



**Estrategias para incrementar la recaudación tributaria
en la municipalidad provincial de Ferreñafe.**

Para obtener el Grado Académico de Maestro

En gestión pública

AUTOR:

BR. CARLOS ALBERTO GONZALES NÚÑEZ

ASESOR:

Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Recaudación tributaria.

Perú – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
Presidente

Mg. Juan Manuel Antón Pérez
Secretario

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo
Vocal

DEDICATORIA

El sacrificio y la bondad que me brindaron para ser una persona mejor, se refleja en esta Tesis que guarda el infinito amor que me dieron, gracias por estar siempre a mi lado, Flor de María y Carlos Fabián-

Gracias amada esposa y nuestro pequeño hijo.

CARLOS ALBERTO

AGRADECIMIENTO

A todos quienes dedicaron su tiempo para el apoyo incondicional para realizar esta tesis como también mi profesor Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO quien siempre estuvo guiandonos con manos firme

EL AUTOR

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD



DECLARACIÓN JURADA

Yo, Carlos Alberto Gonzales Nuñez egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado (.) Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16737408

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 0 Soy autor (a) de la tesis titulada: **ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE 2011 – 2013**
- 1 La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
- 2 La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3 La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4 La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5 Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.



Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 28 de Noviembre de 2018

Firma



Nombres y apellidos: Carlos Alberto Gonzales Nuñez
DNI: 16737408



PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del jurado pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación denominado: “Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe 2015 -2017”, desarrollado con el objetivo de determinar los factores que influyen en la alta morosidad que existe en la comuna edil, el cual se debe tomar las decisiones que logren una eficiente, efectiva y oportuna recaudación tributaria.

Las Municipalidades tienen la facultad de elaborar sus propias normas de acuerdo al cuerpo legal vigente; esta facultad está regida en primer lugar por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, y en todas aquellas normas que son de observación obligatoria de los Municipios; en segundo lugar, por un conjunto de leyes y reglamentos locales, dictada a sujeción a lo dispuesto en ella.

Son de obligatorio cumplimiento por parte de los ciudadanos e instituciones, las ordenanzas, decretos y Resoluciones que emiten las Municipalidades.

Es un desafío para las autoridades municipales, regidores y funcionarios satisfacer las necesidades de servicios que requiere la población como recojo de basura, seguridad ciudadana, servicios básicos como agua y alcantarillado, ornato de parques y jardines, pistas, carreteras, y otros, con los magros presupuestos asignados y las deudas que las municipalidades tienen adquiridas de gestiones anteriores, más aún para quienes están inmersos en las áreas de recaudación tributaria; por ello, es importante hacer uso de la tecnología y utilizar la autonomía normativa para enfrentar los procesos de modernización del estado dentro del marco de la ley para lograr el desarrollo social, vial y de servicios que las comunidades exigen.

ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	32
1.7.1. Objetivo general.....	32
1.7.2. Objetivos específicos.....	32
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48

VII. PROPUESTA.....	49
VIII. REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	59
Anexo 01 Encuesta.....	62
Anexo 02 Validación del instrumento.....	64
Anexo 03 Validación de la propuesta.....	66
Anexo 04 Normas y leyes.....	70
Anexo 05 Autorización de publicación.....	71
Anexo 06 Acta de aprobación de originalidad	72

RESUMEN

La presente Tesis titulada "Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe" tiene su ámbito de desarrollo en la Gerencia de Administración Tributaria que tiene por funciones administrar, fiscalizar y liquidar los tributos alcabala, impuesto predial, arbitrios municipales, impuesto vehicular, tasas y derechos.

El Sistema Informático de Administración Tributaria de la Municipalidad de Ferreñafe, por lo general, no reporta información oportuna ni confiable, dificultando que la toma de decisiones permita aumentar la recaudación de todo tipo de impuestos; inclusive, en muchos de los contribuyentes y de los predios existen datos ficticios con direcciones inubicables, y en los que se encuentran a otros contribuyentes ajenos a las deudas de predios y otros, siendo mayor la relación y cantidad de contribuyentes cuyas direcciones son falsas; por otro lado, el personal no está capacitado y no existe un catastro actualizado.

Ante la necesidad de aumentar la recaudación de impuestos prediales, la presente investigación tuvo como objetivo primordial proponer estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

La investigación fue de tipo Propositivo, con un diseño de campo; se tomó como unidad de análisis a la Gerencia de Administración Tributaria, siendo así que registran 12,670 contribuyentes del padrón del sistema de rentas de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe; el cual cuenta con un (1) Gerente y (5) Jefes y (32) servidores públicos que cumplen otras funciones; a quienes se les aplicó una guía de entrevista. Los resultados permitieron concluir que las estrategias de recaudación tributaria propuestas se relaciona con la voluntad de los contribuyentes para pagar sus impuestos, esperando incrementar con los ingresos de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Palabras claves: Estrategia, recaudación tributaria, incremento, eficiencia tributaria.

ABSTRACT

This thesis entitled "Strategies to increase tax collection in the Provincial Municipality of Ferreñafe " has its scope of development in the Tax Administration Management that has the functions of administering, auditing and paying off the alcabala taxes, property tax, municipal taxes, vehicular tax, fees and duties.

The Computer System of Tax Administration of the Municipality of Ferreñafe, in general, does not report timely or reliable information, making it difficult for decision making to increase the collection of all types of taxes; inclusive, in many of the taxpayers and the property there are fictitious data with unplayable addresses, and in which are other taxpayers unrelated to the debts of properties and others, the ratio and number of taxpayers whose addresses are false being higher; On the other hand, the staff is not trained and there is no updated cadastre.

Given the need to increase the collection of property taxes, the present research had as its primary objective to propose strategies to increase tax collection in the Provincial Municipality of Ferreñafe.

The research was of the Propositive type, with a field design; The Management of Tax Administration was taken as the unit of analysis, and 12,670 taxpayers registered from the income system registry of the Provincial Municipality of Ferreñafe; which has one (1) Manager and (5) Chiefs and (32) public servants who perform other functions; to whom an interview guide was applied. The results allowed to conclude that the proposed tax collection strategies would help increase revenues of the Provincial Municipality of Ferreñafe.

Keywords: Strategy, tax collection, increase, tax efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La situación problemática Internacional tal como el país:

Venezolano, de cierta manera, está cumpliendo con sus funciones dentro de la economía nacional, para ello ejecuta un proceso de recaudación de impuestos, el cual como parte integrante de la gestión del tributo, “consiste en el ejercicio de la función administrativa conducente a la realización de los créditos tributarios a favor de cualquiera de las entidades públicas descentralizadas, de competencia tributaria”. (Rojas & Jesymar, 2011, p. 4)

Dentro del sistema tributario venezolano, el proceso de recaudación de impuestos se aplica en tres poderes: Nacional, Estatal y Municipal, teniendo cada uno competencia en diferentes tributos. “Desde el punto de vista municipal, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, le transfiere al municipio las responsabilidades necesarias para su funcionamiento financiero e institucional sobre la gestión de sus materias de competencias y creación, recaudación e inversión de sus ingresos; gozando de personalidad jurídica y autonomía”. (Rojas & Jesymar, 2011, p. 5)

La situación problemática Nacional, es que existe mucha morosidad por parte de los contribuyentes de cada municipalidad del Perú, por la razón de que nunca ha existido cultura tributaria y según cuadro estadísticos del 100% de contribuyentes que debería contribuir con su impuesto municipales el 60% no lo hace.

En algunas municipalidades de nuestro país tales como Lima, Trujillo, Cajamarca y Piura y algunos otros han optado por la creación de Servicios de Administración Tributarias que tratan de hacer una mayor recaudación tributaria que otras municipalidades no lo hacen y además por tener un presupuesto autónomo.

La situación problemática en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, se debe a que muchas autoridades que han gobernado no se han preocupado en dar importancia a la Gerencia de Administración Tributaria, con una actualización catastral

también nunca se aplicado cultura tributaria a los contribuyentes y siempre se han acostumbrado a dar exoneraciones de deuda tributarias y del 100% de contribuyentes solamente el 40% si cumplen con sus obligaciones tributarias.

