



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Proceso de captación tributaria en el área de gerencia de rentas en la
Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Sánchez Aguilar Eddy Arturo

ASESOR:

Lupe Graus Cortez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de operaciones

LIMA – PERÚ

Año 2016 - II

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis de licenciatura a todas las personas que estuvieron conmigo brindándome su apoyo y consejos incondicionales para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los profesores, a mis padres, que siempre estuvieron alentándome a ser cada día mejor.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Sánchez Aguilar Eddy Arturo con DNI N° 75716937, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de diciembre del 2016

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis **titulada “Proceso de captación tributaria en el área de gerencia de rentas en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2016”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Sánchez Aguilar Eddy Arturo

ÍNDICE

I.	INTRODUCCION.....	3
1.1	REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	3
1.2	TRABAJOS PREVIOS	7
1.3	TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	11
1.4	FORMULACIÓN DE PROBLEMA.....	16
1.4.1	Problema General.....	16
1.4.2	Problemas Específicos.....	16
1.5	JUSTIFICACIÓN.....	17
1.5.1	PRACTICA.....	17
1.5.2	TEORICA	17
1.5.3	SOCIAL	18
1.5.4	METODOLOGICA.....	18
1.6	OBJETIVOS	19
1.6.1	Objetivo General	19
1.6.2	Objetivos Específicos	19
II.	MÉTODO	20
	TÉCNICA	22
	INSTRUMENTO.....	22
	VALIDEZ.....	22
	CONFIABILIDAD	23
	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	24
III.	RESULTADOS.....	25
IV.	DISCUSIÓN.....	44
V.	CONCLUSIÓN	46
VI.	RECOMENDACIONES.....	48
VII.	REFERENCIAS	50
VIII.	ANEXOS	52
	ANEXO N°01. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV	53
	ANEXO N° 02. DECLARACIÓN DE AUDITORIA.....	55
	ANEXO N°03. PORCENTAJE DE SIMILITUD (%).....	57
	ANEXO N° 04. CUESTIONARIO DE PROCESO	59

ANEXO N° 05. VALIDACION DEL INSTRUMENTO	61
ANEXO N° 06. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	72
ANEXO N° 07. CUADRO DE ESPECIFICACIÓN DE PROCESO	74
ANEXO N° 08.SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR EL INSTRUMENTO	76

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01: IMPUESTO PREDIAL	6
CUADRO N° 02: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	20
CUADRO N° 03: Validación por juicio de expertos primera variable: Proceso de Selección	22
CUADRO N°04: Expertos de validación de los cuestionarios proceso de selección y desempeño laboral	23
CUADRO N° 05: Fiabilidad de la variable proceso de selección	23
CUADRO N° 06: INDICADOR N°01 - MATERIALES	25
CUADRO N° 07: INDICADOR N° 02 - INFORMACION	25
CUADRO N° 08: INDICADOR N° 03 - PRESUPUESTO	26
CUADRO N° 09: INDICADOR N° 04 - INSUMOS	27
CUADRO N° 10: INDICADOR N° 05 - CAPITAL	27
CUADRO N° 11: INDICADOR N° 06 - CONTROL	28
CUADRO N° 12: INDICADOR N° 07 - CALIDAD	29
CUADRO N° 13: INDICADOR N° 08 - OBRAS	29
CUADRO N° 14: INDICADOR N° 09 - SERVICIO	30
CUADRO N° 15: INDICADOR N° 10 - PRESUPUESTO	30
CUADRO N° 16: INDICADOR N° 11 - EFECTIVIDAD	31
CUADRO N° 17: INDICADOR N° 12 - SERVICIO	32
CUADRO N° 18: INDICADOR N° 13 - ACTIVIDADES	32
CUADRO N° 19: INDICADOR N° 14 - PROCESOS	33
CUADRO N° 20: INDICADOR N° 15 - RESULTADOS	34
CUADRO N° 21: INDICADOR N° 16 –SUPERVISION	34
CUADRO N° 22: INDICADOR N° 17 - ACTIVIDADES	35
CUADRO N° 23: INDICADOR N° 18 - ORDEN	35
CUADRO N° 24: INDICADOR N° 19 - RESULTADO	36
CUADRO N° 25: INDICADOR N° 20 - EFECTIVIDAD	36
CUADRO N° 26: INDICADOR N° 21 - SERVICIO	37
CUADRO N° 27: INDICADOR N° 22 - TAREAS	38
CUADRO N° 28: INDICADOR N° 23 - CAPACITACIONES	38
CUADRO N° 29: INDICADOR N° 24 - RENTABILIDAD	39
CUADRO N° 30: INDICADOR N° 25 - RECURSOS	39
CUADRO N° 31: INDICADOR N° 26 - PROCESOS	40
CUADRO N° 32: INDICADOR N° 27 - DATOS	41
CUADRO N° 33: INDICADOR N° 28 - ACTIVIDADES	41
CUADRO N° 34: INDICADOR N° 29 - RECURSOS	42
CUADRO N° 35: INDICADOR N° 30 - GESTIÓN	42
CUADRO N° 36: VARIABLE PROCESO DE CAPTACIÓN TRIBUTARIA	43

