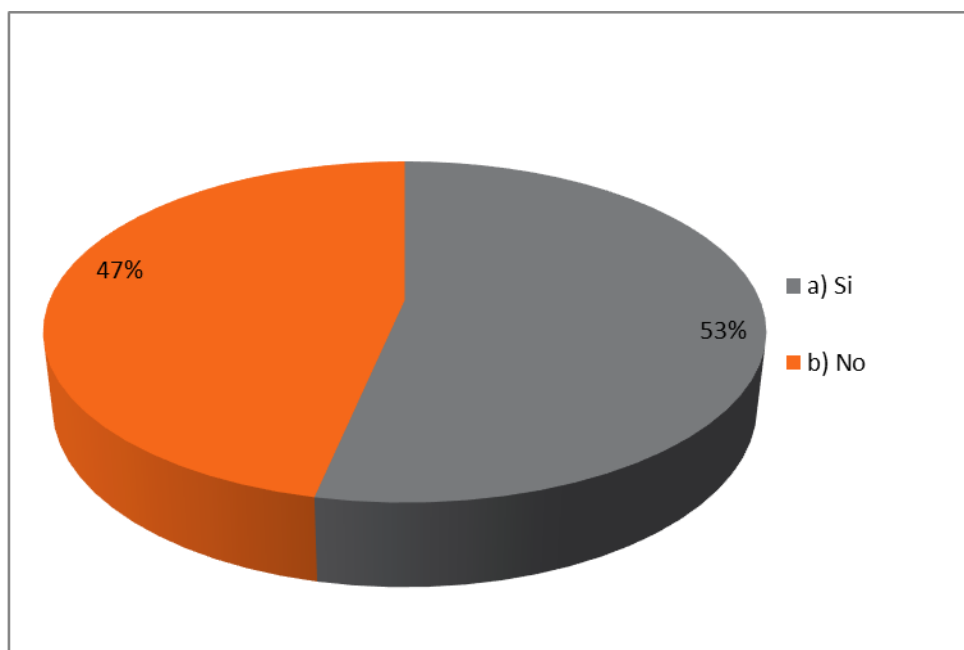


**Fuente:** Tabla 16

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 47% respondió que las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación son adecuadas y el 53% respondió que las actividades de control desarrollada por la Subgerencia de Recaudación no son adecuadas.

**Figura 17**

*La información y comunicación brindada por la administración genera impacto en la población.*



**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:** del 100% de los encuestados igual a 15, el 53% respondió que consideran que la información y comunicación brindada por la administración sí genera impacto en la población y el 47% respondió que la información y comunicación brindada por la administración no genera impacto en la población.