



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Servicio de control previo y su incidencia en la recaudación de
impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca Cusco, periodo
2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Cardenas Zamalloa, Marinez (orcid.org/0000-0002-8644-4539)

ASESORA:

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (orcid.org/0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, a mis hijos por ser mi motor y motivo
para seguir superándome profesionalmente

Marinez Cardenas Zamalloa

Agradecimiento

A mi asesora la Dra. Esther Rosa Sáenz Arenas, por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis. A las autoridades de la Universidad César Vallejo, Filial Cusco, por permitirme forjarme como profesional.

Marinez Cardenas Zamalloa

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización:.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	12
3.5. Procedimientos:	12
3.6. Método de análisis de datos:	13
3.7. Aspectos éticos:.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?	14
Tabla 2	¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?	15
Tabla 3	¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?	16
Tabla 4	¿La Municipalidad y los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por el órgano de control?	17
Tabla 5	¿La Municipalidad muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso de la recaudación del impuesto a través de normas, políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	18
Tabla 6	¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?	19
Tabla 7	¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?	20
Tabla 8	¿La Municipalidad Provincial de Calca facilita el apoyo personal para realizar un adecuado Servicio de Control Previo?	21
Tabla 9	¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?	22
Tabla 10	¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?	23

Tabla 11	¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de Calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?	24
Tabla 12	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de Calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?	25
Tabla 13	¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?	26
Tabla 14	¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?	27
Tabla 15	¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?	28
Tabla 16	¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?	29
Tabla 17	¿La Municipalidad Provincial de Calca hace publicidad a través de medios radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales?	30
Tabla 18	¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?	31
Tabla 19	¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?	32
Tabla 20	¿La Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto?	33

Índice de gráficos

		Pág.
Figura 1	¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?	14
Figura 2	¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?	15
Figura 3	¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?	16
Figura 4	¿La Municipalidad y los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por el órgano de control?	17
Figura 5	¿La Municipalidad muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso de la recaudación del impuesto a través de normas, políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	18
Figura 6	¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?	19
Figura 7	¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?	20
Figura 8	¿La Municipalidad Provincial de Calca facilita el apoyo personal para realizar un adecuado Servicio de Control Previo?	21
Figura 9	¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?	22
Figura 10	¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?	23

Figura 11	¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?	24
Figura 12	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?	25
Figura 13	¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?	26
Figura 14	¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?	37
Figura 15	¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?	38
Figura 16	¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?	39
Figura 17	¿La Municipalidad Provincial de Calca hace publicidad a través de medios radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales?	30
Figura 18	¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?	31
Figura 19	¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?	32
Figura 20	¿La Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto?	33

Resumen

La investigación pertenece a la línea de investigación Auditoría, en la Facultad de Ciencia Empresariales denominado: “Servicio de Control Previo y su incidencia en la recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca - Cusco, periodo 2019”, el problema es el siguiente: ¿Cómo el servicio de control previo incide en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca- Cusco, periodo 2019?, el objetivo logrado en la presente investigación consistió en: Determinar como el servicio de control previo incide significativamente en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca - Cusco, periodo 2019. El tipo de investigación fue Básica de diseño descriptivo, la población es de 30 trabajadores que se dedican a la recaudación de los impuestos la muestra fue la misma cantidad, instrumento es cuestionario en los Resultados muestran el mayor porcentaje que autoridades, servidores públicos están de acuerdo que se cumple con la recaudación tributaria programada en cuanto al servicio de control previo están de acuerdo que se hagan más capacitaciones sobre el tema de control. Conclusiones: los resultados obtenidos demuestran los servicios de control previo incide en los impuestos de la Municipalidad por ende es importante para la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Calca.

Palabras Clave: Control previo, recaudación, impuestos.

Abstract

The research belongs to the line of research Audit, in the Faculty of Business Science called: "Prior Control Service and its impact on the collection of Taxes of the Provincial Municipality of Calca - Cusco, period 2019", the problem is as follows: How the prior control service affects the collection of taxes of the Provincial Municipality of Calca - Cusco, period 2019, the objective achieved in this research consisted of: To determine how the prior control service significantly affects the tax collection of the Provincial Municipality of Calca -Cusco, period 2019. The type of research was Basic of descriptive design, the population is 30 workers who are dedicated to the collection of taxes the sample was the same amount, instrument is questionnaire in the Results show the highest percentage that authorities, public servants agree that the scheduled tax collection is met as for the prior control service they agree that more trainings on the subject of control are made. Conclusions: The results obtained show that prior control services have an impact on the Municipality's taxes and therefore are important for tax collection in the Provincial Municipality of Calca.

Keywords: Prior Control, Collection, taxes.

I. INTRODUCCIÓN

Las municipalidades, desde antes a la actualidad vienen presentado dificultades al recaudar los impuestos; por lo que se ha venido buscando la mejora en las cobranzas de los tributos, con el fin de incrementar las recaudaciones y las bases tributarias, maximizar el acatamiento de las obligaciones tributarias, afianzar la cultura tributaria en el ciudadano, produciendo una mejor percepción sobre el riesgo en el contribuyente al no ser puntual, siendo estos objetivos validados de manera general en la Administración Tributaria (Diestra, 2018).

Las prácticas adoptadas en las municipalidades, tuvieron gran importancia en la obtención de resultados favorables; es así que de forma independiente la Municipalidad Provincial de Calca, adoptó una estrategia propia para gestionar sus tributos; donde contó con personal especializado y debidamente capacitado para desempeñar la función de cobranza de tributos, pudiendo brindar confianza a la ciudadanía, en la realización de sus pagos de manera oportuna (Manrique, 2018).

La Municipalidad Provincial de Calca, mediante su Unidad de Recaudación y Orientación Tributaria cuenta con dos fuentes principales de ingreso. Siendo una de ellas, los recursos directamente recaudados, percibido por los tributos municipales, y desde aquí, es que se realizó un análisis de las razones principales sobre la mala gestión tributaria de parte de este gobierno local evidenciándose una deficiente capacidad de los funcionarios públicos y una falta de una cultura tributaria en los ciudadanos. Este municipio, no contaba con buenos resultados respecto a la gestión de sus tributos, los cuales se han venido reflejando, en índices bajos de ingreso de tributos municipales, generando carencia de financiamiento para ejecutar obras con ésta fuente (Municipalidad de Calca, 2020).

Las deficiencias en cuanto a la recaudación de impuestos se dieron por una mala aplicación del servicio de control previo en el Municipio de Calca, al igual que la inadecuada aplicación en el control interno previo, el control interno concurrente y el control interno posterior. Sin interesar si se ha cumplido o no

con los propósitos de control interno, acatamiento de las leyes, protección de bienes públicos, etc. Falta de control en el personal, en cuanto al cumplimiento adecuado de sus funciones, servicio de calidad, trato con amabilidad, adecuada información, resolución de problemas en el tiempo prudente (Municipalidad de Calca, 2020).

Por esta problemática e importancia del Servicio de Control Previo al recaudar los impuestos, en este gobierno local durante el año 2019, se crea la necesidad de formular el siguiente problema general: ¿De qué manera el Servicio de Control Previo incide en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca- Cusco, periodo 2019? y las preguntas específicas son; ¿Como el Servicio de Control Previo influye en la recaudación del impuesto de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019?; ¿Cómo es el Servicio de Control Previo frente a la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019?

La justificación teórica, se ha dado al formular el proyecto de investigación, razón por la que se han logrado las enunciaciones, como la prueba de hipótesis de manera coherente, con el fin de brindar el apoyo hipotético a la indagación. Del mismo modo los resultados cubrirán vacíos e incrementaran el conocimiento teórico. Por otro lado la justificación práctica, se dio, puesto que los resultados del estudio serán de utilidad como un marco que direcciona a la Municipalidad Provincial de Calca, a tomar idóneamente las decisiones, que den cumplimiento a sus objetivos propuestos, así como la realización de un adecuado control del presupuesto en el municipio referente a la remuneración, contratación de obras y adquisiciones del Estado, y tuvo una justificación metodológica, debido a que la presente investigación, elaboró el instrumento para el recojo de datos, que previamente fueron validados y confiables, para su aplicación y de utilidad para futuros estudios.

En cuanto a la viabilidad, la ejecución ha sido viable ya que la investigadora del presente estudio, tuvo la disponibilidad de recursos humanos, financieros, materiales y demás, para desarrollar adecuadamente la indagación y conseguir los objetivos propuestos.

El principal objetivo para el presente estudio fue analizar de qué manera el servicio de control previo incide en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019 y los objetivos específicos son; describir la influencia del servicio de control previo en la recaudación de impuesto de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019; analizar los Servicios de Control Previo frente a la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019.

La hipótesis general es el servicio de control previo incide significativamente en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019 y las hipótesis específicas son; el servicio de control previo influye significativamente en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019; el Servicio de Control Previo frente a la recaudación del impuesto de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019 es deficiente, por ende, no cumple con los objetivos propuestos.

II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación fueron empleados estudios previos y fuentes teóricas y de índole nacional e internacional, la cual dará sustento y aval al presente estudio, como se considera a continuación:

Como antecedentes nacionales, se cito a Melchor (2018), quien en su tuvo por objetivo principal, determinar la relación que existe entre el Control Interno y la recaudación del Impuesto Predial en el distrito de Acobambilla en Huancavelica; quien obtuvo por resultados, que las dimensiones del control interno demuestran que su cumplimiento en el gobierno local se ha venido efectuando de manera insuficiente y en otros casos en fueron aceptables. Concluyendo que no hay evidencia de un cumplimiento pleno o de mayor grado resto a su recaudación.

Diestra (2018), sostuvo por propósito de su estudio determinar la incidencia del Control Interno en la recaudación de impuestos en el municipio Provincial de Pomabamba, Chimbote, arribando a concluir de que esta municipalidad se vienen acatando los valores éticos, por lo que este gobierno local ha quedado en estado vulnerable frente a los posibles desfogues presupuestales.

Mendez (2018) en su investigación de pregrado, presentó por objetivo, describir las características del control interno sobre la recaudación de impuesto predial en el distrito de Quinuabamba, Ancash, llegando a concluir que el control interno respecto a a la recaudación del impuesto predial en este gobierno local es determinativo para que esta institución pueda lograr el cumplimiento de sus metas propuestas en lo que respecta al recaudamiento de los impuestos en esta localidad.

Quispe (2017), presentó por objetivo de su tesis, determinar como el enfoque moderno del control interno incide en la recaudación del impuesto predial para una gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, el autor arribó a la conclusión de que, el 93% de las personas encuestadas consideraron que el control interno que se aplica eficientemente va a incidir en la recaudación del impuesto predial en este gobierno local.

Marchan (2019), en su tesis planteó por objetivo, determinar la influencia que existe entre el control interno y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de la Cruz en Tumbes, el autor obtuvo como resultados un valor de correlación igual a 0,695 y un nivel de significancia igual a 0,05, arribando a la conclusión de que hay una relación significativa entre las variables de moderado grado y que pese a obtener este resultado se observaron debilidades en el control interno y en la recaudación del impuesto predial.

Seguidamente, se presentan los antecedentes desde el nivel internacional, como se muestran a continuación:

Garcia (2015), en su tesis para lograr el grado de licenciado en contabilidad, estableció por objetivo denominada implementar la estrategia para incrementar el impuesto predial en el Municipio de Tepetlixpa en México; en el aspecto metodológico, el estudio aplicó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, obteniendo como resultados, que al generar las estrategias para el incremento de la recaudación fiscal de contribuyentes de los impuestos prediales en un plazo corto cumplieron con su propósito de poder hacer una mejor proyección del presupuesto anual.

Jara (2015), en su estudio propuso por objetivo evaluar el proceso recaudativo del impuesto predial urbano efectuado en un municipio de Loja por un determinado año, el autor llegó a la conclusión de se acepta la hipótesis principal, la cual fue probada al analizar y la valorar de forma completa de los aspectos económicos.

Yagloa (2016), quien presento por propósito de su tesis para obtener el título de ingeniero contable, evaluar el proceso de Control Interno en el recaudamiento de los impuestos en el área de tesorería de una Municipal de San Cristóbal de Patate y su incidencia en el financiamiento de obras, esta investigación tuvo una perspectiva cualitativa, no experimental y descriptiva, aplicada en una población de 390 personas, llegando a la conclusión de que, al identificar las áreas críticas se podrá dar solución para una mejor e idónea recaudación de los impuestos.

Martínez (2017), en su tesis, sostuvo por objetivo, analizar la evolución del crecimiento económico y la recaudación tributaria, en el periodo de un año, la investigación uso el enfoque cualitativa, no experimental y de tipo aplicada, llegando a la conclusión de que la recaudación se incrementó de forma significativa y sostenida desde el año 2007 al año 2015, sin embargo para el año 2016, la recaudación tuvo una disminución en 565 millones de dólares, la cual se dio precisamente a causa de la recesión económica. Asimismo el crecimiento de la recaudación se debe a las reformas tributarias, a la eficiente gestión de la administración de los tributos, al incremento de las contribuciones y a la estabilidad macroeconómica.

Anchaluisa (2015), en su informe de tesis, presento por objetivo analizar la incidencia de la insuficiente cultura tributaria en la discriminación del recaudamiento del impuesto a la renta en el sector comercial de Ambato, Ecuador, donde arribó a las conclusiones de que aún se tiene carencia de una cultura tributaria, de manera muy especial en un sector que dinamiza la economía local y nacional, del mismo modo se ha podido evidenciar que las prácticas de evasión y elusión aún permanecer en todos los niveles económicos como sociales.

Dentro de las bases teóricas empleadas para el Control Previo se consideró a Neyra (2015), quien señala que es la agrupación de acciones y procedimientos adoptadas en los niveles gerenciales y de dirección de la organización, que cautelan una adecuada administración sobre los recursos humanos, financieros, materiales, Este control previo viene a ser parte de la gestión administrativa de la organización, el cual comprende la revisión documentaria que sustenta las operaciones, también brinda garantía de que se cumplan con los documentos que son requisitos al momento de presentar los expedientes de las operaciones financiero económicas, para la realización del trámite administrativo.

Respecto al Programas de Control Previo se tuvo a Hunocc (2018), quien indica que los procedimientos de Dirección y de Control de recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública se sistematizan a fin de lograr objetivos de programar, organizar, ejecutar y

controlar la recaudación y uso eficiente y eficaz de los recursos públicos en el cumplimiento y el ajuste de manera oportuna de las políticas, los servicios prestados, programas y proyectos de inversión pública, asegurando la razonabilidad de los informes y los estados financieros.

La Contraloría General de la República (2016), se refiere al Informe previo como un documento técnico que se emite por parte de la CGR, el cual es el resultado del proceso de verificación en la documentación que sustenta y es presentada por la adecuada organización en el marco aplicable a las operaciones que son materia del informe. Es decir que no constituye una autorización o aprobación de la operación.

Alvaro, (2015), manifiesta que los impuestos municipales, vienen a ser las recaudaciones de los impuestos, por la cobranza realizada a la ciudadanía, como obligación con la entidad pública, por lo que el Estado puede sancionar o hacer seguimiento a los que incumplen con sus obligaciones de tributación. Esta recaudación es de mucha importancia en las organizaciones públicas ya que de este modo se podrá dar mantenimiento a las obras públicas estatales.