Que, la Municipalidad Provincial de Ferreñafe:

“Al igual que en la mayoría de las municipalidades del país se caracterizan por carecer de adecuados procedimientos en el control de la recaudación tributaria municipal y además no cuenta con un sistema de padrón de contribuyentes actualizado y predios capaz para de detectar errores o irregularidades en los procedimientos de control, lo que genera una ineficiente recaudación” (Muñoz, Sánchez & Vásquez, 2003); “considerando que los posibles factores que han influido son: la corrupción y la mala administración municipal, razón por la que es conveniente realizar una investigación sobre estos factores y en forma específica en el área de auditoría interna a fin de diseñar una guía de procedimientos de control interno capaz de controlar la recaudación municipal y establecer un sistema de auditoría eficiente para su verificación, que contribuya a la solución de la problemática existente y que sea un soporte para la Administración Municipal”. (Muñoz, Sánchez & Vásquez, 2003)

Según Barrantes y Miranda (2003), reporta: “Ningún Estado puede llamarse tal a cabalidad si no es capaz de financiar la provisión de bienes públicos con la recaudación de impuestos”. (p. 4)

Torres (2005), reporta que: “el diagnóstico de gestión municipal, tiene como objetivo desarrollar un análisis situacional interno y externo de las municipalidades provinciales, a partir del cual se determina entre otros la problemática institucional, sus fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que hoy registran los gobiernos locales”. (p. 3)

1.2. Trabajos previos

En la búsqueda realizada sobre el presente tema de investigación, existen algunos investigadores que han incursionado en el estudio del campo de la recaudación tributaria municipal.

Guerrero (2010), analizó la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Tovar del Estado Mérida, “para su desarrollo fue necesario identificar los tributos establecidos en el municipio, describir los procesos de liquidación, recaudación y fiscalización, establecer el impacto de la recaudación en los ingresos propios, para luego examinar la estructura tributaria, cumpliendo con los objetivos propuestos”.

Solís (2013), cita la tesis de Gómez y otros (2002), titulada, “Sistema de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos del Municipio autónomo de Cocorote del Estado Yaracuy, la cual, tuvo como objetivo general describir el sistema de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos”. (p. 8)

Las principales conclusiones destacan que: “una serie de conceptos reglamentados en las ordenanzas municipales relativas al impuesto sobre inmuebles Urbanos y Catastro no están cumpliendo con las condiciones de la alcaldía, por lo que se recomienda perfeccionar los procesos en este sentido” (Solís, 2013). Esta investigación cumple, “una metodología determinante en el logro de sus objetivos en su totalidad, ya que se detectó como funciona a cabalidad el sistema de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en la Alcaldía del Municipio Cocorote del Estado Yaracuy”. (Solís, 2013, p. 8)

Comentario: Esta Tesis está basado a un método de investigación cualitativo basándose en el logro de sus objetivos en su totalidad.

Igualmente, Hernández (2002), desarrolló una investigación denominada: “La planificación tributaria en la gerencia de recaudación en la alcaldía del municipio Iribarren del Estado Lara, planteándose como objetivo proponer una metodología, para el control del sistema de recaudación de impuesto en este ente municipal”. “Entre las principales conclusiones se plantea la inexistencia de una metodología que permita mejorar la formulación de objetivos y la fijación de metas que optimizará estos procesos”. (Hernández, 2002)

“Por lo que se recomendó realizar jornadas de estudio para los funcionarios, así como implementar auditorías de gestión con el fin de perfeccionar los resultados en este sentido” (Hernández, 2002). “Esta investigación, abarcó todos los

impuestos directos que se cobran en este municipio, por lo que la metodología utilizada en el alcance de los objetivos propuestos, parece eficaz, permitiendo de esta manera al investigador ofrecer una serie de recomendaciones a alcaldía del municipio Iribarren del Estado Lara, con el fin de que mejoren todo los procedimientos aplicados en la recaudación de estos impuestos municipales”. (Hernández, 2002)

Comentario: Hace referencia el autor que deberá realizar jornadas de estudio para los funcionarios, así como implementar auditorías de gestión con el fin de perfeccionar los resultados.

Castillo (2004), en su tesis: “Reingeniería y Gestión Municipal, establece que en América Latina la media es equivalente a algo más del doble de lo que se recauda en Perú”. Tomando en cuenta una muestra de 12 países, Perú ocupa el penúltimo lugar. “La recaudación del impuesto predial solo supera a la de República Dominicana. En el primer lugar del ranking se encuentra Colombia, en donde la recaudación del impuesto predial equivale al 0.69% del PBI, seguido de Bolivia con 0.60% del PBI, luego Brasil y Argentina con 0.52% del PBI y 0.44% del PBI, respectivamente. Existen diversas razones para fortalecer la recaudación del impuesto predial”. (Castillo, 2004)

Comentario: Realiza una diferencia entre algunos países de quien realiza una mayor recaudación de igual forma menciona que existen diversas razones para aumentar la recaudación tributaria.

Meza (2010), “Sistema de Soporte a la decisión para disminuir la morosidad del Impuesto Predial en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca. Tesis”. Universidad Nacional del Centro del Perú, el desarrollo de la presente Tesis, “tiene su ámbito de estudio en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca, donde se administra los tributos del Impuesto Predial, Alcabala y los Arbitrios de Limpieza Pública”. (Meza, 2010)

“La problemática radica en que el actual Sistema Informático de Administración Tributaria, no brinda información oportuna y adecuada, para la toma

de decisiones que permita disminuir los indicadores de morosidad del Impuesto Predial” (Meza, 2010). “Para ello se implementó el Sistema de Soporte a la Decisión mediante el DATA MART, con herramientas OLAP, que brinda información estratégica al Gerente, Subgerente y Operadores del Sistema, con la finalidad de reducirla morosidad, para el cual se empleó el tipo de Investigación Tecnológica de Nivel Aplicativo con el diseño Cuasi – Experimental y empleando la metodología del ciclo de desarrollo de software”. (Meza, 2010)

“El presente trabajo jugó un papel muy importante en el tratamiento de la información, debido a que el indicador de morosidad por impuesto (IMI), bajó de 0.69 a 0.67”. (Meza, 2010)

El autor nos manifiesta que para una mayor recaudación tributaria debemos tener información veraz y a tiempo real sobre la morosidad por Deuda Tributaria y así tener una mejor recaudación tributaria con las dos características antes mencionadas y el uso de las tecnologías de la información del padrón de contribuyentes.

Morett (2008), en su tesis: “Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el periodo 2001-2004 en el Municipio Panamericano del Estado Táchira”. Trabajo de grado. Universidad de los Andes. Venezuela, tuvo como propósito: “analizar las debilidades y fortalezas de los Impuestos Municipales en cuanto a su aplicación en el periodo 2001-2004, en el Municipio Panamericano del Estado Táchira”. (Morett, 2008)

La misma se enmarcó en el paradigma cualitativo de tipo analítica y documental, en la que el escenario de informantes estuvo constituido por un director de administración y finanzas de la Alcaldía del Municipio y la unidad de estudio estuvo representada por la aplicación de los Impuestos Municipales durante el periodo 2001-2004 en el Municipio Panamericano del Estado Táchira . (Morett, 2008)

“Se utilizaron las técnicas de entrevista y observación cuyos resultados se recolectaron en una guía de entrevista y el registro de observación documental, los

cuales fueron sometidos a un proceso de validez y fiabilidad por el método denominado triangulación, entre la información recolectada en la entrevista al experto en Municipios, la base teórica y la interpretación de la Investigadora” (Morett, 2008); “siendo analizada la información de manera cualitativa y obteniendo entre alguna de sus conclusiones que existe la necesidad de actualizar las ordenanzas existentes y elaborar las que no se están aplicando, mediante la introducción de incentivos fiscales que actúen como fuente de atracción del contribuyente hacia el pago de los tributos, pues si estos procesos son adecuadamente conducidos puede darse un mayor acercamiento de la población a sus líderes y un mejor manejo de la administración de los recursos del Estado”. (Morett, 2008)

Finalmente se recomienda: “elaborar un censo de contribuyentes en el Municipio Panamericano, para verificar que todos los establecimientos estén inscritos en el Registro de Contribuyentes e instar a los que aún no forman parte de dicho registro al cumplimiento de su obligación tributaria como miembro de la comunidad”. (Morett, 2008)

El autor quiere hacernos entender que para una mayor recaudación tributaria tendría que actualizarse el padrón de contribuyentes y así poder identificar las deudas reales por realizar una mejor cobranza y que las normas como las Ordenanzas deben estar actualizadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Estrategias.

“Se entiende por Estrategias Tributarias al conjunto de actividades que debe concretar una entidad para lograr sus fines y objetivos. No existen estrategias buenas y malas en sí mismas, pero sí estrategias adecuadas o inadecuadas para un contexto determinado” (Sanabria, 2005).

“Una gestión eficiente es aquella basada en la planificación estructurada en proyectos de corte moderno y eficaz, se lograría que el municipio consiga

sus fines frente a las colectividades, pero también implica análisis y evaluación de las fortalezas y debilidades propias con proyecciones al futuro y definiendo objetivos, las metas y las estrategias que van a hacer posible su logro”. (Sanabria, 2005)

Según Mintzberg (2006), “las estrategias son tanto planes para el futuro como patrones del pasado. La estrategia es un proceso a través del cual el estratega se abstrae del pasado para situarse mentalmente en un estado futuro deseado y desde esa posición tomar todas las decisiones necesarias en el presente para alcanzar dicho estado”.