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 01: IMPUESTO PREDIAL ANTES DE BENEFICIOS	6
---	---

I. INTRODUCCION

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, se espera que las organizaciones sean eficientes en cuanto al servicio que brindan de mejor calidad con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente.

Los procesos que se realizan en las organizaciones son una parte fundamental e importante ya que se centra también en la productividad, ya que favorece los logros y el éxito de la gestión organizacional y así poder lograr los objetivos establecidos.

Los procesos que se realicen deben ser cuidadosamente analizados y puesto en marcha para poder alcanzar las metas que se desean obtener así como también en la productividad para hacer que la organización crezca y sea más eficiente.

Debido a la alta competitividad, muchas organizaciones han descubierto la importancia de los procesos lo cual conlleva también a la productividad, aportando así al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y proyectando mejores resultados.

Hoy en día la Municipalidad de San Juan de Lurigancho en el área de Gerencia de Rentas realiza proyectos con el fin de poder ayudar a la población y poder brindarles beneficios, esta se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones que le compete para captación de los ingresos tributarios; las fases de fiscalización tributaria para detectar y disminuir el porcentaje de contribuyentes evasores, las acciones que efectúa el Ejecutor coactivo y sus Auxiliares Coactivos para la ejecución forzosa de las obligaciones tributarias.

Como se puede apreciar el Área de Gerencia de Rentas tiene procesos que constituyen con una secuencia de pasos el cual si no se lleva un control adecuadamente, los proyectos fracasarían y se perdería una gran cantidad de dinero.

En este ámbito, la Gerencia de Administración Tributaria (Gerencia de Rentas) surge como promotor principal del desarrollo local, donde parte de este desarrollo se debe a la recaudación de los impuestos y tributos que realiza a los

contribuyentes ya sea trimestral o anualmente. En el transcurso de los años, esta recaudación no ha sido de la más prospera por diferentes motivos, donde ciertos rubros como la tasa de morosidad del impuesto predial y de arbitrios municipales han ido en aumento, la información brindada por los contribuyentes en la descripción de los predios en su mayoría no es información verídica y mucho menos confiable (a estos se les denomina subvaluantes), y la presencia de “contribuyentes” omisos a la declaración de sus predios, en este sentido la presente investigación tiene como objetivo presentar las características del proceso de captación tributaria necesarias para mejorar la recaudación del impuesto predial y arbitrios y combatir sus causas.

La Gerencia de Administración Tributaria (Gerencia de Rentas), de acuerdo con el nuevo ROF para ejecutar su función cuenta con cuatro órganos de línea bajo la modalidad de subgerencias, que son:

1. Sub Gerencia de Registro y Orientación Tributaria,
2. Sub Gerencia de Recaudación y Control,
3. Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria,
4. Sub Gerencia Ejecutoría Coactiva Tributaria

Estas sub gerencias están encargadas de formular, evaluar y ejecutar las políticas relacionadas con la recaudación tributaria y en general de las actividades técnicas para cumplir con los objetivos de la corporación en el marco de las funciones que la normativa municipal atribuye a ésta.

Es así, que **la Sub Gerencia de Registro y Orientación Tributaria**, tiene como objetivo administrar el servicio de asesoría y orientación al contribuyente, el proceso de registro y actualización de la información contenida en las Declaraciones Juradas, asimismo, orientar a los contribuyentes respecto a sus derechos y obligaciones en relación a la administración tributaria, con la finalidad de fomentar la formación de una actitud cívica orientada al respeto y cumplimiento de las normas tributarias en el marco de los dispositivos legales vigentes.

La Sub Gerencia de Recaudación y Control se encarga de organizar, dirigir y controlar la cobranza ordinaria de la deuda tributaria en materia de arbitrios e