En cuanto a los Tributos Municipales, Vásquez, (2016) manifiesta que vienen a ser los impuestos que recauda la municipalidad, los cuales se encuentran inmersos a los tributos, motivo por el cual son definidos como la prestación de dinero, que se debe pagar por mandato expresado de ley a un ente estatal, cuyo fin es alcanzar los medios que se requieren para cubrir las principales necesidades en la gestión pública.

Respecto a las Tasas, Calderón & Mállap (2015), señalan a los tributos como un suceso generador que está constituido por una acción del Estado, que se realiza, en relación al sujeto pasivo establecido, el cual es de beneficio concreto y particular a la persona que brinda el servicio, en la cual es traducida esta acción.

Los impuestos, vienen a ser los tributos, los cuales se generaron por la constitución de una actividad realizada por el Estado, en relación a un sujeto pasivo establecido, que beneficia directa, específica y concretamente a la persona que el servicio (Decreto Legislativo No. 776, 2015).

Contribuyentes especiales, esta categoría es señalada por distinguirse como las contribuciones parafiscales. Que vienen a ser aquellas contribuciones por los tributos adeudados de un sujeto pasivo, a razón de un valor mayor de plusvalía, beneficiando a un bien inmueble establecido, dando conformidad para ejecutar una obra pública, reportando el mayor valor por una ventaja monetaria al propietario quien viene a ser el sujeto pasivo del inmueble. (Alvaro, 2015).

Impuestos de alcabala, vienen a ser los impuestos en los que se gravan las transferencias de acciones o inmobiliarias, de predios urbanos y rústicos, gravando el 3% del costo de la venta, afectando a las primeras 10 Unidades Impositivas Tributarias de su valor. En este impuesto están sujetas las personas naturales y jurídicas (Alvaro, 2015).

Impuestos al patrimonio vehicular, este impuesto grava la propiedad vehicular que no sea mayor al tiempo de adquisición, donde la tasa de impuesto es el 1% del ingreso patrimonial que otorga el Ministerio de Economía y Finanzas. La sujeción a este impuesto tiene un plazo para realizar el pago hasta febrero en su último día, pudiendo realizar dicho pago de forma anual o haciendo un fraccionamiento de 4 cuotas en forma trimestral (Alvaro, 2015).

Los enfoques conceptuales utilizados son:

El Control Interno, es la serie de actividades, acciones, normas, planes, normas, registros, políticas, organización, métodos y procedimientos así mismo se incluye la actitud de las autoridades y el personal, debidamente organizados en cada institución estatal, el cual contribuye para alcanzar los objetivos de la institución, promoviendo la gestión eficiente, eficaz, transparente y con ética (Contraloría General de la República, 2016).

Objetivos del control interno, están planteados como, cuidar y resguardar los bienes y recursos estatales, enfrentando toda situación o hecho irregular perjudicial, que garantice la confiabilidad de la información y oportunidad para promover que los servidores y funcionarios den cumplimiento al rendir las cuentas por los fondos y bienes que administra, optimizando y promoviendo, la eficacia, eficiencia y transparencia, economía y ética de las operaciones en la entidad, y la calidad en los servicios públicos prestados, cumpliendo la

normatividad, las operaciones e impulsando y fomentando la práctica de valores en la institución (Contraloría General de la República, 2016).

Tasas Municipales, son creadas, como también son modificadas por cada entidad pública a favor de las municipales así aportando un buen servicio a la administración pública, de esta manera las municipalidades solo imponen sus diferentes tasas que son: (Jaramillo B. & Aucanshala, 2016)

Arbitrios, se pagan por las diferentes prestaciones de los diferentes servicios públicos que son individuales la cual se puede brindar al contribuyente ya que sea por los arbitrios de jardines y parques, así como también servicios de limpieza y servicios de serenazgo (Jaramillo B. & Aucanshala, 2016).

Las Contribuciones Especiales, estas contribuciones se pueden aprobar como también modificar, también se suprimen por las diferentes ordenanzas, las municipalidades en esta sazón no se podrán asignar a nadie de los arbitrio que se graves al ingreso como también la subterfugio o tráfico de vidas, como fortunas y productos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

Amnistía tributaria, la cual señala la presencia de las diferentes definiciones legales como también se conocen por las amnistías en la elemento de la dependiente, estas prácticas que son cotejadas y los particulares en el método legal alcanzan un cronograma de régimen tributario que podría considerar adentro de un conocimiento de beneficios que son tributarios. (Jara, 2015)

Arbitrios Municipales, se sostiene como el pago de las tasas por el mantenimiento y prestación de servicios públicos que son individualizados para el contribuyente. Entre estos arbitrios establecidos en los municipios están, la limpieza pública, el mantenimiento de los parques y jardines públicos y serenazgo y seguridad ciudadana. Las clases de arbitrios que existen son: (Jara, 2015).

Limpieza pública, esta comprendida por el servicio de recolección a domicilio de los diferentes residuos ya sea sólidos, como también el barrido de las calles y avenida, por otro lado también las pistas y áreas de beneficios

publicos, también se comprende los servicios de transportes y las disposiciones finales de los residuos. (Melchor Ignacio, 2018).

Parques y Jardines Públicos, es el servicio de los arbitrios de los jardines como también de los parques públicos la cual está comprendiendo por la cobranza del total de servicios para la recuperación, implementación y mejoramiento de estos parques de uso dominical a diario. (Melchor Ignacio, 2018).

Serenazgo, está señalado por los arbitrios por seguridad ciudadana, la cual está comprendida por el cobro de servicios como las mejoras y mantenimiento del servicio de vigilancia pública (Decreto Legislativo No. 776, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio adoptó el tipo básica, debido a que con los resultados conseguidos no se han generado teorías, pues fueron aplicadas solamente las teorías existentes que dieron solución a la problemática de la indagación (Hernandez & Baptista, 2014).

El estudio aplicó el diseño no experimental, porque no ha realizado manipulación en las variables, es de alcance descriptivo simple y de corte longitudinal, manifestado por Hernandez & Baptista (2014) quienes clasifican los diseños investigativos y detallando que en este diseño, no hay manipulación deliberada de variables.

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Servicio de Control Previo

Definición conceptual.- Es el servicio que se verifica únicamente por la CGR realizado antes de ejecutar una operación o acto de una institución, acorde a lo que es establecido por normativa legal, con el propósito de emitir un resultado acorde al requerimiento que realiza la institución solicitante (Contraloría General de la República, 2016).

Definición operacional.- Es el resultado que se observa respecto a la mejora del control previo, que son medidos a través de los recursos humanos, los instrumentos de gestión, la planeación y la toma de decisiones.

Variable 2: Recaudación de impuestos

Definición conceptual.- Cobro realizado al ciudadano por las obligaciones que tiene con una entidad pública, donde el Estado puede perseguir o castigar a los que no es responsables con sus obligaciones tributarias. (Ibáñez, 2014).

Definición operacional.- Es la valoración de la recaudación de impuestos mediante las tres dimensiones de recursos humanos, los instrumentos de gestión, la planeación y la toma de decisiones.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según Weiers (2015), es el agrupamiento del total de elementos posibles que pueden ser medidos y observados, denominado en ocasiones como universo. Asimismo, Bernal (2015) dice que es la totalidad de fenómenos en los que se estudiará la investigación. Para el estudio la población se conformó de 30 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca.

Muestra:

La muestra consideró a los 30 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Calca, puesto a ser una cantidad viable en la aplicación del cuestionario y garantizar que el análisis posea un mínimo porcentaje de error y un alto nivel de confianza.

Muestreo:

En la elección de la muestra se realizó mediante el muestreo no probabilístico, el cual permitió que las propiedades puedan ser extrapoladas a toda la población. Dicho proceso permitió el ahorro de recursos, y al mismo tiempo obtener similares resultados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica empleada fue la encuesta, donde Carrasco (2014), la define como una técnica social investigativa por excelencia, la cual se debe a su versatilidad, utilidad, objetividad y sencillez en los datos obtenidos a partir de un conjunto de ítems normalizados y dirigidos a una muestra representativa de toda la población estadística.

El instrumento empleado fue el cuestionario, que según Bernal (2015), es un agrupamiento de ítems que se diseñaron para la generación de datos requeridos para el logro de los objetivos del estudio.

3.5. Procedimientos:

Para el procesamiento de resultados respecto al recaudamiento de impuestos, previamente se solicitó el permiso en la municipalidad, luego se procedió a aplicar el instrumento, mediante la encuesta, seguidamente se pasó a realizar

el análisis de los datos recopilados, para posteriormente presentar los hallazgos acorde a los objetivos del estudio. Finalmente se plantearon las conclusiones y las recomendaciones pertinentes.

3.6. Método de análisis de datos:

La recolección de datos obtenidos se realizó mediante la encuesta y el uso del cuestionario, los cuales pasaron al procesamiento en el paquete estadístico SPSS, el mismo programa que permitirá realizar el análisis de datos, así como las tabulaciones, distribución de frecuencias y tablas de porcentajes y gráficos, para luego hacer las interpretaciones para cada uno de los ítems.

3.7. Aspectos éticos:

En esta investigación, se tiene constancia que los datos empleados, no fueron manipulados, ya que fueron extraídos de forma directa en la entidad seleccionada, así como los individuos involucrados en las recaudaciones del impuesto el Gobierno Local de Calca, donde los trabajadores participaron asertivamente en la encuesta, teniendo en consideración la privacidad. De la misma forma todos y cada uno de los datos fueron proporcionados por los servidores municipales directamente comprometidos en el estudio, con previo conocimiento y autorización para su aplicación. Por último, es preciso poner en conocimiento que estos resultados se obtuvieron directa y exclusivamente para efectos académicos, lo cual garantiza la discreción de los mismos con el propósito de brindar a la Municipalidad y a su personal la confianza con respeto y reserva de sus acciones y poder evitar con ello, posibles dificultades legales o algunas repercusiones.

IV. RESULTADOS

En este apartado, se ha realizado el análisis de los resultados de cada uno de los ítems, que fueron obtenidos de las encuestas a los funcionarios y personal de la Municipalidad Provincia de Calca, así mismo respondiendo a objetivos propuestos.

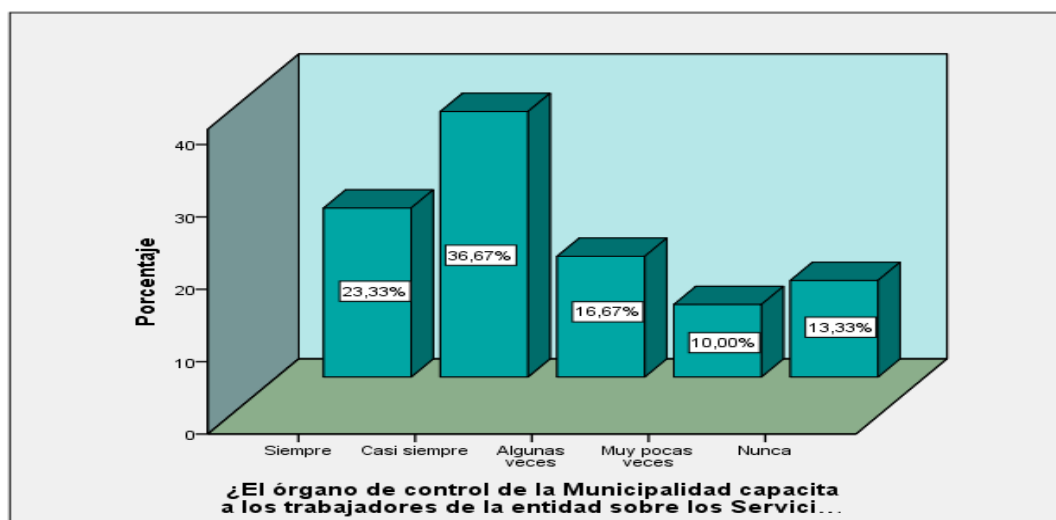
Tabla 1

¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	23,3	23,3
	Casi siempre	11	36,7	60,0
	Algunas veces	5	16,7	76,7
	Muy pocas veces	3	10,0	86,7
	Nunca	4	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 1

¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?



En la tabla 1 y figura 1, se evidencia que el 23.3% de encuestados refiere que siempre se capacita al personal de la entidad sobre los servicios de control previo, el 36.7% señalan que, casi siempre se capacita al personal, por otro lado el 16.7% de los encuestados respondieron que algunas veces se capacita, el 10% respondió que son muy pocas las veces en la cual se capacita al trabajador y el 13.3% de los encuestados demostraron que nunca se capacita al personal trabajador de la entidad sobre temas de control previo.

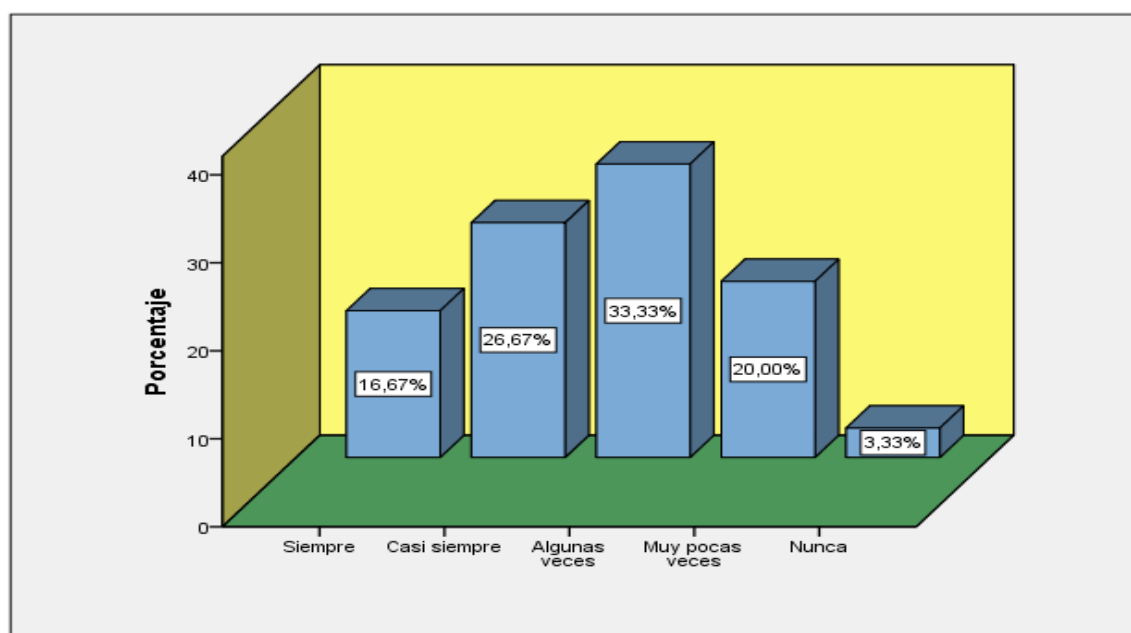
Tabla 2

¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	16,7	16,7	16,7
Casi siempre	8	26,7	26,7	43,3
Algunas veces	10	33,3	33,3	76,7
Válido Muy pocas veces	6	20,0	20,0	96,7
Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 2

¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?