De acuerdo a Johnson y Scholes (1999), “una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro”. “En ese sentido, se dice que existe consistencia cuando las acciones de una organización son coherentes con las expectativas de la dirección, y estas a su vez lo son con el mercado y su entorno”. (Johnson & Scholes, 1999)

Cortázar (1999), en su trabajo de investigación titulado: “Estrategias educativas para el desarrollo de una cultura tributaria en América Latina, propone tres estrategias para potenciar las acciones de la administración tributaria y consiste en: a) Acciones de publicidad y difusión sobre los valores que deben motivar a la comunidad a cumplir con sus obligaciones tributarias, b) Acciones de formación en valores ciudadanos a nivel medio escolar y c) Acciones de formación de conciencia tributaria en colectividades específicas”.

Esta investigación, “se engloba en las tendencias de enseñanza y concientización en los ciudadanos en general, sobre la importancia de los tributos, para el desarrollo de los pueblos, ya que al obtener ingresos propios más eficientes, podrán mejorar la calidad de vida de la población, con mayor número de centros educativos, de salud, ambientales, entre otros”. (Cortázar, 1999)

1.3.2. Recaudación Tributaria.

“La recaudación tributaria comprende el cobro de los tributos, los intereses, así como las multas. Para tener una recaudación económica, eficiente, efectiva y en constante mejora continua se requiere la toma de decisiones sobre la base de normas, procesos y procedimientos”. (Effio, 2008)

Bermen (2003), “realiza un análisis de los mecanismos de recaudación que se utilizan en la alcaldía del municipio Libertador dirigida al impuesto sobre patente de industria y comercio, siendo éste el impuesto que representa el mayor porcentaje de recaudación, en su conclusión determina que la alcaldía no presenta mecanismos eficientes para la recaudación”.

Por otro lado, Fernández (2001), desarrolló una investigación titulada: “Análisis de la automatización de los impuestos municipales en la alcaldía del municipio de Charallave del estado Miranda”, en la cual se planteó como objetivo analizar la situación actual de los sistemas automatizados para el cálculo y control de la recaudación de los impuestos en este ente municipal”.

Entre los principales resultados obtenidos, se tuvo que: “aún es insuficiente el nivel de automatización de la alcaldía de Charallave, ya que abarca solo dos tipos de éstos y aun cuando el registro general de contribuyentes, se encuentra automatizado no se mantiene actualizado, además de que existen dificultades en el manejo del computador y de los sistemas por el personal encargado en este proceso” (Fernández, 2001). “Por lo que se recomienda, iniciar un proceso de capacitación que permita aumentar el nivel de automatización de estos procesos”. (Fernández, 2001)

Este autor, se enfocó en: “indagar los procedimientos del manejo de los sistemas automatizados del cálculo y control del impuesto a las actividades económicas, sin tomar en cuenta, si el conjunto del hardware y software de los equipos de computación, se encontraban en condiciones adecuadas, para su funcionamiento, ya que sin algunos de estos dos factores presentan

obsolescencia, va afectar directamente el procedimiento de cálculo y control automatizado”. (Fernández, 2001)

Millán (2001), realizó un estudio titulado “Análisis de un sistema de recaudación de los impuestos en la alcaldía Iribarren del Estado Lara”, el cual tuvo como objetivo: “realizar un diagnóstico acerca del sistema de recaudación de este municipio”. (Millán, 2001)

Tuvo como conclusión que: “se detectaron fallas en el nivel de información a los contribuyentes, los procedimientos de cobranza y mal funcionamiento en el departamento de catastro, por lo que se recomienda reestructurar este departamento, así como realizar campañas de concientización a los contribuyentes, implementar una plataforma tecnológica y actualizar la base de catastro”. (Millán, 2001)

Esta investigación, se encuentra bien enfocada, ya que su análisis y procedimientos aplicados, se encuentran bajo la perspectiva de los objetivos propuestos.

En el mismo orden de ideas, Dávila (1998), realiza en la Universidad Santa María, un trabajo referente sobre: “los impuestos municipales y su recaudación en el municipio autónomo Libertador del Estado Mérida, en el cual concluye que la situación financiera de la mayoría de los municipios es precaria y su estructura de ingresos es frágil, ya que si dejaran de fluir los recursos que se transfirieren por vía del situado, las dos terceras partes de los municipios del país se verían en graves problemas”. “Esta es una realidad que existe en todos los municipios, a nivel nacional, no obstante, la labor de los investigadores en el tema del área fiscal municipal, está en la búsqueda de propuestas que permitan volcar esta situación”. (Dávila, 1998)

1.3.3. Bases Teórico – Científicas

1.3.3.1. Municipios

Ruiz (1998), comenta que: “el municipio es una persona jurídica de carácter pública, que tiene por finalidad la satisfacción de necesidades locales de sus habitantes, constituyendo, por su objeto, la unidad política autónoma dentro de la organización nacional, y que debe su creación a sus condiciones naturales de existencia, y al acto emanado de la asamblea legislativa correspondiente, de conformidad con la ley”.

Además este autor expresa que: “para que el municipio exista es necesario que existan condiciones determinantes tales como: que haya un vínculo asociativo (población), que tiene un asiento territorial (territorio), sometido a un ordenamiento jurídico (poder), y como condición determinante, la capacidad económica del ente para atender las necesidades locales de sus habitantes”. (Ruiz, 1998)

Por otro lado, Aray y otros (1995), enuncian que: “los municipios gozan de personalidad jurídica propia, lo cual hace que sea una persona jurídica pública, susceptible de ser titular de derechos y obligaciones”. En otras palabras, “el municipio por ser persona jurídica tiene la capacidad de contratar por sí mismo, de poseer un patrimonio propio distinto del Fisco Nacional”. (Aray et al., 1995)

Además, “el municipio tiene un conjunto de competencias propias que le permiten cumplir su cometido fundamental que no es otro que coadyuvar a la satisfacción de las necesidades de la comunidad”. (Aray et al., 1995)

Brewer y otros (2005), esboza que “el municipio como unidad política primaria en la organización nacional puede decirse que surgió de los postulados del constitucionalismo derivados tanto de la revolución norteamericana como la francesa, que sustituyeron al Estado absoluto y que originaron la concepción Estado de derecho”.

Por tal motivo, estos autores definen el municipio como: “una unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución y de la ley, y debido a esto la organización del municipio debe de ser democrática y debe responder a la naturaleza propia del gobierno local”. (Brewer et al., 2005)

“En particular estos autores, exaltaron que los municipios tienen competencia exclusiva debido a que está íntimamente ligado a la vida local, pero también abarca competencias atribuidas al poder nacional” (Brewer et al., 2005)

1.3.3.2. Servicios públicos

Lares, citado por Moya (2006), expone que “los servicios públicos son todas aquellas actividades, que en virtud del ordenamiento jurídico deba ser asumida o asegurada por una persona pública territorial con la finalidad de dar satisfacción a una necesidad de interés general”.

Moya (2006), detalla los principios fundamentales de los servicios públicos en: “a) obligatoriedad, por la acción inmediata de los órganos de Estado, bajo el control de los mismos; b) la mutabilidad, el interés general es versátil, ya que el procedimiento aplicable al servicio debe ser adaptado a las formalidades cambiantes; c) la continuidad, no pueden ser interrumpidos, de manera que el colectivo pueda disfrutar de los servicios públicos y; d) la igualdad, todos tienen la posibilidad de acceder a los servicios públicos sin distinción alguno”.

Ruiz (1998), explica que: “los servicios públicos son actividades que el Estado (representado por el gobierno) realiza en procura de la satisfacción de las necesidades públicas”. “El fin de los servicios públicos es idealmente la satisfacción de las necesidades de la colectividad, porque aún en el caso de la tutela a las necesidades individuales, la

intervención del Estado se efectúa por razones que conciernen a la comunidad en su conjunto”. (Ruiz, 1998)

Los servicios públicos suelen clasificarse en divisibles e indivisibles. Donde los divisibles son aquellos servicios que aun siendo útiles a toda la colectividad, se conciben de tal forma que las actividades pueden ser determinadas y concretas en relación a los particulares a quienes el servicio atañe, como por ejemplo la administración de justicia, servicios postales, emisión de documentos de identidad, entre otros. Los servicios indivisibles, son aquellos cuya naturaleza es tal, que favoreciendo a numerosos componentes de la comunidad, exista la imposibilidad práctica de efectuar su particularización con respecto a personas determinadas . (Ruiz, 1998)

1.3.3.3. Ingresos públicos municipales.

“Los gobiernos locales por ser entes autónomos deben ser capaces de generar sus propios recursos fiscales, para poder cumplir con sus gastos de gobierno y para mantener su administración en el cumplimiento del servicio obligatorio a la comunidad de su jurisdicción”. (Ruiz, 1998).

Para Ruiz (1998), “la capacidad económica de los municipios es determinante para su supervivencia. No basta la existencia de núcleos humanos con necesidades comunes y una misma ubicación geográfica”. “Es preciso que esta comunidad tenga capacidad económica generadora de los recursos financieros suficientes para atender los servicios públicos y costear la futura burocracia municipal”. (Ruiz, 1998)

1.3.3.4. Autonomía Municipal

“La autonomía del municipio se señala que está formada como un conjunto de potestades o atribuciones conferidas a un ente público de manera derivada, es decir, no como un poder organizado y propio” (Morles, 1994). “En efecto la autonomía propiamente dicha se ofrece como un sistema jurídico de un sujeto de derecho público, determinativo de una manera de ser que afecta sus posibilidades de obrar”. (Morles, 1994)

“La autonomía del municipio significa independencia de los otros poderes públicos” (Morles, 1994). “Más específicamente, ella significa independencia política, independencia normativa e independencia administrativa por cuanto constitucionalmente se le otorga el privilegio de nombrar sus propias autoridades, la libre gestión en materia de su competencia y la creación, recaudación e inversión de sus propios ingresos”. (Morles, 1994)

Según Ruiz (1998), “la autonomía municipal es la facultad o aptitud que tiene el municipio, como persona jurídica pública territorial para administrarse y gobernarse así mismo, dentro de sus competencias, cumpliendo fines específicos, y haciendo uso para ello, de normas y órganos de gobierno propio”. “Aunados a esto, el autor señala que la autonomía municipal fue creada por la necesidad de delimitar el ámbito de la competencia municipal., el carácter autónomo conferido por la constitución a los municipios”. (Ruiz, 1998)

Este autor además, plantea que: “el concepto de autonomía municipal es aplicable con la tributación. Aunque los municipios no tienen una autonomía absoluta respecto a su actividad creadora de tributos, sino que esta autonomía es relativa, ya que se encuentra limitada con la misma constitución, ya que fue inspirada por los principios fundados por

el interés de la nación, debido a que el sistema tributario debe estar al servicio de la economía nacional”. (Ruiz, 1998)

También, “la economía tributaria del municipio, consiste en la atribución que hace la propia constitución a favor del ente local, de tributos que les son propios como consecuencia de un poder originario” (Ruiz, 1998). “El entendimiento de la autonomía tributaria del municipio, debe estar precedida de una interpretación de las facultades y limitaciones constitucionales y legales, que determina los linderos dentro de la organización nacional que asume el municipio”. (Ruiz, 1998)

Brewer (2005), expresa que: “los municipios gozan de autonomía, dentro de los límites de la constitución y de la ley. Esta autonomía municipal comprende: la elección de sus autoridades, la gestión de la materia de sus competencias, la creación, recaudación e inversión de sus ingresos”. “De manera que la autonomía municipal es la facultad que tiene el municipio para elegir sus autoridades, gestionar las materias de sus competencias, crear, recaudar e invertir sus ingresos, dictar el ordenamiento jurídico municipal, así como organizarse con la finalidad de impulsar el desarrollo social, cultural y económico sustentable de las comunidades locales, y los fines del Estado”. (Brewer, 2005)

Moya (2003), plantea que: “la autonomía tributaria municipal comprende la facultad para crear, recaudar y administrar tributos, y está consagrada expresamente por la constitución”. Además, afirma que: “la autonomía tributaria es relativa y no absoluta ya que la carta magna establece las limitaciones y a ella debe ceñirse”. (Moya, 2003)

1.3.3.5. Potestad tributaria municipal

Brewer y otros (2005), afirman que: “la potestad tributaria municipal significa las facultades y deberes que la ley le asigna a la administración municipal, para determinar, recaudar y fiscalizar la obligación tributaria”.

Según Moya (2003), define a la potestad tributaria municipal como: “la facultad de un ente municipal para crear unilateralmente tributos y exigirlos a aquellas personas sometidas al ámbito espacial”. Además, afirma que: “la potestad tributaria municipal, es la capacidad potencial, que tiene la administración municipal de obtener coactivamente prestaciones pecuniarias de los individuos y de requerir el cumplimiento de los deberes instrumentales para tal obtención”. (Moya, 2003)

1.3.3.6. Ordenanzas municipales

Según Ruiz (1998), señala que: “las ordenanzas municipales son textos contentivos de normas, también llamadas leyes locales, y es realizada y sancionada por el concejo municipal”. “Las ordenanzas constituyen el basamento jurídico de toda la actividad municipal y a través de ellas, el municipio ejerce la autonomía que en ciertas materias le otorga la constitución y las leyes”. (Ruiz, 1998)

Resalta el autor que: “lo anterior no quiere significar que solamente las ordenanzas perciben el ejercicio del poder público municipal, pues como ha sido señalado” (Ruiz, 1998), “también en las leyes que dicta y sanciona el congreso, y aún el reglamento de estas leyes contenidas en decretos del presidente de la república, se incluyen normas que de una u otra forman regulan los aspectos de la administración y el gobierno municipal”. (Ruiz, 1998)

Según Moya (2003), “las ordenanzas municipales pueden considerársele, en virtud de su generalidad respectiva como ley de carácter local y ella es para el municipio lo que la ley es para el estado”.

1.3.3.7. Tributos

Jarach (1982), formula que el tributo es una prestación pecuniaria coactiva de un sujeto al Estado u otra entidad pública que tenga derecho a ingresarlo. Además, que el tributo es una prestación pecuniaria, objeto de una relación tributaria cuya fuente es la ley, entre dos sujetos: de un lado el que tiene derecho a exigir la prestación, el acreedor del tributo o sujeto activo (El Estado), u otra entidad pública que efectivamente, por virtud de una ley positiva, posee ese derecho, y de otro lado el deudor o los deudores, quienes están obligados a cumplir la prestación pecuniaria (sujetos pasivos).

El autor Valdés (1996), comenta que los tributos son prestaciones pecuniarias, destinadas a cubrir los gastos públicos, que en el contribuyente está obligado a pagar al Estado en cuanto ocurra el hecho previsto en la ley como presupuesto de su obligación. Según este autor, esta definición tiene una virtud de establecer el concepto del género, señalando las notas específicas que lo distinguen de los demás ingresos públicos y que son al mismo tiempo comunes a todas sus especies.

Para Candal (2005), “los tributos son conceptualizados como una prestación en dinero, de carácter obligatorio, exigida por el Estado en virtud de su poder de imperio y cuya obligación da lugar a múltiples relaciones jurídicas”. “Desde este punto conceptual general de *tributo* hay tres tipos de prestaciones: Los impuestos, las tasas y las contribuciones”. (Candal, 2005)

1.3.3.8. Ingresos tributarios

“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”. (Candal, 2005)

Los tributos se clasifican en (Morett, 2008): menciona que: “según la Norma II del Código Tributario, los Tributos se clasifican en”:

“Este Código rige las relaciones jurídicas originadas por lo tributos. El término genérico tributo comprende” (Morett, 2008):

- a) “Impuesto: Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del estado”. (Morett, 2008)
- b) “Contribución: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales”. (Morett, 2008)
- c) “Tasa: Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio individualizado en el contribuyente”. (Morett, 2008)

Las Tasas entre otras pueden ser:

1. “Arbitrios: Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público”. (Morett, 2008)
2. “Derechos: Son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos”. (Morett, 2008)
3. “Licencias: Son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades sujetas a control o fiscalización”. (Morett, 2008)

“No es tasa el pago que se recibe por un servicio de origen contractual”. (Morett, 2008)

1.3.3.9. Normas y procedimientos

Las normas y procedimientos administrativos indican la manera más responsable en todo proceso administrativo, para lograr el desarrollo de los procesos requeridos.