En la tabla 2 y figura 2 nos da a conocer en un 16.7% de los encuestados que siempre cumplen con la evaluación del desempeño del personal, el 26.7% indicaron que casi siempre se cumple el desempeño, el 33.3% evidenciaron que algunas veces evalúan el desempeño del personal, por otro lado el 20% indicaron que son muy pocas veces las que se evalúan y solo el 3.3% señalaron que nunca evalúan el desempeño del trabajador en la recaudación de los impuestos.

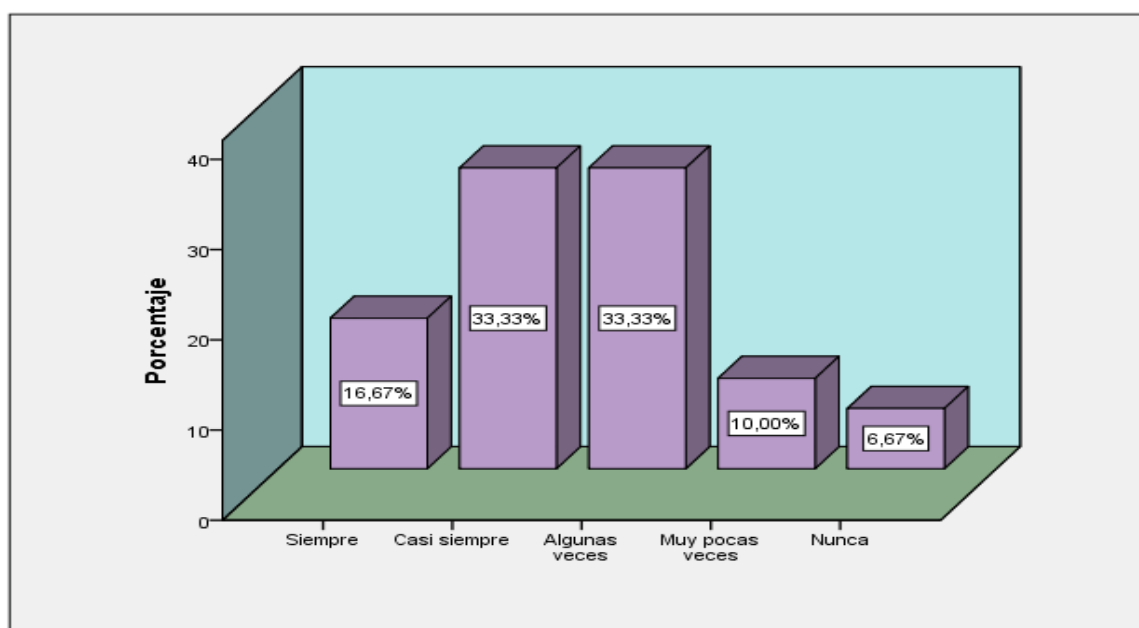
Tabla 3

¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	16,7	16,7	16,7
Casi siempre	10	33,3	33,3	50,0
Algunas veces	10	33,3	33,3	83,3
Válido Muy pocas veces	3	10,0	10,0	93,3
Nunca	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 3

¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?



En la tabla 3 y figura 3, se evidencia que el 16.7% de los encuestados siempre realizan los controles de tecnología de la información, por otro lado el 33.3% de los trabajadores manifestaron que casi siempre, el 33.3% de trabajadores indicaron que son algunas veces, mientras que el 10% de los encuestados señalaron que son muy pocas veces y el 6.7% de los encuestados demostraron que nunca realizan controles para la tecnología de la información y comunicación en la Municipalidad Provincial de Calca.

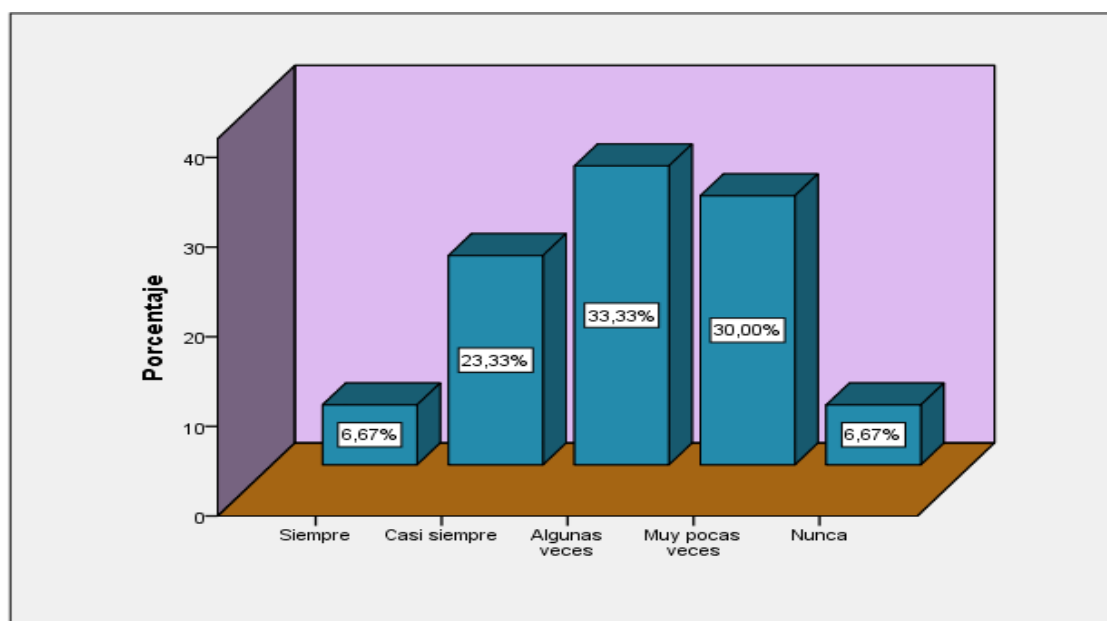
Tabla 4

¿La Municipalidad y los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por el órgano de control?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	6,7	6,7	6,7
Casi siempre	7	23,3	23,3	30,0
Válido Algunas veces	10	33,3	33,3	63,3
Muy pocas veces	9	30,0	30,0	93,3
Nunca	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 4

¿La Municipalidad y los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por el órgano de control?



En la tabla 4 y la figura 4, se aprecia que un 6.7% de los encuestados que los funcionarios siempre cumplen con las directivas establecidas por el órgano de control, el 23.3% precisaron que casi siempre se cumple con dichas directivas, por otro lado el 33.3% de los encuestados demostraron que son algunas veces las que se cumplen, el 30% demostró que son muy pocas las veces y el 6.7% señalaron que nunca cumplen con las directivas y los reglamentos del servicio de control previo.

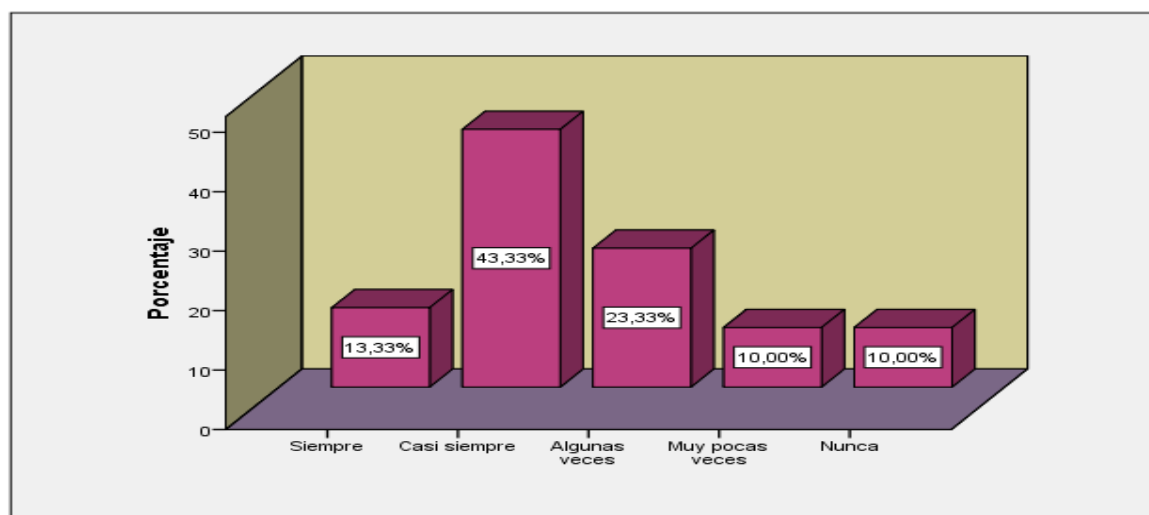
Tabla 5

¿La Municipalidad muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso de la recaudación del impuesto a través de normas, políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	4	13,3	13,3	13,3
Válido Casi siempre	13	43,3	43,3	56,7
Válido Algunas veces	7	23,3	23,3	80,0
Válido Muy pocas veces	3	10,0	10,0	90,0
Válido Nunca	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

¿La Municipalidad muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso de la recaudación del impuesto a través de normas, políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?



En la tabla 5 y figura 5, se aprecia que el 13.3% de los encuestados de la Municipalidad siempre muestra el interés en apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso recaudatorio, mientras que el 43.3% aseveraron que casi siempre cumplen, por otro lado el 23.3% de los encuestados indican que son algunas veces, el 10% señala que son muy pocas la veces las que se cumplen con este apoyo y solo el 10% de los encuestados señalaron que nunca cumplen con apoyar al servicio de control previo en el proceso recaudatorio.

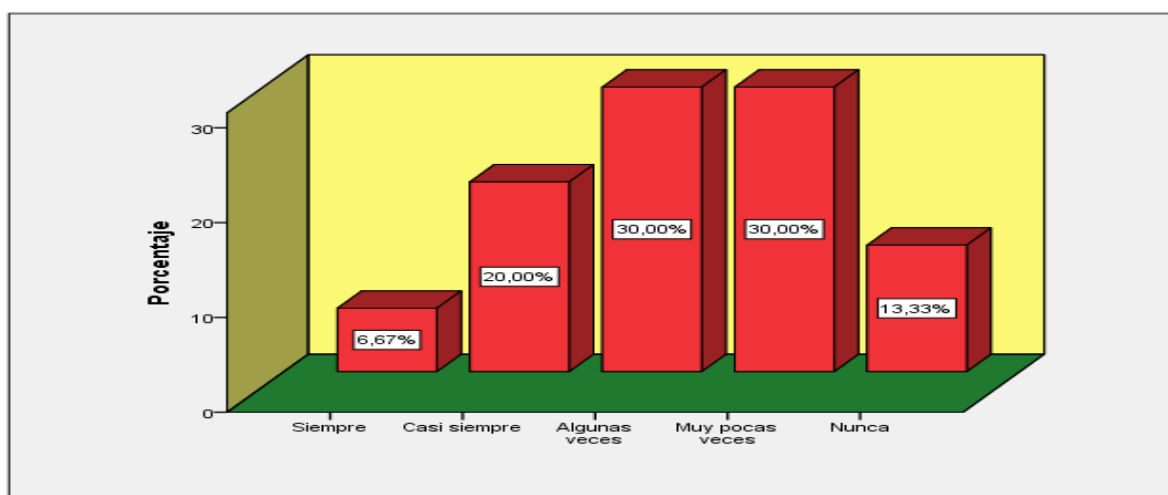
Tabla 6

¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	6,7	6,7	6,7
Casi siempre	6	20,0	20,0	26,7
Válido Algunas veces	9	30,0	30,0	56,7
Muy pocas veces	9	30,0	30,0	86,7
Nunca	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 6

¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?



En la tabla 6 y figura 6, se visualiza que un 6.7% de los encuestados de la municipalidad siempre reconoce y promueve los aportes del personal, por otro lado el 20% de los otros encuestado demostraron que es casi siempre que la municipalidad promueve al personal a mejora el proceso de recaudación, el 30% señala que son algunas las veces, el otro 30% demuestra que son muy pocas las veces que la municipalidad promueve el aporte del personal y solo el 13.3% de los encuestados señala que nunca la entidad promueve al personal a mejorar la recaudación del impuesto.

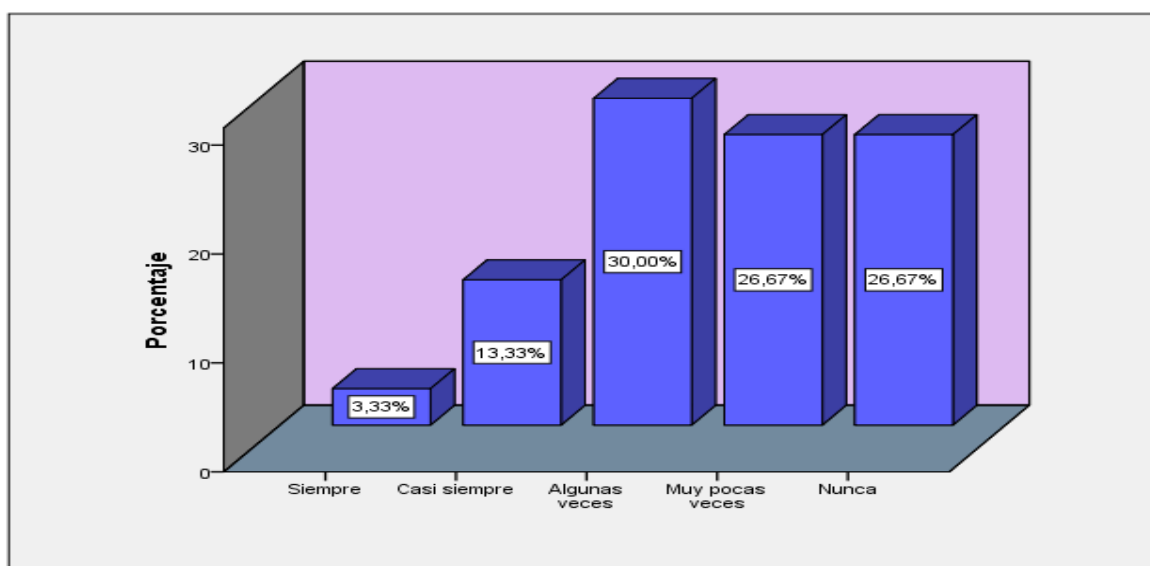
Tabla 7

¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	3,3	3,3	3,3
Casi siempre	4	13,3	13,3	16,7
Válido Algunas veces	9	30,0	30,0	46,7
Muy pocas veces	8	26,7	26,7	73,3
Nunca	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 7

¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?



En la tabla 7 y figura 7, se presenta que un 3.3% de encuestados indican que el órgano de control siempre incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades, mientras que el 13.3% de los otros encuestados señalaron que es casi siempre que se incentiva al desarrollo, el 30% de los encuestados demostraron que son algunas veces el incentivo transparente, por otro lado el 26.7% de los encuestados señalaron que son muy pocas veces que el órgano de control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos, y el 26.7% señala que nunca se hizo eso incentivos.