Es así, que Hernández (1999), define “los manuales administrativos, como los documentos, que contienen, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, procedimientos y políticas de un organismo social y, es considerado, como necesario para la realización de un trabajo”. “Es un medio valioso para la comunicación, fue concebido dentro del campo de la administración, para registrar y transmitir, sin distorsiones, la información referente a la organización y funcionamiento de una empresa u organismo público, así como las unidades administrativas que la constituyen”. (Hernández, 1999)

1.3.4. Marco Conceptual.

Arancel: “Es el valor por m² de la cuadra donde está ubicado el predio, los valores son actualizados cada año por el Ministerio de Vivienda”. (Salas, 2012, p. 26)

Base de datos: “Es el archivo donde se guarda toda la información disponible sobre un contribuyente y/o inmueble”. (Salas, 2012, p. 26)

Base Imponible: “Representa el monto base para aplicar las tasas en el impuesto, es la cantidad que ha de ser objeto de gravamen por liquidar, una vez depurada las exacciones y deducciones legalmente autorizadas”. (Salas, 2012, p. 27)

COFOPRI: “Organismo de Formalización de la Propiedad Informal, su objetivo es ejecutar el proceso de formalización de la propiedad predial a nivel nacional, con el objeto de generar derechos de propiedad seguros jurídicamente y sostenibles en el tiempo”. (Salas, 2012, p. 27)

Contribuyentes: “Son aquellas personas que pagan sus tributos en la municipalidad, sin la recaudación de los contribuyentes no sería posible la ejecución de obras y mejoramiento de los servicios”. (Salas, 2012, p. 27)

Cuota: “Es la cantidad en dinero que se percibe por unidad tributaria, de tal forma que se fija en cantidades absolutas. En caso de que la cantidad de dinero percibida sea como porcentaje por unidad entonces se está hablando de tasa”. (Salas, 2012, p. 27)

Gobierno Local: “Es un nivel de gobierno cuyo ámbito es una localidad, provincia, distrito u otro poblado menor. Además del nivel local, existe el nivel regional (Gobierno Regional) y el nivel nacional (Gobierno Nacional)”. (Salas, 2012, p. 27)

Impuesto: “Los impuestos son prestaciones, hoy por lo regular en dinero, al Estado y demás entidades de derecho público, que las mismas reclaman, en virtud de su poder coactivo, y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades de la población”. (Salas, 2012, p. 27)

Impuesto Predial: “El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos, de propiedad de personas naturales o jurídicas”. (Salas, 2012, p. 27)

INFOCORP: “El reporte Infocorp es el historial de pago de tus deudas y servicios, es decir, contiene información acerca del comportamiento de pago positivo y/o negativo que has tenido con respecto a los créditos que has solicitado y a los servicios que has contratado”. (Salas, 2012, p. 27)

Ley: “Es una norma jurídica dictada por el legislador, es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia”. (Salas, 2012, p. 27)

Módulo: “software que agrupa un conjunto de subprogramas y estructuras de datos son unidades que pueden ser compiladas por separado y los hace reusables y permite que múltiples programadores trabajen en diferentes módulos en forma simultánea, produciendo ahorro en los tiempos de desarrollo”. (Salas, 2012, p. 27)

Predios: “Se considera predios a los terrenos, así como a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante de ellos y que no pudieran ser separadas, sin alterar, deteriorar o destruir la edificación”. (Salas, 2012, p. 27)

SIAF: “Sistema Integral de Administración Financiera; el Ministerio de Economía y Finanzas ofrece distintos módulos del SIAF para los gobiernos locales como el SIAF para personal, el SIAF para Rentas, entre otros”. (Salas, 2012, p. 28)

1.4. Formulación del problema

¿Qué estrategias implementadas por la Gerencia de Administración Tributaria permitirán mejorar LA Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de determinar estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe; mediante la aplicación de los conceptos relacionados con las estrategias.

“La literatura reporta que la aplicación de estas estrategias, se enfoca en estudiar las posibles fallas que puedan existir en materia de organización y control

en el proceso de recaudación de los impuestos municipales, para de esta manera establecer cursos de acción que permita el mejoramiento de la recaudación tributaria endicha área de recaudación”. (Rojas & Jesymar, 2011, p. 10)

Por ello, esta investigación es importante para el Estado, que cuentan con estrategias que permitan una mayor eficiencia en la recaudación de los ingresos tributarios, lo cual redundaría en beneficio de la colectividad, ya que le permitirá dinamizar sus mecanismos para una efectiva recaudación que a su vez generara mayores ingresos para el municipio en pro de una mejor y mayor prestación de servicios y obras a la comunidad, aumentando así la motivación para el pago de los tributos, disminuyendo de esta manera la evasión de los impuestos

1.6. Hipótesis

La implementación de estrategias tributarias permite mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias que permitan incrementar la recaudación tributaria que se asocien a la voluntad pago del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar las características del nivel de recaudación tributaria ante la voluntad de pago de los contribuyentes de la municipalidad provincial de Ferreñafe.
- Identificar las estrategias que incrementen la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

- Diseñar un plan de estrategias que permitan mejorar incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de ferreñafe.
- Validar las estrategias tributarias propuesta a través de expertos.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue:

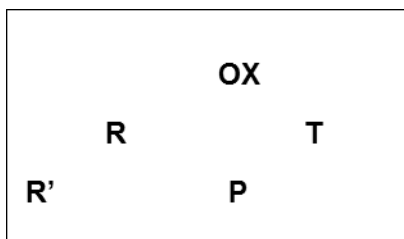
“Por su finalidad.- básica, pues busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos existentes acerca de la realidad estudiada”. (Vargas, 2009)

“Por su profundidad.- descriptivos; transeccionales - descriptivos tuvo como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables” (Vargas, 2009). “El procedimiento consistió en medir en un grupo de personas u objetos una o más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. Con esas observaciones se pudo realizar una propuesta de mejora”. (Vargas, 2009)

Cuyo diagrama es el siguiente:

El tipo de investigación es Cuantitativa, Propositiva y Tecnológica, ya que se propondrá una estrategia para incrementar la recaudación tributaria.

Observacional -Descriptivo



2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Definición conceptual

Variable Independiente:

Estrategias para Incrementar la Recaudación Tributaria.

Variable Dependiente:

Voluntad de pago de los impuestos tributarios por de los contribuyentes.

Las Estrategias para Incrementar la Recaudación Tributaria de los recursos directamente recaudados es el instrumento principal que va a ayudar a definir qué es lo que realmente tiene la municipalidad como impedimento, analizando sus causas y evaluándolas por lo que se analizara los problemas que tienen los servicios públicos para la generación de ingresos, así como también analizar las tasas y contribuciones que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe ha descrito en su TUPA para recaudar ingresos y no están generando recursos y terminaremos evaluando si es un factor de desconocimiento o voluntad de pago.

2.2.2. Definición operacional

Para mejorar la recaudación y como se plantea dar solución para generar un incremento en los recursos directamente recaudados para ello se debe definir bien que estrategias se aplicaran, luego procedemos a la parte analítica encontrando sus debilidades y oportunidades a través de un análisis interno

y sus fortalezas y amenazas a través de un análisis externo va a permitir mejorar la recaudación ya que se parte de la situación actual y se proyecta a mejorar paso a paso.

Seguidamente entraremos a la parte operativa donde debemos aplicar para incrementar la recaudación tributaria de los recursos directamente recaudados y cuáles son las estrategias que vamos a desarrollar. Al final vamos a tomar acciones y desarrollar el plan para controlarlo y organizarlo.

2.2.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Variable independiente : Estrategias tributarias	Sensibilización	Conciencia de las necesidades.	-
	Convencimiento	Se compromete en los pagos	Encuesta
	Efectividad de pago	Reconoce mecanismos de pago implementados	
	Normatividad	Discrimina las normas de obligaciones y sanciones.	
Variable Dependiente : Incrementar la recaudación tributaria	Mecanismos de cobro.	Atención oportuna y rápida.	Encuesta
	Opinión del contribuyente.	Opinión del contribuyente.	
	Inversión de la recaudación.	Autoevaluación del personal.	
	Personal calificado.	Nivel de preparación del personal.	
	Deficiente contribución.	Razones de baja contribución.	
	Implementación de estrategias	Capacidad de aplicación de estrategias.	

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

La población de estudio estuvo conformada por 12 710 entre funcionarios y contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, distribuida por 01 Gerente de Administración Tributaria, 01 Gerente de Servicios Públicos, 01 Gerente de Desarrollo Urbano y Rural y treinta y siete trabajadores nombrados de las Gerencias; además por 12670 contribuyentes.

Muestra:

La muestra probabilística se calculó con fórmula con población conocida y para estimar una proporción, dando un total de 373, distribuida por conveniencia por 03 funcionarios, 37 trabajadores nombrados y 333 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, tal como se indica:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 12710}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 * 12709} = 373$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

- 1.- Encuestas: Se aplicó al personal y contribuyentes de la muestra para obtener sus respuestas en relación a un aspectos principales de la investigación: estrategias de recaudación tributaria.
- 2.- Toma de Información: Se aplicó para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información.
- 3.- Análisis documental y otros de la Municipalidad: Se utilizó para evaluar la existencia de políticas de recaudación, los perfiles del trabajador y logística de la Gerencia de Administración Tributaria, trabajo en equipo y recaudación

Validez y confiabilidad:

Validez del instrumento: Para Baechle y Earle (2007), “la validez del instrumento es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba”. (p. 277 - 278)

En nuestra investigación la validez del cuestionario se realiza a través de juicio de 03 Jueces o expertos lo que permite validar el instrumento del presente estudio *cuestionario orientado a relacionar la satisfacción del cliente y el servicio eficiente en la gobernación provincial del Utcubamba*. Los jueces analizan y emiten su veredicto mediante la evaluación según el criterio.