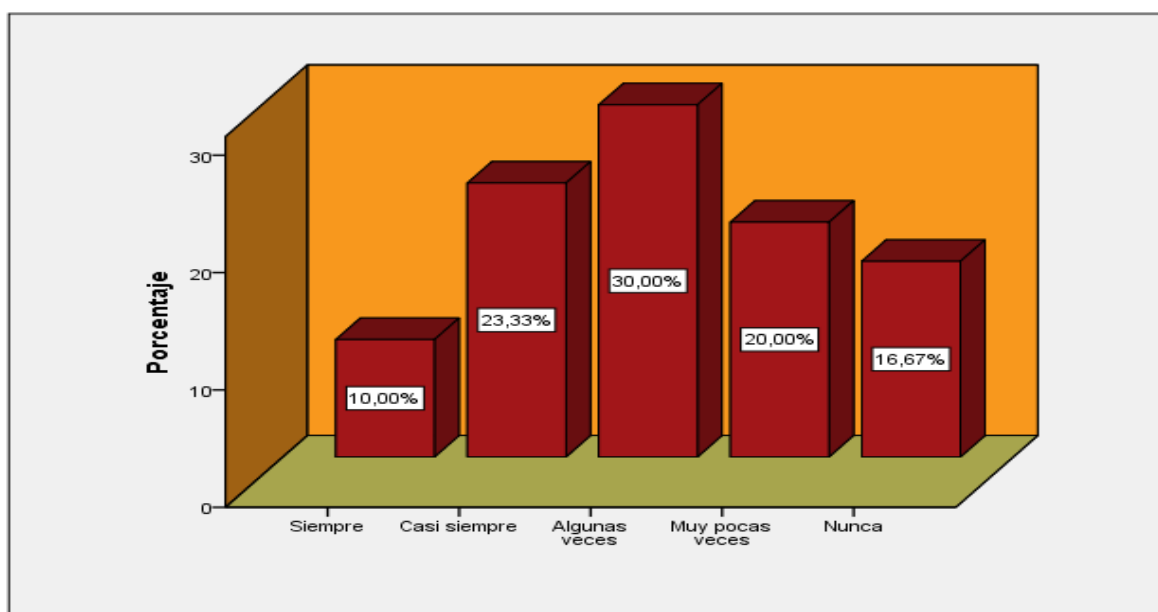
Tabla 8

¿La Municipalidad Provincial de Calca facilita el apoyo personal para realizar un adecuado Servicio de Control Previo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	10,0	10,0	10,0
Casi siempre	7	23,3	23,3	33,3
Válido Algunas veces	9	30,0	30,0	63,3
Muy pocas veces	6	20,0	20,0	83,3
Nunca	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 8

¿La Municipalidad Provincial de Calca facilita el apoyo personal para realizar un adecuado Servicio de Control Previo?



En la tabla 8 y figura 8, es apreciable que el 30% de personas encuestadas señalaron que son algunas veces el cual la Municipalidad apoya al personal para realizar un adecuado servicio de control, el 23.3% demostraron que es casi siempre se realiza el apoyo al personal, el 20% de encuestado señalaron que son muy pocas las veces que se realiza el apoyo y solo el 16.7% señalaron que la municipalidad nunca ha realizado apoyos al personal para un adecuado servicio de control previo.

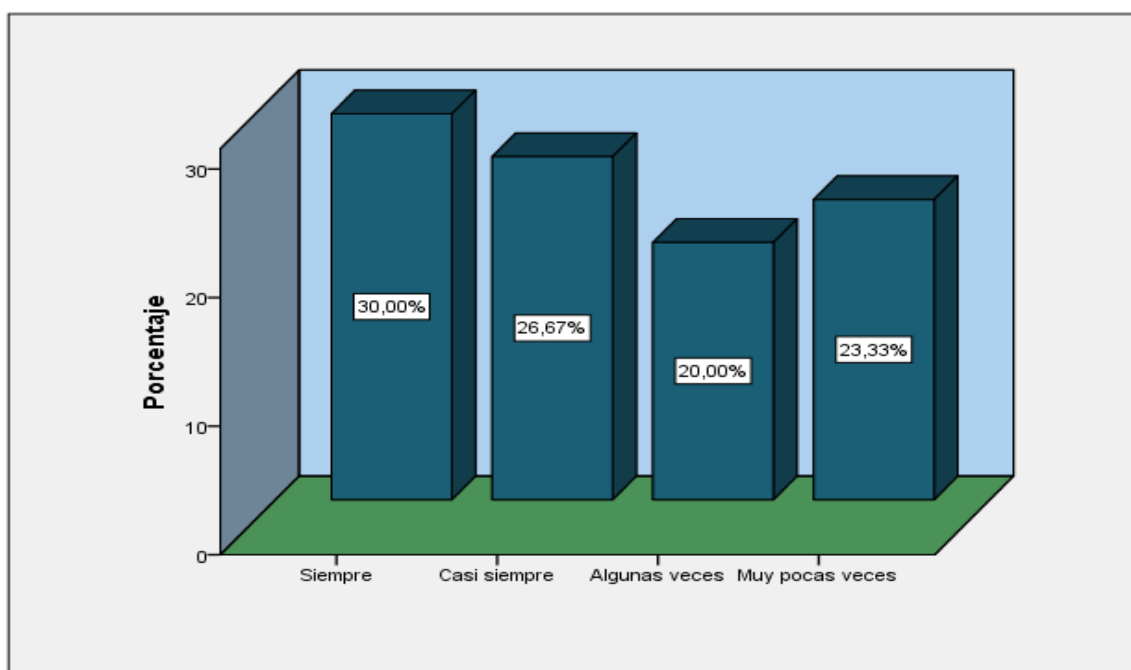
Tabla 9

¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	9	30,0	30,0	30,0
Válido Casi siempre	8	26,7	26,7	56,7
Algunas veces	6	20,0	20,0	76,7
Muy pocas veces	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 9

¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?



En la tabla 9 y figura 9, señalamos que en la municipalidad siempre se demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del órgano de control sobre los servicios de control previo que es un 30% de los encuestados, mientras que el 26.7% señalaron que es casi siempre que cuentan con actitud positiva para esta implementación, el 20% no toma mucho interés en implementar las recomendaciones del control previo al igual que un 23.3% que señala que son muy pocas veces que están interesado.

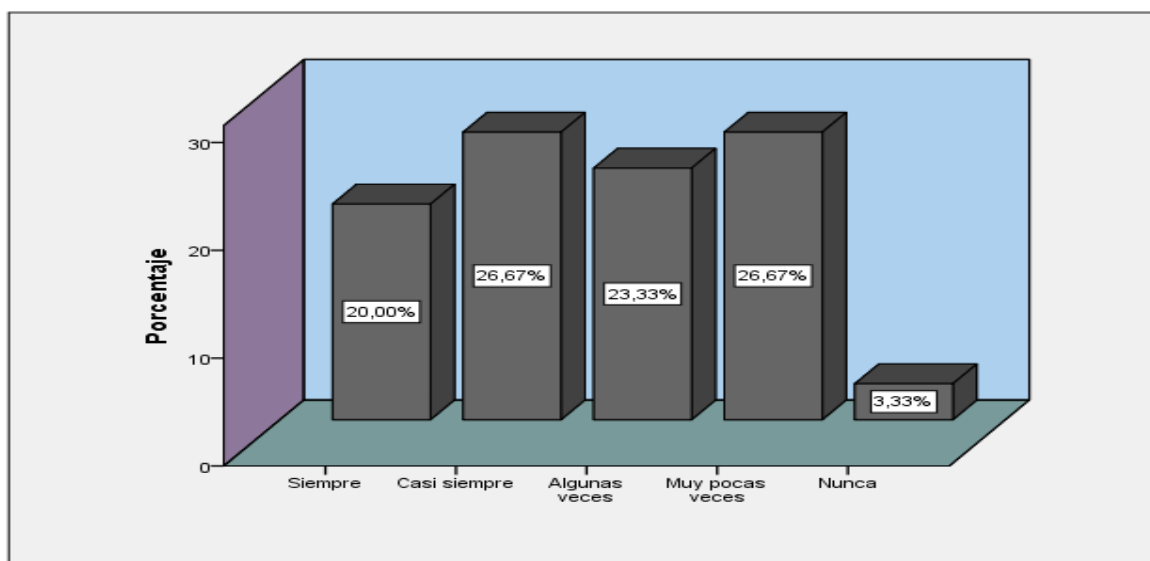
Tabla 10

¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	8	26,7	26,7	46,7
Válido Algunas veces	7	23,3	23,3	70,0
Muy pocas veces	8	26,7	26,7	96,7
Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 10

¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?



En la tabla 10 y figura 10, se muestra que el 20% de encuestados indican que el titular y los funcionarios siempre son conocedores de la importancia del desarrollo del servicio de control previo mientras, el 26.7% de los encuestados demostraron que es casi siempre que los funcionarios conocen estos servicios, por otro lado el 23.3% de los encuestados indicaron que en algunas veces se menciona del servicio de control, el 26.7% señalaron que son muy pocas veces y solo el 3.3% indicaron que no tienen conocimiento sobre esta importancia del servicio.

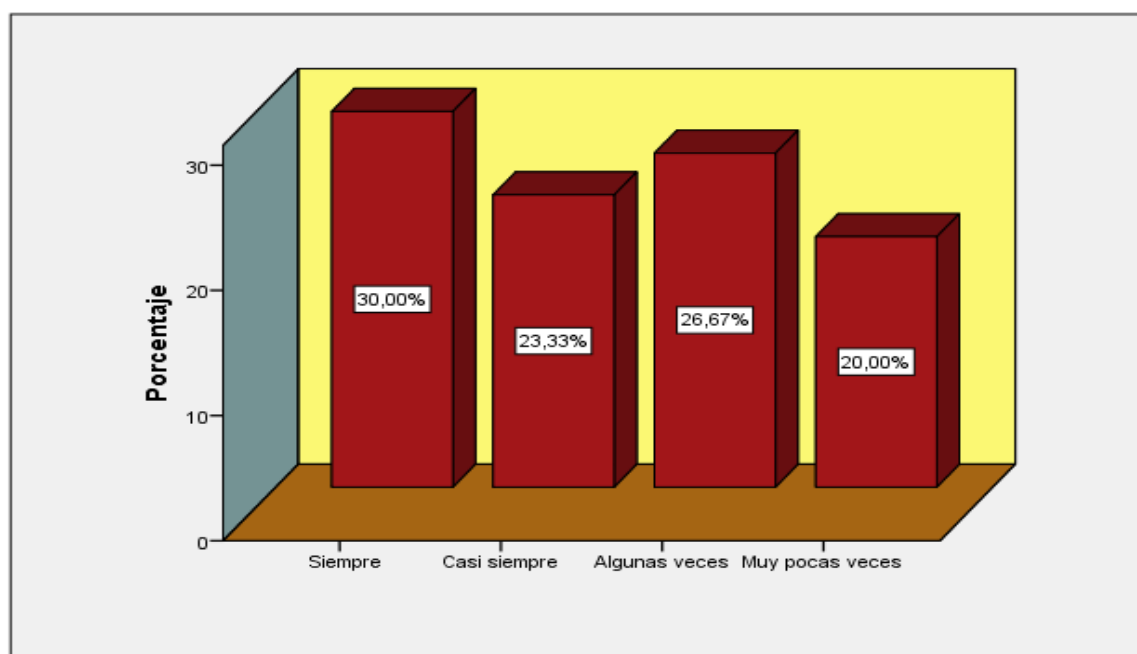
Tabla 11

¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de Calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	53,3
	Algunas veces	8	26,7	26,7	80,0
	Muy pocas veces	6	20,0	20,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 11

¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de Calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?



En la tabla 11 y figura 11, se aprecia que un 30% de encuestados refieren que efectivamente los servidores públicos de la municipalidad tienen conocimiento del procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto, por otro lado el 23.3% de los otros encuestados demostraron que casi siempre utilizan herramientas administrativas para el cálculo de las tasas de impuesto, el 26.7% demostraron que son algunas veces y el 20% señalaron que nunca o no tienen conocimiento del cálculo de tasas de impuesto.

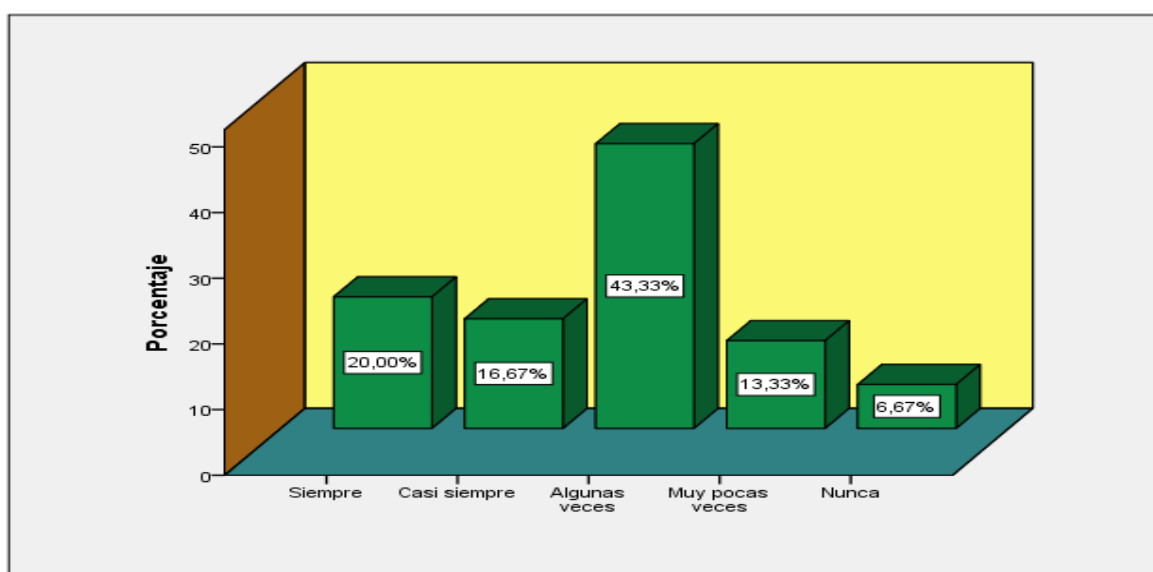
Tabla 12

¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	6	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	5	16,7	16,7	36,7
Válido Algunas veces	13	43,3	43,3	80,0
Muy pocas veces	4	13,3	13,3	93,3
Nunca	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 12

¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?



En la tabla 12 y figura 12, se visualizar que el 20% de los trabajadores encuestados precisaron que los trabajadores y funcionarios de la municipalidad siempre ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuesto, mientras que el 16.7% demostraron que es casi siempre en los que ayudan a calcular la tasa, por otro lado el 43.3% de los encuestados demostraron que los trabajadores solo ayudan algunas veces así como el 13.3% de encuestados indicaron que muy pocas veces ayudan al contribuyente y solo el 6.7% de los encuestados indicaron que nunca ayudan al contribuyente en el cálculo de las tasas.

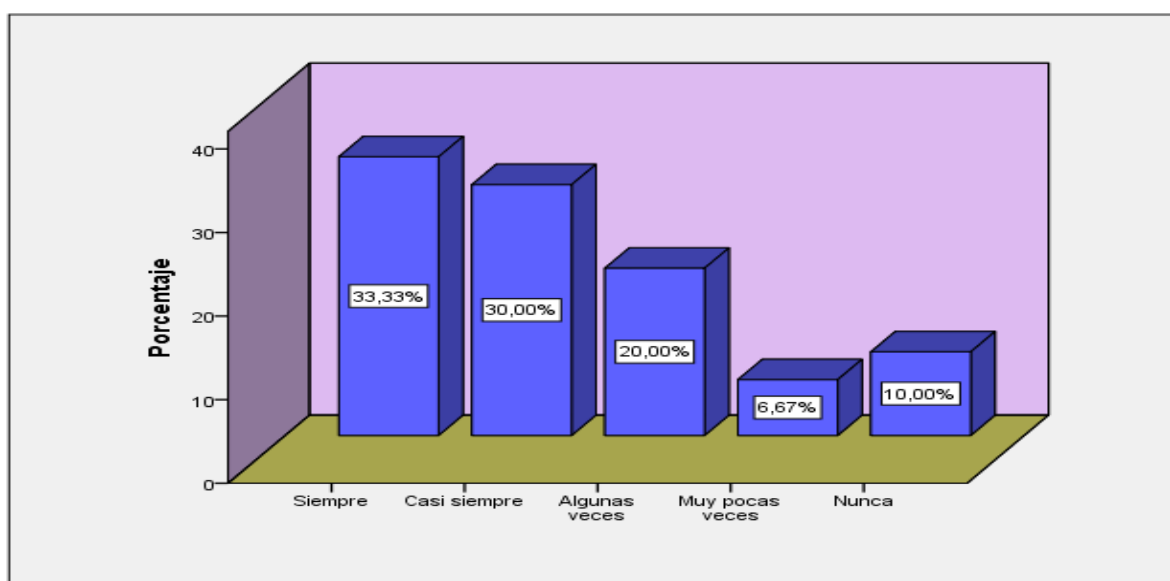
Tabla 13

¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	33,3	33,3	33,3
Casi siempre	9	30,0	30,0	63,3
Válido Algunas veces	6	20,0	20,0	83,3
Muy pocas veces	2	6,7	6,7	90,0
Nunca	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 13

¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?



En la tabla 13 y figura 13, se observa que el 33.3% de los trabajadores encuestados demostraron que siempre planifican las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes que no pagan su impuesto, mientras el 30% de los encuestados demostraron que es casi siempre en el que planifican estas acciones, por otro lado el 20% señalo que son algunas veces en las que hacen acciones de fiscalización, el 6.7% de los encuestados demostraron que son muy pocas veces y el 10% señalo que nunca haces acciones de fiscalización llegando a que el contribuyente no pague sus impuesto.

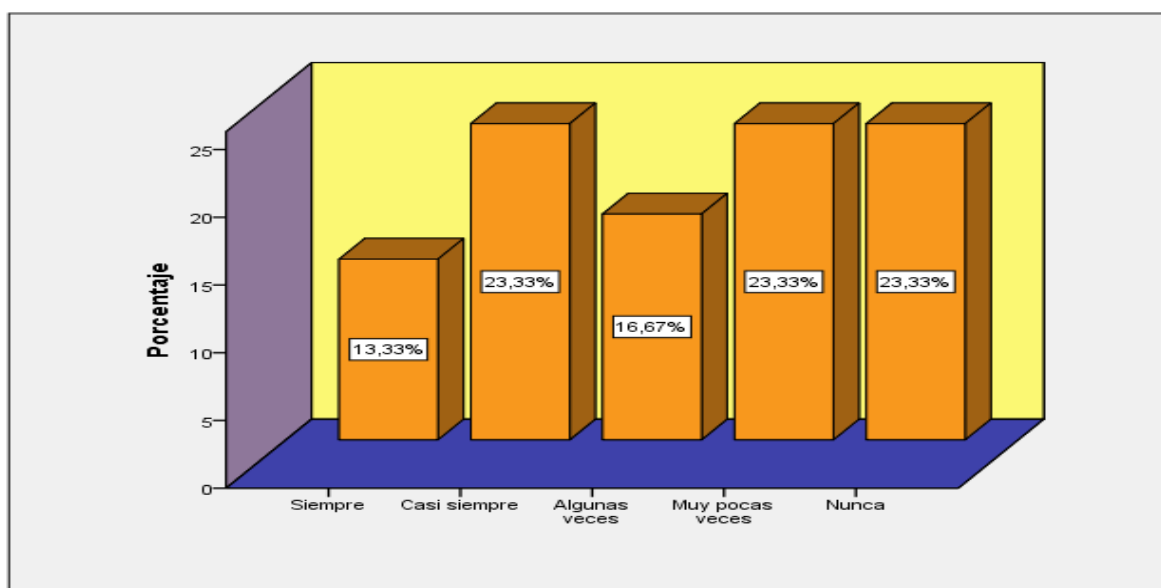
Tabla 14

¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	13,3	13,3	13,3
Casi siempre	7	23,3	23,3	36,7
Válido Algunas veces	5	16,7	16,7	53,3
Muy pocas veces	7	23,3	23,3	76,7
Nunca	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 14

¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?



En la tabla 14 y figura 14, es apreciable que en 13.3% de encuestados que siempre todos los contribuyentes están inscritos sus predios en la municipalidad, mientras el 23.3% de los trabajadores encuestados demostraron que es casi siempre que inscriben sus predios, por otro lado el 16.7% de los encuestados señalaron que algunas veces hacen la inscripción del predio, el 23.3% de los otros encuestados indicaron que son muy pocas las veces en las que inscriben sus predios y el 23.3% señalaron que los contribuyentes nunca vienen a inscribir sus predios porque no hay mucho personal para notificaciones a contribuyentes.

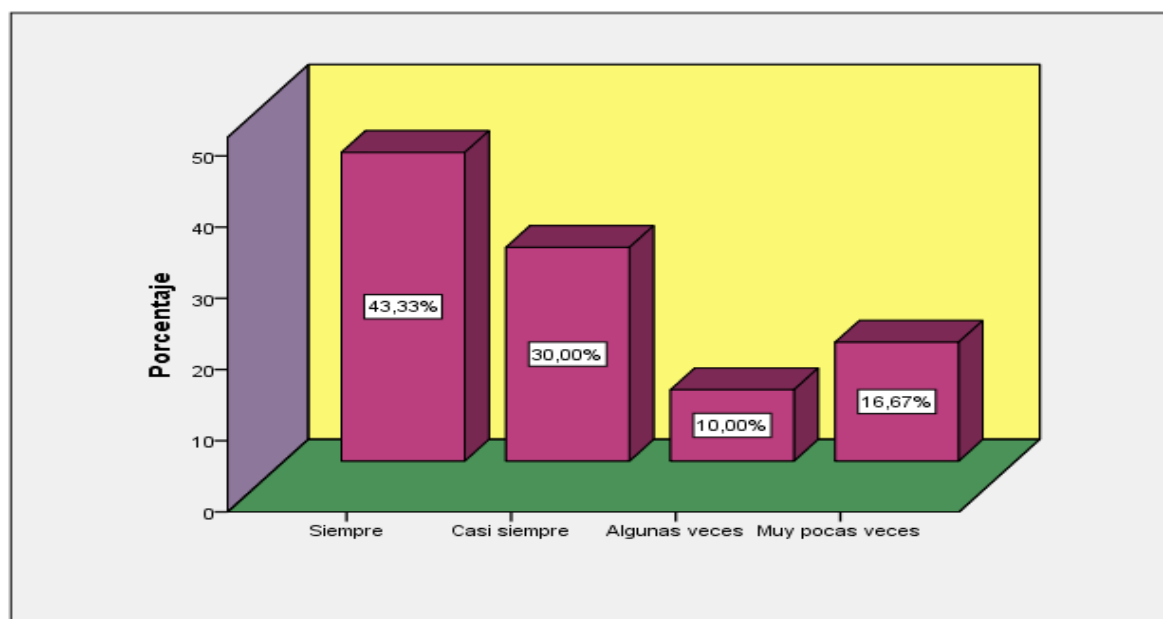
Tabla 15

¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	73,3
	Algunas veces	3	10,0	10,0	83,3
	Muy pocas veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 15

¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?



En la tabla 15 y figura 15, se aprecia que el 43.3% que la municipalidad siempre ha tenido el registro de todos los contribuyentes del impuesto, mientras que el 30% de los encuestados demostraron que casi siempre ha tenido el registro de todos los contribuyentes, de otra parte el 10% de los encuestados señalaron que en algunas veces el municipio actualiza el registro de contribuyentes y el 16.7% de los encuestados demostraron que muy pocas veces actualiza su registro de contribuyentes.

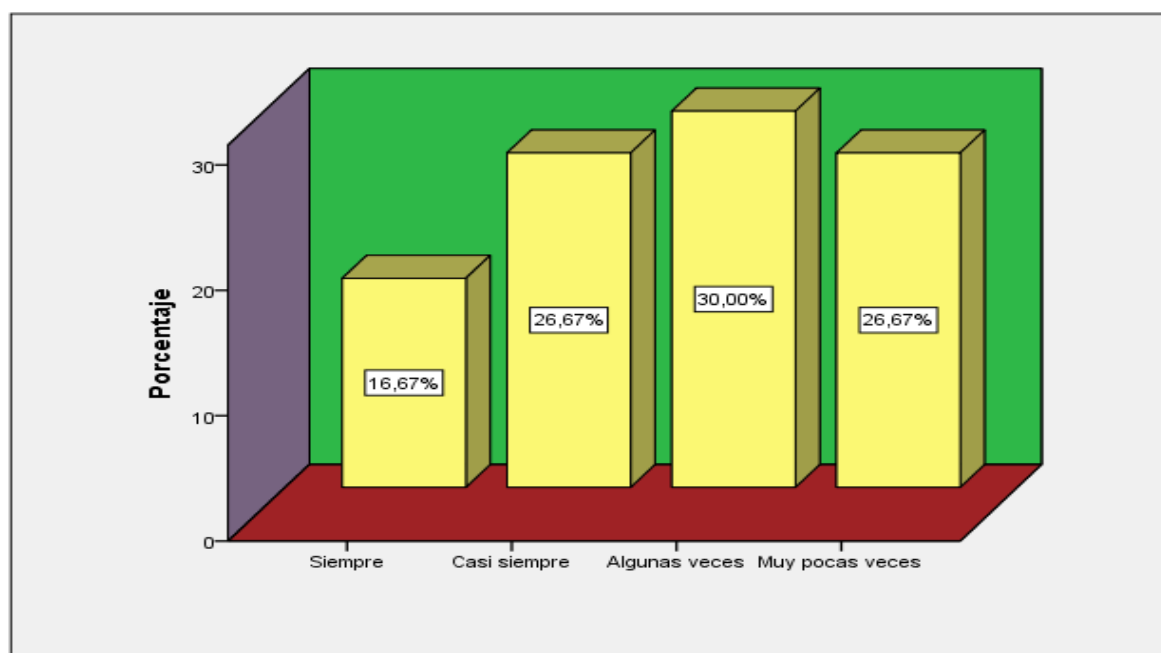
Tabla 16

¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	8	26,7	26,7	43,3
	Algunas veces	9	30,0	30,0	73,3
	Muy pocas veces	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 16

¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?



En la tabla 16 y figura 16, se presenta que el 16.7% de los trabajadores encuestados refieren que siempre aplican prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo, mientras que el 26.7% señalaron que casi siempre se aplican prorrogas, el 30% de los encuestados demostraron que algunas veces se aplican prorrogas y mientras que el 26.7% indicaron que son muy pocas las veces que aplican prorrogas para cancelar sus impuestos.

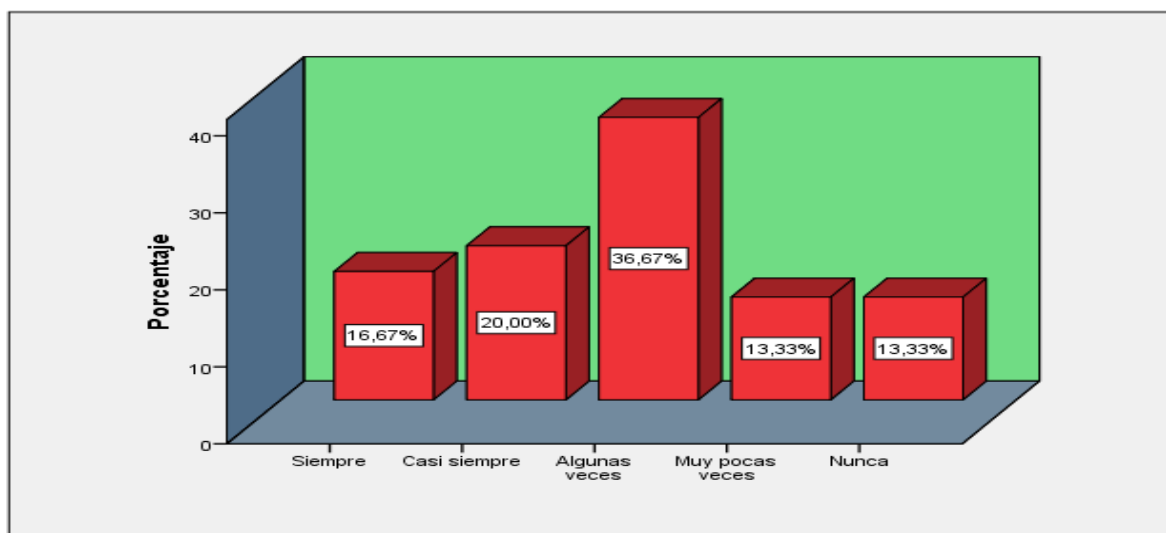
Tabla 17

¿La Municipalidad Provincial de Calca hace publicidad a través de medios radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	6	20,0	20,0	36,7
	Algunas veces	11	36,7	36,7	73,3
	Muy pocas veces	4	13,3	13,3	86,7
	Nunca	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 17

¿La Municipalidad Provincial de Calca hace publicidad a través de medios radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales?



En la tabla 17 y figura 17, se visualiza que el 16.7% de los trabajadores encuestados indicaron que siempre hacen publicidad a través de medios radiales y televisivos, el 20% de encuestados señalaron que casi siempre se hacen este tipo de publicidades, el 36.7% de los encuestados demostraron que solo algunas veces publican en medio radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos, el 13.3% de los encuestados evidenciaron que son muy pocas las veces que hacen este tipo de actividad y solo el 13.3% señalaron que nunca hacen este tipo de publicidades.