Confiabilidad del instrumento: Hernández et al. (2003), indican que: “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. (p. 243)

“El coeficiente Alpha de Cronbach, describe las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba” (Burga, 2003). Hernández et al. (2003), señalan que: “un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición”.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizaron las técnicas estadísticas descriptivas de análisis de cifras porcentuales de medidas de tendencias central y de dispersión.

También se utilizó la prueba de Chi Cuadrado para establecer la relación de 2 variables de estudio, leída al 95% de confiabilidad.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se han tenido en cuenta para la investigación son:

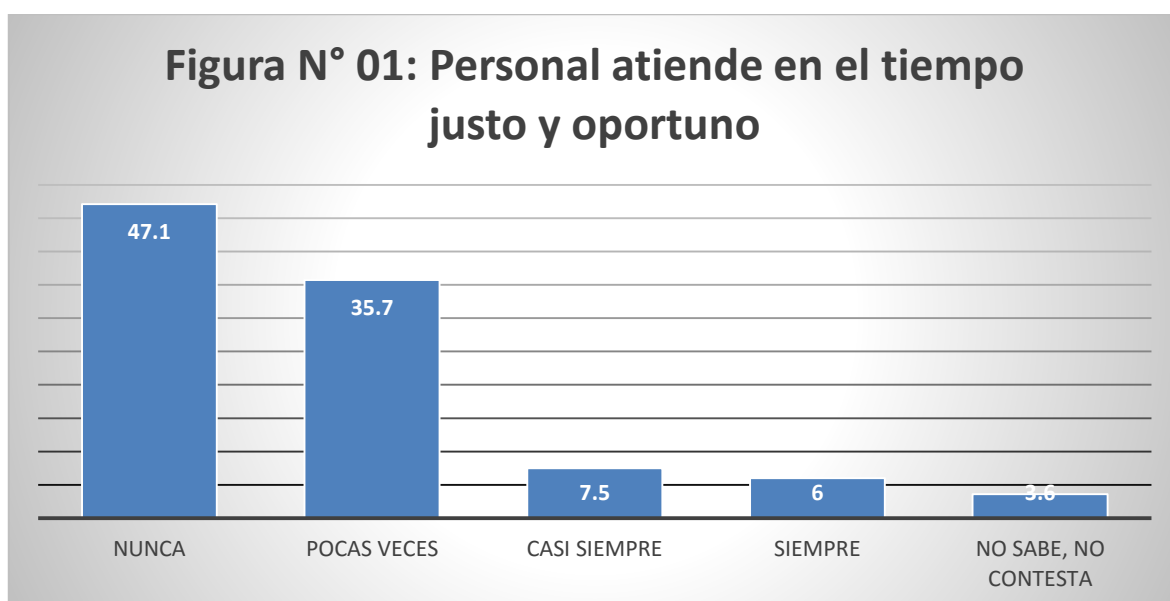
- a) **“Consentimiento Informado.**- Los colaboradores estarán de acuerdo con ser informantes y reconocerán sus derechos y responsabilidades”. (Vargas, 2009)

- b) “Confidencialidad.-** Se les informará respecto a la seguridad y protección de su identidad como contribuyentes valiosos de la investigación”. (Vargas, 2009)
- c) “Observación Participante.-** El investigador actuará con cordura durante el proceso de recolección de los datos asumiendo su compromiso ético para todos los efectos y resultados que resultarán de la interacción establecida con los colaboradores del estudio”. (Vargas, 2009)

III. RESULTADOS

TABLA N° 01: Opinión de los contribuyentes sobre la función del personal de Rentas de atender en el tiempo justo y oportuno. Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Personal atiende en el tiempo justo y oportuno	N°	%
Nunca	157	47,1
Pocas veces	119	35,7
Casi siempre	25	7,5
Siempre	19	6,0
No sabe, no contesta	13	3,6
Total	333	100,0

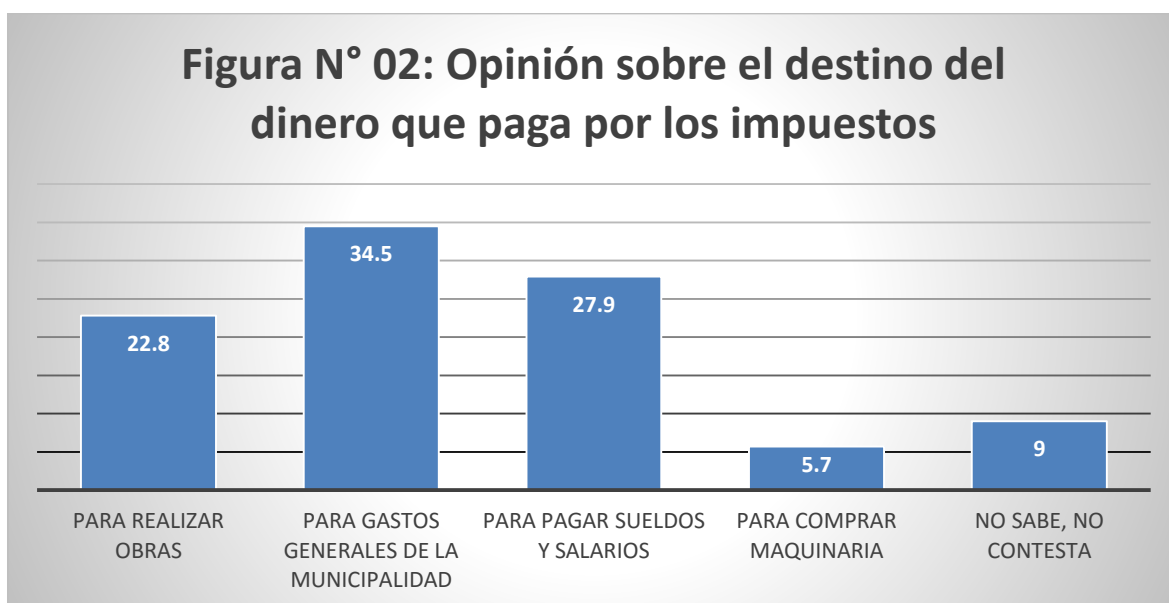


El 47,1% de los contribuyentes encuestados manifestaron que el personal de la Gerencia de Administración Tributaria nunca atienden a los contribuyentes que se apersonan a pagar sus impuestos en el tiempo justo y oportuno, y el 35,7% lo hace pocas veces, por lo que se advierte falta de competencias para cumplir funciones propias de sus cargos.

Solo el 9,6% de los contribuyentes opinaron que dicho personal siempre o casi siempre son atendidos en el tiempo justo y oportuno.

TABLA N° 2: Opinión de los contribuyentes sobre destino del dinero que pagan por los impuestos .Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

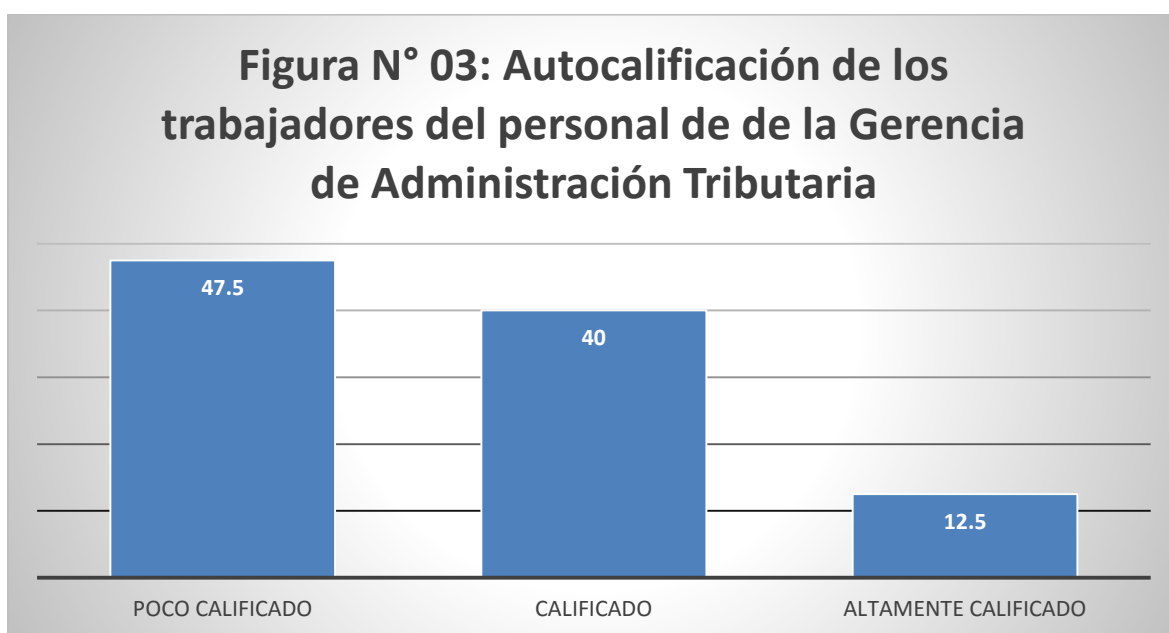
Opinión sobre el destino del dinero que paga por los impuestos	N°	%
Para realizar obras	76	22,8
Para gastos generales de la Municipalidad	115	34,5
Para pagar sueldos y salarios del personal	93	27,9
Para comprar maquinaria	19	5,7
No sabe, no contesta	30	9,0
Total	333	100,0



Solo el 22,8% de los contribuyentes encuestados fueron de la opinión que el dinero que pagan por impuestos son destinados para realizar obras, el 34,5% para gastos generales de la Municipalidad y el 27,9% para pagar sueldos y salarios del personal. Solo el 9% no contestaron o manifestaron no saber.