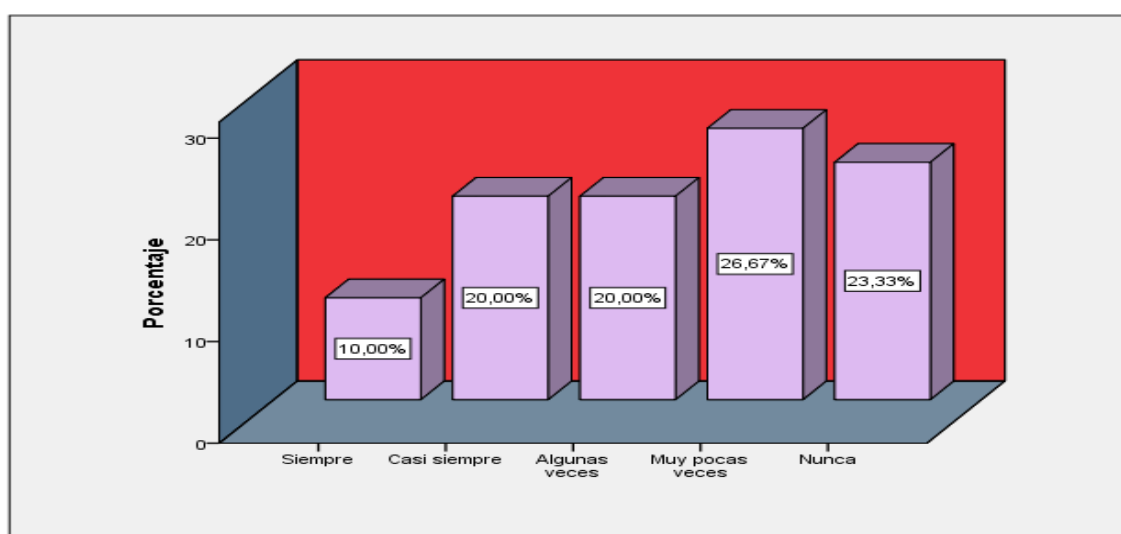
Tabla 18

¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	10,0	10,0	10,0
Casi siempre	6	20,0	20,0	30,0
Válido Algunas veces	6	20,0	20,0	50,0
Muy pocas veces	8	26,7	26,7	76,7
Nunca	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 18

¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?



En la tabla 18 y figura 18, demostraron que un 10% del personal encuestado siempre aplican sanciones a los contribuyentes que no pagan a tiempo su impuesto, mientras que el 20% de los otros encuestados demostraron que casi siempre aplican estas sanciones, mientras que el otro 20% de los otros encuestados demostraron también que solo algunas veces imponen las sanciones a los contribuyentes, por otro lado el 26.7% de los encuestados señalaron que son muy pocas las veces que aplican estas sanciones así como los otros encuestados que indicaron que nunca imponen sanciones a los contribuyentes.

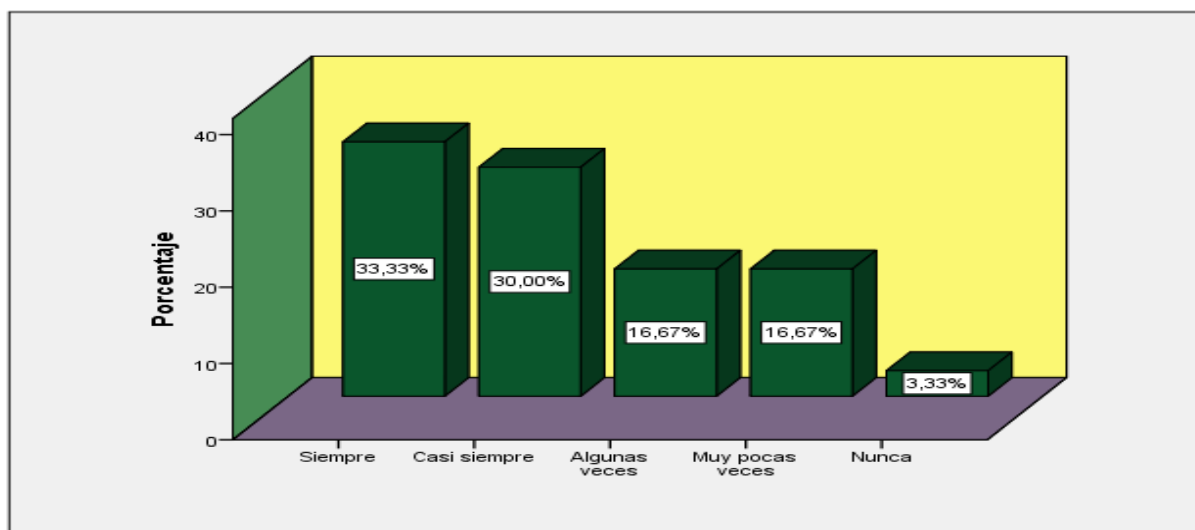
Tabla 19

¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	10	33,3	33,3	33,3
Casi siempre	9	30,0	30,0	63,3
Válido Algunas veces	5	16,7	16,7	80,0
Muy pocas veces	5	16,7	16,7	96,7
Nunca	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 19

¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?



En la tabla 19 y grafica 19, es apreciable que el 33.3% del personal encuestado proponen siempre algún tipo de descuento para los arbitrios municipales, mientras que el 30% de los otros encuestados demostraron que casi siempre se propone algún tipo de descuentos, por otro lado el 16.7% de los otros encuestados señalaron que son algunas las veces y un 16.7 y un 3.3% de encuestados señalan que nunca se proponen descuentos para pago de arbitrios o que son muy pocas las veces que hacen eso.

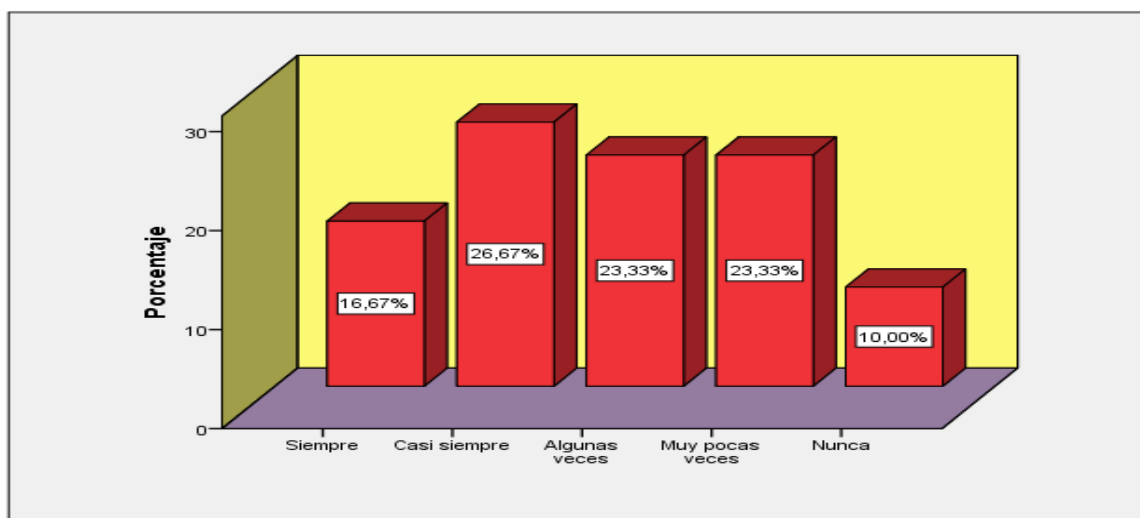
Tabla 20

¿La Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	16,7	16,7	16,7
Casi siempre	8	26,7	26,7	43,3
Válido Algunas veces	7	23,3	23,3	66,7
Muy pocas veces	7	23,3	23,3	90,0
nunca	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 20

¿La Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto?



En la tabla 20 y figura 20, se evidencia que el 16.7% del personal encuestado señalaron que siempre se cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto, mientras que el 26.7% de los otros encuestados demostraron que casi siempre se hacen capacitaciones al personal, el 23.3% de los otros encuestados señalaron que solo algunas veces hacen capacitaciones, el otro 23.3% señalaron que son muy pocas las veces que haces esta capacitación hasta algunas veces no se hacer así como evidenciaron algunos encuestados con un 10%.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos que fueron obtenidos del análisis de los archivos correspondientes al servicio de control previo de la Municipalidad Provincial de Calca del año 2019, se consiguieron al aplicar diversos métodos los cuales serán contrastados con estudios previos a la luz de las teorías.

De la revisión que se ha realizado a los diferentes autores, instituciones de orden nacional, se ha podido observar que existen coincidencias como también que no las hay, al aplicar el servicio de control previo, la misma que tiene como importancia el recaudamiento de los tributos en las distintas entidades del gobierno de manera particular en los gobiernos provinciales y distritales quienes tienen dificultades en la recaudación de los tributos que son parte del presupuesto de ingresos, cumplimiento que influye posteriormente en no cumplir sus actividades programadas y que no se preste un buen servicio a la comunidad, por lo que consideramos que la aplicación de este servicio de control previo es de suma importancia porque permite cumplir de forma transparente con la recaudación oportuna de los tributos que le permita mejorar sus actividades en la gestión de la municipalidad.

Se observado respecto al ítem 1 que, del 100% de los encuestados solo el 23.3% están seguros que la municipalidad siempre se capacita al personal sobre los servicios de control, mientras que los demás dudaron con un 36.7% que casi siempre capacitan y algunos señalaron un 10% que muy pocas veces se capacita y un 13.3% que nunca capacitan al personal sobre los servicios de control previo, por otro lado también son pocas la veces en la cual se ve el desinterés de la Municipalidad en la evaluación del desempeño de los trabajadores, la recaudación del impuesto es 33.3%, quienes señalaron que son algunas veces las que se hacen evaluaciones del desempeño, por ende, hay una deficiencia en la recaudación del impuesto y así dejan de ejecutar proyectos.

De la misma manera estos resultados fueron relacionados con el estudio de Méndez, (2018) que señala que el servicio de control previo para el recaudamiento de los impuestos prediales en el municipio, determina que la institución cumpla con

sus metas trazadas respecto a la recaudación financiera, siendo el pilar de la recaudación con metas de presupuesto como se da en toda municipalidad.

De otro lado se ha observado la tabla y figura 3, 4 y 5 que del 100% de encuestados el 33.3% de ellos señalan que son algunas veces que la municipalidad realiza control sobre la TIC, por otro lado señalan también que son pocas las veces las que haces los controles, por otro lado señalan también en un 33.3% que son algunas veces que los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control que lo emite el órgano de control y que un 43.3% que casi siempre muestran el interés en establecer y mantener el servicio de control previo en la recaudación de impuesto mediante las normas y políticas, mientras que algunos señalan en un 10% que son pocas la veces en las que muestran ese interés.

De la misma manera, estos hallazgos están relacionados con el estudio de Melchor (2018) quien evidencia que según la CGR, en el control interno se tiene que enfocar el cumplimiento de los componentes de control referidas al ambiente de control, al evaluar riesgos, actividades, comunicación, supervisión e información, que pueda dar cumplimiento con los objetivos trazados por la municipalidad.

Se observan en las tablas y figuras que del 100% de los encuestados el 30% señalaron que son muy pocas las veces que la Municipalidad de Calca, promueve y reconoce los aportes de los trabajadores, en cuanto al proceso recaudatorio de los impuestos, por otro lado son algunas las veces que el órgano de control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos con un 30% y que también los funcionarios de la entidad señalaron en un 26.7 % que el órgano de control casi nunca incentiva al desarrollo transparente, por ende, se encuentran deficiencias en el proceso de control, al recaudar los impuestos y que esto incide al bajo nivel de financiamiento de obras en la municipalidad.

De la misma manera estos hallazgos están relacionados al estudio de Diestra, (2018) donde apunta que en el municipio no se ha cumplido con los valores de ética, por lo que, se observar que el municipio se halla en estado vulnerable frente a posibles desfuegos de recursos económicos.

Se observan en las tablas y figuras 9 y 10 que de un 100% de encuestados el 30% señalan que efectivamente siempre estarían de acuerdo en la implantación de las recomendaciones desde el órgano de control sobre los servicios de control previo, mientras que el 26.7% señalaron que funcionarios y algunos servidores tienen conocimiento sobre la relevancia del proceso del servicio de control previo.

De la misma manera estos hallazgos se relacionaron con la investigación de Quispe, (2017), señalando que de acuerdo al gráfico y cuadro, el 93% de las personas encuestadas manifestaron acerca del control interno que es eficiente y tiene incidencia en la recaudación del impuesto predial en el gobierno local, por lo cual se toma en cuenta sobre el financiamiento de las obras publicas y para el bienestar de los pobladores del lugar.

Se observan en las tablas y figuras 11, 12 y 13 que en un 100% de encuestados el 30% señalaron que los funcionarios siempre conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto, por otro lado señalan también que nunca y casi muy pocas veces tiene conocimiento sobre este procedimiento así como lo demuestra en las encuestas con un 20% y un 26.7% de encuestados, mientras que en la tabla 12 nos muestra un 43.3% de encuestados que son algunas veces las que en la municipalidad ayudan a los contribuyentes a estimar las tasas de impuesto, mientras que un 33.3% señalaron que siempre se debe planificar las acciones fiscalizadoras en la identificación de los contribuyentes que no realizan el pago del impuesto.

De la misma manera estos hallazgos están asociados a la investigación de Marchan (2019) donde señala que la estrategia de recaudación y el apoyo en el cálculo de las tasas de impuesto han generado que la recaudación para ese año disminuya y calificándolo deficientemente.

Se observan en la tablas y figuras 14, 15 y 16 que en un 100% de encuestados el 23.3% de las personas encuestadas señalaron que los contribuyentes muy pocos y casi ninguno de ellos inscribieron sus predios en la municipalidad por lo tanto están evadiendo el impuesto, por otro lado el gobierno local cuenta con registro de todos los contribuyentes del impuesto predial con un 43.3% de encuestados, mientras que algunos señalaron que casi siempre se tiene

el registro de todos los contribuyentes con un 30%, por ende, la municipalidad no está aplicando prorrogas para que los buenos contribuyentes cancelen sus deudas e impuestos con un 30% de encuestados es por eso que gran parte de contribuyentes optan por no pagar el impuesto del predio.

A la luz de los resultados, se observa que en relación al tema se tiene que tomar una conciencia tributaria por parte de los contribuyentes y también por parte de la municipalidad aplicando prorrogas para su pago y que también siga realizando publicidades radiales y televisivos sobre el pago del impuesto para que así eviten que los contribuyentes caigan en sanciones que aplica la municipalidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En esta indagación, se ha expone una deficiente aplicación del sistema de Control Previo en la Municipalidad Provincial de Calca, con los resultados obtenidos demostraron en un 36.7% que es casi siempre en el que capacitan al personal sobre Control Previo por ende un 33.3% demostraron que son algunas veces en que el personal cumple con el desempeño en la recaudación de impuesto por otro lado se muestra que el cumplimiento en la municipalidad se vino desempeñando de manera insuficiente, los servicios de control y algunos otros casos en un nivel aceptable. No se ha evidenciado un cumplimiento de grado mayor o pleno. Debiéndose a la naturaleza del gobierno local, debido a una falta de experiencia y capacitación, así como el buen trato al contribuyente por parte del personal, por ello otra deficiencia es la falta personal para la realización de la recaudación de impuesto en el municipio.

Segunda

Definitivamente, queda explícito que el servicio de control previo incide en el proceso recaudatorio de impuestos en la Municipalidad Provincial de Calca, debido a los resultados obtenidos los cuales evidencian que no son satisfactorios para la institución en esta etapa de la investigación así como se demuestra en los resultados como se señala el 30% de los encuestados mostraron que son pocas la veces que los funcionarios cumplen con las directivas y los reglamentos del servicio de control previo, pero por otro lado son algunas las veces en donde el órgano de control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades así como lo demuestra con un 30% en la tabla 7 del Capítulo IV.

Tercera

En los cuadros y tablas las personas encuestadas hacen mención de que ocasionalmente recibieron capacitación respecto al impuesto predial, por otro lado, también consideran que las políticas que utilizan en la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Calca, para efectos de la recaudación de los impuestos son adecuadas y que el órgano de control es el que está fallando así como se demuestran en las tablas y graficas del Capítulo IV.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda, disponer el buen manejo del sistema de control previo, así como el sistema de control interno, que admita una adecuada recaudación del impuesto municipal, llevándola a cumplir las metas institucionales de la Municipalidad Provincial de Calca Cusco.

Segunda

Se recomienda disponer de nuevos procedimientos y políticas que permitan incrementar la recaudación del impuesto predial, puesto que son mecanismos de ingreso que permitan dar cumplimiento a las metas institucionales y el fortalecimiento de la gestión municipal, por otro lado, mejorar la efectividad del sistema de control previo que efectivice el cumplimiento de las metas, siendo clave en el logro de una gestión eficiente.

Tercera

Los funcionarios y servidores públicos deben hacer empleo de las buenas prácticas, de forma permanente y continua, el control previo simultaneo, para proveer el mejoramiento continuo de la oficina de administración tributaria en la Municipalidad, por otro lado, desarrollar capacitaciones con el fin de orientar a los trabajadores respecto al uso y destino del impuesto predial, medios que sirven para el mejoramientos de los servicios públicos y obras, como también en la innovación de prácticas en la política de la administración tributaria del gobierno local que permitan desarrollar de eficaz y eficientemente la recaudación del impuesto predial.

REFERENCIAS

- Alfaro, J. (2014). *Manual de Legislación Municipal. PERU* : s.n., 2014.
- Alvaro, G. (2014). *La Legislacion Municipal y Tributos. Peru* : s.n., 2014.
- Anchaluisa, D. (2015). *La cultura tributaria y la Recaudacion del impuesto a la renta en el sector comercial de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Ambato] Repositorio institucional.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/19779>
- Bassols, M. (2014). *La Administracion Publica*. Madrid : Martin Coma, 2014.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=116836>
- Bernal, C. (2015). *Metodologia de la Investigacion;administracion, Economia, humanidades y ciencias sociales*. Bogota : Pearson Educacion, 2015.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Calderón L. y Mállap. J. (2015). *Legislación Municipal comentada*. Trujillo : Normas Legales SAC, 2015.
- Cantos, M. (2014). *Modelo de la Administracion Tributaria para mejorar la recaudacion de los ingresos del gobierno autonomo descentralizado Municipal - Trujillo* [Tesis de doctorado, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio institucional.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/801>
- Carrasco, S. (2014). *Metodologia de la Investigacion Cientifica 2° Edicion*. Lima : San Marcos, 2014.
- Chiroque, T. (2016). *Caracterizacion del Control Interno Administrativo en el area de rentas de las Municipalidades del Peru* . Piura : s.n., 2016.
- Contraloria General de la Republica. (2016). *EL CONTROL PREVIO*, 2016.
https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/4_CONTROL_PREVIO_2016.pdf
- Contraloria General de la Republica - CGR. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima : El peruano , 2014.
- Decreto Legislativo No. 776, D.L. 2013. *Ley de Tributacion Municipal*. Lima Peru : s.n., 2013.

- Diestra, J. (2018). *El Control Interno y su incidencia en la recaudación de impuestos*. Chimbote Peru : Universidad Católica los Angeles Chimbote, 2018.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3019/CONTROL_INTERNO_RECAUDACION_DE_IMPUESTO_MUNICIPAL_DIESTRA_AZANA_JUAN_VICTOR.pdf?sequence=1
- Asesor Empresarial (2014). *Tributación Municipal*. Peru : *Revista de Asesoramiento Empresarial*.
- García, C. y Rocha, J. (2015). *Diseño de estrategia para incrementar el impuesto predial en los municipios*. Mexico : Amecameca, 2015.
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/30805>
- Hernández & Baptista, P. Fernández. 2014. *Metodología de la Investigación*. Mexico : Mc Graw Hill, 2014.
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%200Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huaman, I. (2015). *Diseño del sistema de control previo en el área de tributación para promover la eficiencia operativa en la Municipalidades*. tarapoto [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín] Repositorio institucional.
- Hunoc, B. (2018). *El Control Previo y la Gestión Administrativa - Huancavelica* Peru : Universidad Nacional de Huancavelica [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica] Repositorio institucional.
<https://repositorio.unh.edu.pe/assets/docs/Resolucion--berlin-unh.pdf>
- Jara, A. (2015). *Examen de auditoría integral al proceso de recaudación del impuesto predial urbano del I Municipio de Loja, periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre del 2013* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Loja] Repositorio institucional.
<http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/12103>
- Jaramillo B. & Aucanshala, L. (2013). *Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba* [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral] Repositorio institucional. <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/12103>
<https://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30334/D-P11782.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

- Kurt, J. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima : Universidad San Ignacio de Loyola, 2017.
- Ibáñez, T. (2014). *Amnistia Tributaria*. España : Litoral Juristas Editores.
- Ley N° 28716, Control Interno (2016). *Ley de Control Interno en las entidades del Estado*. Lima : Congreso de la Republica.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- Manrique Placido, Juana Maribel. (2018). *Estrategias de recaudacion de Impuestos en las Municipalidades* . Chimbote : ULADECH.
- Marchan, Y. (2019). *Control interno y recaudacion del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de la Cruz Tumbes periodo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Tumbes] Repositorio institucional.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/315>
- Martinez, S. (2017). *El crecimiento economico y la recaudacion tributaria periodo 2015-2016*. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil] Repositorio institucional.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21727/1/TT%20MARTINEZ%20R%20S%20P.pdf>
- Melchor, L. (2018). *El Control Interno y su Incidencia en la Recaudacion del Impuesto* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes] Repositorio institucional.
<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/601/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendez, A. (2018). *Características de Control Interno en la recaudacion del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Quinuabamba Provincia de Pomabamba en el departamento de Ancash año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Angeles de Chimbote] Repositorio institucional.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2586/CONTROL_INTERNO_IMPUESTO_PREDIAL_MUNICIPAL_MENDEZ_SANTAMARIA_ARELI_ASBEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Texto Unico Ordenado de la Ley de Tributación Municipal*. Lima.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1563085/Texto+%C3%9Anico+Ordenado+de+la+Ley+de+Tributaci%C3%B3n+Municipal.pdf/c1676cee-5bdf-8150-f32e-969ee3296a0b>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). Sistema Tributario. Lima Peru : s.n., 2014.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/normativa/Rendimiento_Tributos_2014.pdf

Moreno, E. (2013). *Los principales Metodos Cientificos* . Peru : s.n., 2013.

Municipalidad de Calca, MPC. (2020). [En línea] 14 de Noviembre de 2020. <https://municipalca.gob.pe/inicio/>. *municipalca.gob.pe*.

Melendez, M. y Valerio, Edwin. (2014). *Analisis juridico de los impuestos municipales y su procedencia de recaudacion en el municipio de la PAZ Carazo*. La Paz : s.n., 2014.

<https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANM500>

Neyra, E. (2015). *El control previo en la ejecucion de pagos*. Huancayo : UNCP.

Ordaz. (2013). *Diseño de un modelo de control interno tributario para el cumplimiento de los deberes formales y materiales en los contribuyentes especiales que actúan como agentes de retención del I.V.A E I.S.L.R*. Guayaquil : s.n., 2013.

Roca, Wilson. (2013). *El control Interno y recaudacion de impuesto predial en la Municipalidad Distrital de LLumpa Provincia de Mariscal Luzuriaga Piscobamba 2013*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote] Repositorio institucional.

Ruiz, J. (2017). La Cultura Tributaria y la Gestion. *Municipal* . *Quipukamayoc*, 25(48), 49–60.

<https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>

Solis, J. 2013. *propuesta para el mejoramiento de la recaudacion tributaria en materia de impuestos sobre las actividades economicas* . Guarico : s.n., 2013.

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>

Tena, R. (2019). *El Control Interno y su importancia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Santa Maria* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion] Repositorio institucional.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2990/TENA%20MANRIQUE%20RICARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tinco, L. (2017). *Enfoque moderno de Control Interno y su incidencia en la recaudación del impuesto predial para una gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2016*”. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote] Repositorio institucional.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8081/CONTROL_RECAUDACION_TINCO_QUISPE_LUZ_ABIGAIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, L. (2016). *Recopilación de Leyes Tributarias: Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios*. El Salvador. https://biblioteca.ugb.edu.sv/cgi-bin/koha/opacdetail.pl?biblionumber=6050&shelfbrowse_itemnumber=12734

Weiers, R. (2015). *Teoría y método en psicología*. Sao Paulo : Martins Fontes, 2015.

Yagloa, L. (2016). *Evaluación al proceso de Control Interno en las recaudaciones de impuestos en la tesorería del gobierno autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal de Patate y su incidencia en el financiamiento de obras en el año 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato] Repositorio institucional.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1771/1/TA0092.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala
VARIABLE 1 Servicio de control previo	Conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades públicas para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos (Resolución de Contraloría N° 072-98-CG).	Es el resultado que se observa respecto a la mejora del control previo, que son medidos a través de los recursos humanos, los instrumentos de gestión, la planeación y la toma de decisiones.	Administración de recursos humanos	- Capacitación - Evaluación - Control	3	Ordinal Likert (1) Nunca (2) Pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Aplicación de instrumentos de gestión	- Reglamento - Normas escritas - Comunicaciones	2	
			Acción de planeación	- Objetivo - Políticas	2	
			Toma de decisiones	- Destreza humana - Habilidades técnicas - Cumplimiento	2	
VARIABLE 2 Recaudación de impuestos	Es la cobranza que se realiza a los ciudadanos por obligaciones que tiene con una entidad pública, donde el Estado puede castigar o perseguir a quienes no son responsables	La variable comprende las siguientes dimensiones: tributos municipales y tipos de Impuestos municipales.	Tributos Municipales	- Tasas - Impuestos - Contribuciones especiales	4	Ordinal Likert (1) Nunca (2) Pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Tipos de impuestos Municipales	- Impuesto predial - Impuesto de alcabala - Impuesto al patrimonio	5	

	con sus Obligaciones tributarias (Ibáñez, 2014)			vehicular		
--	---	--	--	-----------	--	--

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Servicio de Control Previo y su incidencia en la recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca Cusco, periodo 2019						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
General:	General:	General:	V1: Gestión pedagógica			
¿De qué manera el servicio de control previo incide en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019?	analizar de qué manera el servicio de control previo incide en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019	el servicio de control previo incide significativamente en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Administración de recursos humanos	- Capacitación - Evaluación - Control	3	Ordinal Likert 1) Nunca 2) Pocas veces 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre
			Aplicación de instrumentos de gestión	- Reglamento - Normas escritas - Comunicaciones	2	
			Acción de planeación	- Objetivo - Políticas	2	
Toma de decisiones	- Destreza humana - Habilidades técnicas - Cumplimiento	2				
Específicos:	Específicos:	Específicos:	V 2: Formación continua			
• ¿Cómo incide el servicio de control previo en la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019?	• Determinar la incidencia del servicio de control previo en la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019	• El servicio de control previo incide significativamente en la Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Tributos municipales	- Tasas - Impuestos - Contribuciones especiales		Ordinal Likert 1) Nunca
• ¿Cómo es la recaudación de impuestos en la	• Determinar la recaudación de impuestos de la	• La recaudación del impuesto en la Municipalidad				

Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019?	Municipalidad Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019.	Provincial de Calca-Cusco, periodo 2019 es deficiente, por ende, no cumple con los objetivos propuestos.	Tipos de impuestos municipales	- Impuesto predial - Impuesto de alcabala - Impuesto al patrimonio vehicular		2) Pocas veces 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Deductivo Alcance: descriptivo correlacional Diseño: No experimental		Población: 30 trabajadores Muestra: 30 trabajadores	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: se realizara el análisis mediante las tablas de frecuencia Inferencial: mediante la presentación de las tablas de correlación	

Anexo 3: Matriz de Instrumentos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	%	Peso	VALORACIÓN
Servicio de control Previo	Administración de recursos humanos	Capacitación	¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?	50%	10	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre=1 - Casi siempre=2 - Algunas veces =3 - Muy pocas veces =4 - Nunca =5
		Evaluación	¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?			
		Control	¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?			
	Aplicación de instrumentos de gestión	Reglamento	¿La Municipalidad y los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por el órgano de control?			
		Normas escritas	¿La Municipalidad muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso de la recaudación del impuesto a través de normas, políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?			
		comunicaciones	¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?			
	Acción de planeación	Objetivos	¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?			
		Políticas	¿La Municipalidad Provincial de Calca facilita el apoyo personal para realizar un adecuado Servicio de Control Previo?			
	Toma de decisiones	Habilidades técnicas	¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?			
		Cumplimiento	¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?			
Recaudación de Impuesto	Tributos municipales	Tasas	¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?	50%	10	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre=1 - Casi siempre=2
			¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?			
		Impuestos	¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?			

	Impuestos municipales	Contribuciones especiales	¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?			<ul style="list-style-type: none"> - Algunas veces =3 - Muy pocas veces =4 - Nunca =5
		Impuesto predial	¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?			
		Impuesto de alcabala	¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?			
			¿La Municipalidad Provincial de Calca hace publicidad a través de medios radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales?			
		Impuesto al patrimonio vehicular	¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?			
			¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?			
Impuesto a los espectáculos públicos	¿La Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto?					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuesta realizada a los trabajadores de Municipalidad Provincial de Calca

Recurso a su persona para que pueda brindarme su apoyo con la sinceridad y veracidad la siguiente encuesta que tiene por finalidad obtener información sobre el tema “SERVICIO DE CONTROL PREVIO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA CUSCO, PERIODO 2019” Le agradecemos responder, marcando con (x), o contestando la pregunta, a este breve y sencillo cuestionario; que tiene el propósito obtener datos que ayuden a encontrar solución a la problemática que indujo a plantear el tema.

VARIABLE: SERVICIO DE CONTROL PREVIO						
N°	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Dimensión: Administración de recursos humanos						
1	¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?					
2	¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?					
3	¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?					
Dimensión: Aplicación de instrumentos de gestión						
1	¿Cumplen en la Municipalidad las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por la Contraloría General de la República?					
2	¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?					
Dimensión: Acción de planeación						
1	¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?					
2	¿La Municipalidad proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de Servicio de Control Previo?					

Dimensión: Toma de decisiones						
1	¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?					
2	¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?					
VARIABLE: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS						
Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Dimensión: Tributos Municipales						
1	¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de Calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?					
2	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de Calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?					
3	¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?					
4	¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?					
Dimensiones: Impuesto Municipales						
1	¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?					
2	¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?					
3	¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?					
4	¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?					
5	¿La Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto?					