Tabla N° 03: Autocalificación de los trabajadores del personal de la Gerencia de Administración Tributaria. Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

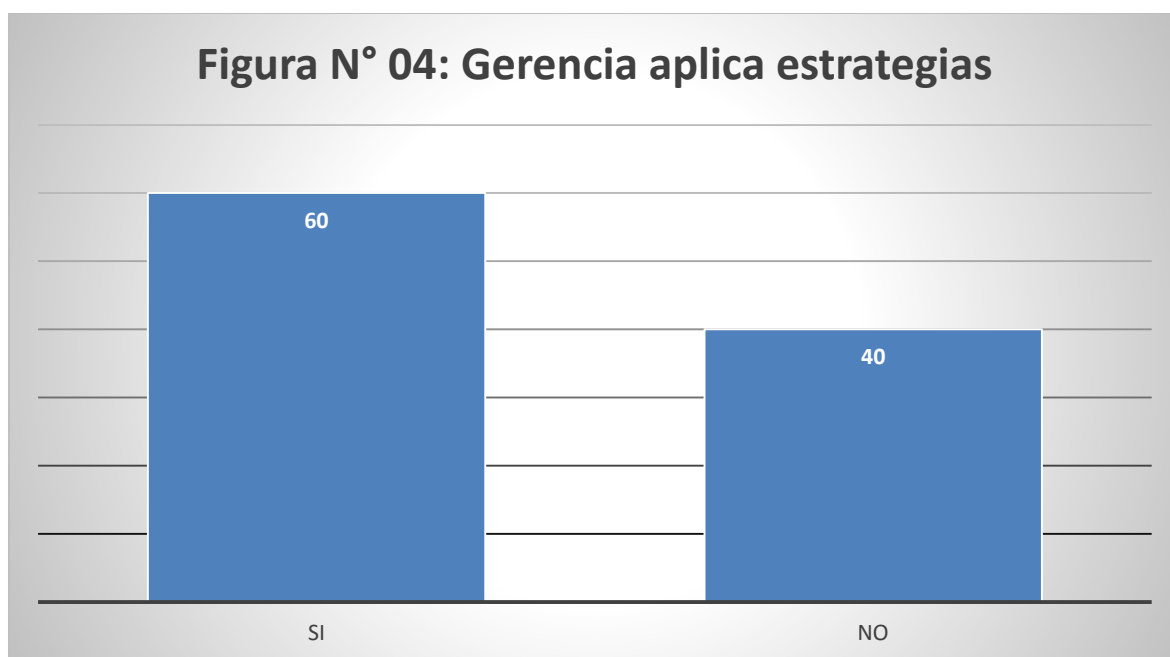
Autocalificación	N°	%
Poco calificado	19	47,5
Calificado	16	40,0
Altamente calificado	5	12,5
Total	40	100,0



El 47,5% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria manifestaron que están poco calificados para ejercer sus funciones, el 40% que están calificados y solo el 5% manifestaron que están altamente calificados.

Tabla N° 04: Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria según manifiestan que aplican estrategias para incrementar la recaudación. Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

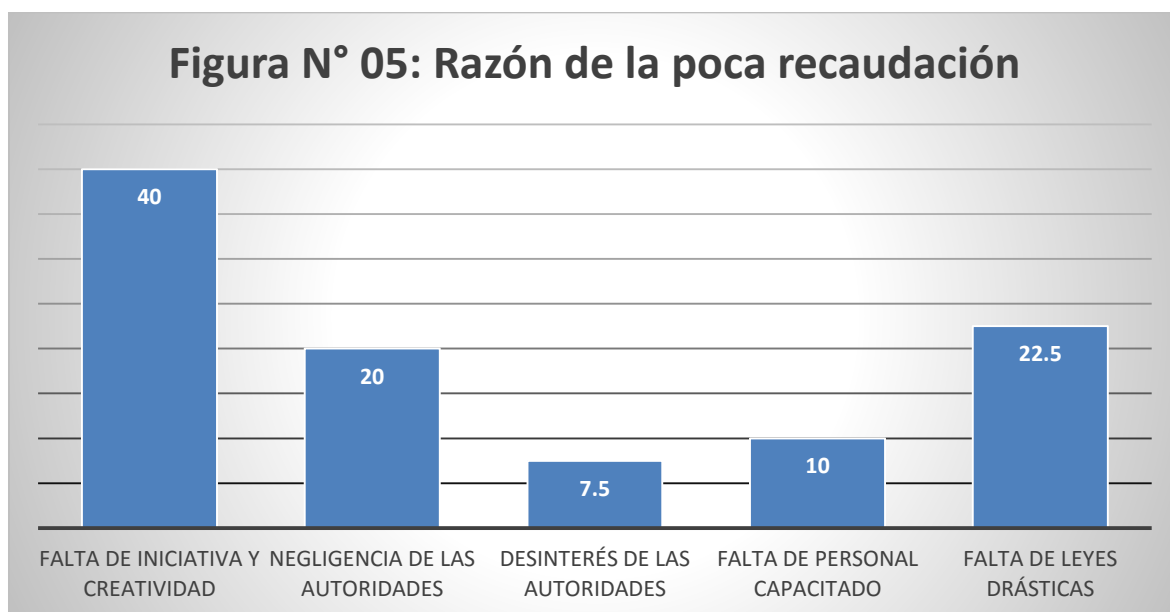
Gerencia aplica estrategias	N°	%
Si	24	60,0
No	16	40,0
Total	40	100,0



El 60% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria sostuvieron que la Gerencia aplica estrategias para incrementar la recaudación tributaria, y el 40% afirmaron que no aplica estrategia alguna.

Tabla N° 05: Razones de la poca recaudación tributaria que manifiestan los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria. Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Razón de la poca recaudación	N°	%
Falta de iniciativa y creatividad	16	40,0
Negligencia de las autoridades	8	20,0
Desinterés de las autoridades	3	7,5
Falta de personal capacitado	4	10,0
Falta de leyes drásticas	9	22,5
Total	40	100,0



El 40% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria manifestaron que la poca recaudación tributaria se debe a la falta de iniciativa y creatividad de sus autoridades, el 22,5% a la falta de leyes drásticas y el 20% le atribuyeron a la negligencia de las autoridades, el 10% por falta de personal capacitado y el 7,5% por desinterés de las autoridades.

Tabla N° 06: Implementación de estrategias tributarias y Percepción de voluntad de pago de los impuestos tributarios por parte de los contribuyentes. Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Implementación de estrategias tributarias	Manifiesta voluntad de pago de impuestos tributarios	
	SI	NO
SI	122	61
NO	51	139
TOTAL	173 (46,4%)	200 (53,6%)

$$X^2 = 37,34$$

$$GL = 1$$

$$p=6.37427E-15$$

Se encontró asociación estadística entre las variables implementación de estrategias tributarias y la voluntad de pago de impuestos por parte de los contribuyentes ($p=6.37427E-15$).

El 46,4% de los encuestados manifestaron tener voluntad de pago de los impuestos prediales, un 56,6% se mantuvo renuente.

La voluntad de pago de los impuestos por parte de los contribuyentes recayó en que la implementación de estrategias de comunicación, de cultura tributaria, rebaja de pago de multas, otorgamiento de incentivos son estrategias que llevarían a que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe incrementen su recaudación para bien de la población.

Tabla N° 07: Diagnóstico cualitativo de la situación de la Gerencia de Administración Tributaria. Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Problema	Consecuencia
No existe apoyo a la administración tributaria municipal.	Elevada evasión tributaria
No existen padrones confiables de contribuyentes	No existe control de pago que identifique a los omisos y morosos
No se ejecutan procesos de verificación de pagos.	Se desconoce si todo lo que se ha pagado ha ingresado a los fondos municipales
La Municipalidad carece de políticas tributarias que incrementen la recaudación	Solo se cuenta con la incipiente transferencia que otorga el gobierno central
Personal de la Gerencia de Administración Tributaria desconoce temas del área y cuenta con incipiente infraestructura.	Escasos ingresos financieros
Asignación inadecuada de personal sin considerar el perfil del puesto y escasa comunicación entre trabajadores.	Grandes dificultades para trabajar en equipo

Fuente: Encuesta y Archivos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

IV. DISCUSIÓN

“Se observa un crecimiento desordenado y acelerado tanto en la zona urbana, debido al desplazamiento de habitantes de la zona rural hacia la zona urbana”. (Ruiz et al., 2008)

Falta implementación de redes y equipos informáticos.