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Dr.: CPCC. Armando Loaiza Manrique

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Cusco periodo 2020-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contadora Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: “**Servicio de Control Previo y su incidencia en la recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca_Cusco, periodo 2019**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Marinez Cárdenas Zamalloa
D.N.I: 45078049

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Servicios de Control Previo

Conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades públicas para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Administración de Recurso Humanos

Se puede decir que la administración de recursos humanos viene a ser el proceso administrativo aplicado al aumento y mantenimiento del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la Institución, en beneficio del trabajador, de la propia organización

Dimensión 2: Aplicación de instrumentos de gestión

“Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales, y por ende, para el logro de los objetivos y las metas. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas

Dimensión 3: Acción de planeación

Al referirse sobre acción de planeación dijo “La planeación estratégica es un conjunto de acciones que debe ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos; lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances”.

Dimensión 4: Toma de decisiones

Fremont E. Karst. (2011), afirma que la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. Por tanto, la toma de decisiones es la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las indagaciones y las estimaciones de deliberaciones y la elección final de una decisión, forman las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas.

Variable 2: Recaudación de Impuestos

Es la cobranza que se realiza a los ciudadanos por obligaciones que tiene con una entidad pública, donde el Estado puede castigar o perseguir a quienes no son responsables con sus Obligaciones tributarias (Ibáñez, 2011)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Tributos Municipales

Vásquez, (2006) sostiene que los impuestos municipales están inmersos dentro de los tributos, por tal motivo se definen a los tributos como la prestación de dinero, que son debidos, por mandato expreso de la ley a un ente público, y cuya finalidad es la de proporcionar los medios necesarios para cubrir las necesidades generales de la administración pública. Los tributos se clasifican en: tasas, impuestos, contribuciones especiales

Dimensión 2: Impuestos Municipales

Según Alfaro, (2010) indica que la recaudación de impuesto es la cobranza que se realiza a todos los ciudadanos por obligaciones que tiene con la entidad pública, por donde el Estado puede castigar o perseguir a los que cumplen con sus obligaciones tributarias. Dicha recaudación es muy importante para las entidades públicas ya que de esa manera permite cumplir con los mantenimientos y obras públicas del estado. Son impuestos fijados para financiar los ingresos del Sector público en beneficio de los ciudadanos dentro de las cuales se señala el Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio vehicular, Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, Impuestos a los juegos e Impuestos a las apuestas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: SERVICIOS DE CONTROL PREVIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Administración de recursos humanos	Capacitación	1	- Si () - No ()
	Evaluación	2	
	Control	3	
Aplicación de instrumentos de gestión	Reglamento	4	
	Normas escritas	5	
	Comunicaciones	6	
Acción de planeación	Objetivo	7	
	Política	8	
Toma de decisiones	Habilidades	9	
	Técnicas	10	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Tributos Municipales	Tasas	11-12	- Si () - No ()
	Impuestos	13	
	Contribuciones especiales	14	
Impuestos Municipales	Impuesto predial	15	
	Impuesto de alcabala	16-17	
	Impuesto al patrimonio vehicular	18-19	
	Impuesto a las apuestas	20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE CONTROL PREVIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?							
2	¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?							
3	¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿La Municipalidad y los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por el órgano de control?							
5	¿La Municipalidad muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso de la recaudación del impuesto a través de normas, políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?							
6	¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?							
8	¿La Municipalidad Provincial de Calca facilita el apoyo personal para realizar un adecuado Servicio de Control Previo?							
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?							

10	¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?							
----	---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ es suficiente _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: C.PCC. Armando Loiza Manrique Pilares

DNI: 23876436

Especialidad del validador: Auditor

Cusco 01 de febrero del 2021



DR. C.PCC. ARMANDO LOIZA MANRIQUE
CONTADOR PUBLICO
MAT 03 - 751

Firma del experto informante

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	No	Si	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?							
2	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?							
3	¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?							
4	¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	No	Si	Si	No	
5	¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?							
6	¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?							
7	¿La Municipalidad Provincial de Calca hace publicidad a través de medios radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales?							
8	¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?							
9	¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?							

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Mg.: Nora Isabel Gamarra Orellana

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Cusco periodo 2020-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contadora Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: “**Servicio de Control Previo y su incidencia en la recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca _Cusco, periodo 2019**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Marinez Cárdenas Zamalloa
D.N.I: 45078049

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Servicios de Control Previo

Conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades públicas para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Administración de Recurso Humanos

Se puede decir que la administración de recursos humanos viene a ser el proceso administrativo aplicado al aumento y mantenimiento del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la Institución, en beneficio del trabajador, de la propia organización

Dimensión 2: Aplicación de instrumentos de gestión

“Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales, y por ende, para el logro de los objetivos y las metas. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas

Dimensión 3: Acción de planeación

Al referirse sobre acción de planeación dijo “La planeación estratégica es un conjunto de acciones que debe ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos; lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances”.

Dimensión 4: Toma de decisiones

Fremont E. Karst. (2011), afirma que la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. Por tanto, la toma de decisiones es la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las indagaciones y las estimaciones de deliberaciones y la elección final de una decisión, forman las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas.

Variable 2: Recaudación de Impuestos

Es la cobranza que se realiza a los ciudadanos por obligaciones que tiene con una entidad pública, donde el Estado puede castigar o perseguir a quienes no son responsables con sus Obligaciones tributarias (Ibáñez, 2011)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Tributos Municipales

Vásquez, (2006) sostiene que los impuestos municipales están inmersos dentro de los tributos, por tal motivo se definen a los tributos como la prestación de dinero, que son debidos, por mandato expreso de la ley a un ente público, y cuya finalidad es la de proporcionar los medios necesarios para cubrir las necesidades generales de la administración pública. Los tributos se clasifican en: tasas, impuestos, contribuciones especiales

Dimensión 2: Impuestos Municipales

Según Alfaro, (2010) indica que la recaudación de impuesto es la cobranza que se realiza a todos los ciudadanos por obligaciones que tiene con la entidad pública, por donde el Estado puede castigar o perseguir a los que cumplen con sus obligaciones tributarias. Dicha recaudación es muy importante para las entidades públicas ya que de esa manera permite cumplir con los mantenimientos y obras públicas del estado. Son impuestos fijados para financiar los ingresos del Sector público en beneficio de los ciudadanos dentro de las cuales se señala el Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio vehicular, Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, Impuestos a los juegos e Impuestos a las apuestas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: SERVICIOS DE CONTROL PREVIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Administración de recursos humanos	Capacitación	1	- Si () - No ()
	Evaluación	2	
	Control	3	
Aplicación de instrumentos de gestión	Reglamento	4	
	Normas escritas	5	
	Comunicaciones	6	
Acción de planeación	Objetivo	7	
	Política	8	
Toma de decisiones	Habilidades	9	
	Técnicas	10	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Tributos Municipales	Tasas	11-12	- Si () - No ()
	Impuestos	13	
	Contribuciones especiales	14	
Impuestos Municipales	Impuesto predial	15	
	Impuesto de alcabala	16-17	
	Impuesto al patrimonio vehicular	18-19	
	Impuesto a las apuestas	20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE CONTROL PREVIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	No	Si	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?							
2	¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?							
3	¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	No	Si	Si	No	
4	¿La Municipalidad y los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por el órgano de control?							
5	¿La Municipalidad muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso de la recaudación del impuesto a través de normas, políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?							
6	¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	No	Si	Si	No	
7	¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?							
8	¿La Municipalidad Provincial de Calca facilita el apoyo personal para realizar un adecuado Servicio de Control Previo?							

	DIMENSIÓN 4	Si	No	No	Si	Si	No	
9	¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?							
10	¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **es suficiente** _____

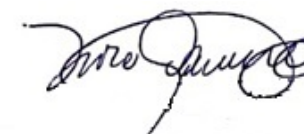
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Nora Isabel Gamarra Orellana

DNI: 08726557

Especialidad del validador: Auditora

Cusco 27 de diciembre del 2020



Firma del experto informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	No	Si	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?							
2	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?							
3	¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?							
4	¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	No	Si	Si	No	
5	¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?							
6	¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?							
7	¿La Municipalidad Provincial de Calca hace publicidad a través de medios radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales?							
8	¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?							
9	¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?							

10	¿La Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto?							
----	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ es suficiente _____

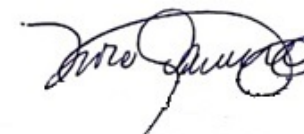
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Nora Isabel Gamarra Orellana

DNI: 08726557

Especialidad del validador: Auditora

Cusco 01 de febrero del 2021.



Firma del experto informante

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Mg.: Jhon Yovany Calisaya Mollinedo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Cusco periodo 2020-II, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contadora Pública.

El título de mi proyecto de investigación es: “**Servicio de Control Previo y su incidencia en la recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca_Cusco, periodo 2019**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Marinez Cárdenas Zamalloa
D.N.I: 45078049

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Servicios de Control Previo

Conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades públicas para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Administración de Recurso Humanos

Se puede decir que la administración de recursos humanos viene a ser el proceso administrativo aplicado al aumento y mantenimiento del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la Institución, en beneficio del trabajador, de la propia organización

Dimensión 2: Aplicación de instrumentos de gestión

“Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales, y por ende, para el logro de los objetivos y las metas. De este modo, el sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas

Dimensión 3: Acción de planeación

Al referirse sobre acción de planeación dijo “La planeación estratégica es un conjunto de acciones que debe ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos; lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances”.

Dimensión 4: Toma de decisiones

Fremont E. Karst. (2011), afirma que la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. Por tanto, la toma de decisiones es la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las indagaciones y las estimaciones de deliberaciones y la elección final de una decisión, forman las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas.

Variable 2: Recaudación de Impuestos

Es la cobranza que se realiza a los ciudadanos por obligaciones que tiene con una entidad pública, donde el Estado puede castigar o perseguir a quienes no son responsables con sus Obligaciones tributarias (Ibáñez, 2011)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Tributos Municipales

Vásquez, (2006) sostiene que los impuestos municipales están inmersos dentro de los tributos, por tal motivo se definen a los tributos como la prestación de dinero, que son debidos, por mandato expreso de la ley a un ente público, y cuya finalidad es la de proporcionar los medios necesarios para cubrir las necesidades generales de la administración pública. Los tributos se clasifican en: tasas, impuestos, contribuciones especiales

Dimensión 2: Impuestos Municipales

Según Alfaro, (2010) indica que la recaudación de impuesto es la cobranza que se realiza a todos los ciudadanos por obligaciones que tiene con la entidad pública, por donde el Estado puede castigar o perseguir a los que cumplen con sus obligaciones tributarias. Dicha recaudación es muy importante para las entidades públicas ya que de esa manera permite cumplir con los mantenimientos y obras públicas del estado. Son impuestos fijados para financiar los ingresos del Sector público en beneficio de los ciudadanos dentro de las cuales se señala el Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio vehicular, Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, Impuestos a los juegos e Impuestos a las apuestas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: SERVICIOS DE CONTROL PREVIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Administración de recursos humanos	Capacitación	1	- Si () - No ()
	Evaluación	2	
	Control	3	
Aplicación de instrumentos de gestión	Reglamento	4	
	Normas escritas	5	
	Comunicaciones	6	
Acción de planeación	Objetivo	7	
	Política	8	
Toma de decisiones	Habilidades	9	
	Técnicas	10	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Tributos Municipales	Tasas	11-12	- Si () - No ()
	Impuestos	13	
	Contribuciones especiales	14	
Impuestos Municipales	Impuesto predial	15	
	Impuesto de alcabala	16-17	
	Impuesto al patrimonio vehicular	18-19	
	Impuesto a las apuestas	20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SERVICIO DE CONTROL PREVIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	No	Si	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿El órgano de control de la Municipalidad capacita a los trabajadores de la entidad sobre los Servicios de Control Previo?							
2	¿Cumplen en la Municipalidad con la evaluación del desempeño del personal en la recaudación del impuesto?							
3	¿Realizan en la Municipalidad los controles para la tecnología de la información y comunicación?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	No	Si	Si	No	
4	¿La Municipalidad y los funcionarios cumplen con las directivas y el reglamento de los servicios de control previo emitido por el órgano de control?							
5	¿La Municipalidad muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del servicio de control previo en el proceso de la recaudación del impuesto a través de normas, políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?							
6	¿La Municipalidad reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran la comunicación y el desarrollo del proceso en la recaudación del impuesto?							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	No	Si	Si	No	
7	¿El Órgano de Control incentiva al desarrollo transparente de los objetivos y actividades que realizan en la evaluación del servicio de control previo?							
8	¿La Municipalidad Provincial de Calca facilita el apoyo personal para realizar un adecuado Servicio de Control Previo?							
	DIMENSIÓN 4	Si	No	No	Si	Si	No	

9	¿La Municipalidad demuestra una actitud positiva para implementar las recomendaciones del Órgano de Control sobre los Servicios de Control Previo?							
10	¿El titular, funcionarios y demás servidores son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento del Servicio de Control Previo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ es suficiente _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jhon Yovany Calisaya Mollinedo

DNI: 46757822

Especialidad del validador: Auditor

Cusco 27 de diciembre del 2020

Firma del experto informante

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	No	Si	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	¿Cree usted que los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad provincial de calca conocen el procedimiento de cálculo de las tasas de impuesto?							
2	¿Los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad provincial de calca le ayudan a los contribuyentes a calcular las tasas de impuestos?							
3	¿La Municipalidad de Calca planifica las acciones de fiscalización para identificar a contribuyentes u omisos que no pagan el impuesto?							
4	¿Cree usted que los contribuyentes de la Provincia de Calca han inscrito todos sus predios en la Municipalidad?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	No	Si	Si	No	
5	¿La Municipalidad Provincial de Calca tiene registrado a todos los contribuyentes del impuesto predial?							
6	¿La Municipalidad provincial de Calca aplica prorrogas para que los buenos contribuyentes puedan cancelar sus impuestos a tiempo?							
	¿La Municipalidad Provincial de Calca hace publicidad a través de medios radiales y televisivos para que los contribuyentes paguen sus impuestos prediales?							
7	¿La Municipalidad Provincial de Calca aplica las respectivas sanciones por la no declaración ni pago del impuesto predial a los contribuyentes?							
8	¿La Municipalidad Provincial de Calca propone algún tipo de descuento para el pago de los arbitrios municipales a los contribuyentes que pagan a su debido tiempo?							

9	¿La Unidad de Administración Tributaria de la Municipalidad cuenta con personal capacitado que solucionen sus dudas y ofrezcan información tributaria a los contribuyentes del impuesto?							
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ es suficiente _____

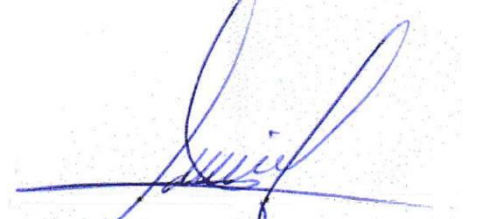
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jhon Yovany Calisaya Mollinedo

DNI: 46757822

Especialidad del validador: Auditor

Cusco 27 de diciembre del 2020.



Firma del experto informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Esther Rosa Saenz Arenas, docente de la Facultad / Escuela de posgrado Ciencias Empresariales y Escuela Profesional / Programa académico Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Norte (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:


"Servicio de Control Previo y su incidencia en la recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Calca Cusco, periodo 2019"

del (los) autor (autores) Cárdena Zamalloa, Marinez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Asesor: Saenz Arenas, Rosa Esther	
DNI 08150222	Firma 
ORCID 0000-0003-0340-2198	