“Asignación inadecuada del personal al no considerar el perfil profesional, resistencia al cambio por parte de los trabajadores, escasa comunicación entre los funcionarios, trabajadores nombrados y contratados, lo que dificulta el trabajo en equipo”. (Ruiz et al., 2008)

Se observa la falta de disposición política de las autoridades para mejorar los niveles de recaudación tributaria municipal.

Los resultados indican que la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, no aplica estrategias adecuadas, lo cual repercute negativamente en la administración y por ende en la recaudación tributaria tal es así que desde el 2011 al 2013 la recaudación de todos los tributos ha disminuido en un 25%.

Por lo visto la municipalidad carece de una gestión basada en planificación y estrategias estructuradas para ejecutar las decisiones, las estrategias que propongo son las siguientes: “Estrategia de comunicación, Estrategia de cultura tributaria, Estrategia de registro de contribuyentes, Estrategia de concertación (otorgamiento de incentivos a los contribuyentes), Estrategia de Reducción de tasas de arbitrios, parques y jardines públicas y serenazgo, Estrategia de otorgamiento de incentivos a los contribuyentes que pagan sus tributos oportunamente”. (Ruiz et al., 2008)

De acuerdo al análisis efectuado se observa que de las seis estrategias propuestas para incrementar la recaudación tributaria, se concluye que en cuatro estrategias existe influencia, las que son: “la estrategia de comunicación, la estrategia de otorgamiento de incentivos a los vecinos que pagan sus tributos oportunamente, la estrategia de cultura tributaria, la estrategia de rebaja de pago de multas, que debería emplearse para incrementar la recaudación tributaria y el

incremento de la recaudación tributaria” (Ruiz et al., 2008), en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Asimismo se observa que la política tributaria municipal está asociada al incremento de la eficiencia tributaria en la municipalidad provincial de ferreñafe, como también una gestión municipal eficiente facilita la efectividad en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

V. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación desarrollada nos pone frente al reto de elevar la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, toda vez que su respuesta como ente recaudador requiere de un alto nivel de empatía reconocida.

- En lo referido al diagnóstico del nivel de comunicación y sensibilización sobre la recaudación en la municipalidad de Ferreñafe, según el análisis de los resultados del cuestionario, se determinó que los usuarios menciona que la municipalidad no aplica estrategias para incrementar la recaudación tributaria, por el contrario, la mayoría manifiesta que su trabajo se centra en multar y sancionar y poca verificación de pagos y escasa aplicación de una política tributaria de la municipalidad, no obstante los usuarios señala que sí se incrementaría la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe si se aplicaran estrategias de comunicación y sensibilización.
- Se identificaron estrategias tributarias según los criterios planteados en las diferentes antecedentes como: Guerrero (2010), Solis (2013), entre otros; así como las teorías tributarias y normas públicas específicas.
- Se diseñó el plan de estrategias de comunicación y sensibilización para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe, a partir de los resultados del cuestionario aplicado a los contribuyentes, el mismo que consta de 6 fases que son: diagnóstico, planificación, implementación, puesta en marcha, evaluación y reingeniería
- Se validó el plan de estrategias de comunicación y sensibilización para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe, a través de la técnica de juicio de experto quienes con su espíritu profesional y conocimiento sobre el tema, brindaron las sugerencias respectivas que ayudaron a consolidar la propuesta.

VI. RECOMENDACIONES

- A los responsables del área de recaudación de la municipalidad de Ferreñafe, asumir dicha propuesta y ponerla en práctica en nuestra provincia a fin de incrementar la recaudación del impuesto predial. Estrategia de comunicación, Estrategia de cultura tributaria, Estrategia de registro de contribuyentes, Estrategia de concertación (otorgamiento de incentivos a los contribuyentes), Estrategia de Reducción de tasas de arbitrios, parques y jardines públicas y serenazgo, Estrategia de otorgamiento de incentivos a los contribuyentes que pagan sus tributos oportunamente.
- A las autoridades municipales, formar alianzas estrategias con los medios de comunicación a fin tener una mayor participación en la difusión de estrategias de sensibilización y concientización que conlleve a mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Ferreñafe.
- Así mismo, la voluntad política y la capacidad de los funcionarios es fundamental para cumplir adecuadamente las funciones asignadas a los funcionarios municipales. Esto demanda en primer lugar un proceso de capacitación seria del personal del área de rentas y/o la contratación de profesionales especializados en la temática, y segundo, un control riguroso de las metas planificadas en cada área y funcionario con responsabilidad en este proceso.

VII. PROPUESTA

PLAN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFA.

DATOS GENERALES:

1.1. TÍTULO: Plan de Estrategias de Comunicación y Sensibilización para mejorar la Recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

1.2. RESPONSABLES:

1.2.1. Institución:

Municipalidad Provincial de Ferreñafe

1.2.2. Área Responsable:

Área de Rentas MPC

1.2.3. Asesoría:

Grupo de Investigación

1.2.4. Lugar y Fecha de Inicio:

Cutervo, Setiembre del 2017

OBJETIVOS

1.2. OBJETIVO GENERAL:

Proponer estrategias de comunicación y sensibilización que ayuden a optimizar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

III. METAS:

- Disminución al del 70 % de la morosidad actual en la recaudación triburaia en la Municipalidad Ferreñafe.

FASES DE LA PROPUESTA

FASES	ACTIVIDADES PROPUESTAS	FECHAS	RESPONSABLES
DIAGNOSTICO	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto de Investigación. - Realización del Trabajo de Investigación. - Presentación del informe final. 	Julio - diciembre 2017	Equipo de Investigación - Tesis
PLANIFICACION	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión de Coordinación. - Presentación de la Propuesta Preliminar. - Revisión de Propuesta y adecuación. - Presentación de la Propuesta final. - Aprobación de la propuesta final y compromisos. 	Enero – marzo 2018	Equipo de Investigación Gerencia Municipal
IMPLEMENTACION	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de materiales y equipos. - Organización del Equipo de Trabajo. - Adecuación de la Oficina del Área. 	Abril – mayo 2018	Gerencia Municipal Área de Rentas
PUESTA EN MARCHA	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del Plan y socialización - Inicio de Plan - Desarrollo y Consolidación 	Mayo – diciembre 2018	Área de Rentas Gerencia municipal
EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y Evaluación mensual de resultados. - Evaluación anual. 	Diciembre 2018	Gerencia Municipal
REINGENIERIA	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis, propuesta y Reajustes al Plan 	Diciembre 2018	Gerencia Municipal Área de Rentas

ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

Para este propósito se plantea las principales estrategias que se deben implementar para lograr los resultados previstos. Al respecto se plantea a la Municipalidad plantea las siguientes estrategias:

a. RATIFICACIÓN DEL PLAN Y LANZAMIENTO DE LA PROPUESTA

Ya aprobado el Plan se ratifica en sesión de Concejo y se emite la Resolución de Alcaldía correspondiente, luego se emitirá la documentación pertinente y se lanza la propuesta para lograr el empoderamiento en la colectividad cutervina.

b. DESARROLLO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL :

Respecto al fortalecimiento de capacidades del personal del Área de Rentas, el responsable coordinará con la Gerencia Municipal a fin de recibir asistencia técnica y las directivas necesarias.

La capacitación y la asistencia técnica deberá considerar las siguientes temáticas:

- Diagnóstico
- Plan de Acción: Objetivos y Metas.
- Metodologías y Estrategias a emplearse.
- Atención al usuario.
- Actualización de la Información.
- Casuística

c. Difusión

Las acciones de difusión estarán orientadas a lograr que la población conozca la labor del Área de Rentas y los objetivos del presente Plan, a fin de que la población acuda a solicitar su actualización de datos y situación frente al Impuesto Predial. En ese sentido las actividades con fines de difusión y empoderamiento de la propuesta se organizará en función a:

Encuesta:

Se aplicará una encuesta a la población así como al personal que labora en la municipalidad, lo cual permitirá obtener un indicador que muestre el grado de información que la población y los mismos trabajadores de la municipalidad tienen con respecto a los pagos de sus tributos.

En base a los resultados obtenidos de la encuesta se desarrollarán acciones de difusión dirigida a la población y posteriormente se aplicará una segunda encuesta con los mismos criterios de la primera para determinar las mejoras con respecto a la primera encuesta realizada.

Campañas de difusión: Se desarrollarán 03 campañas informativas en las reuniones principales de las comunidades, con organizaciones de base.

Elaboración de material de difusión: Se diseñarán y producirán dos (02) spot radiales con metodología didáctica de sensibilización, de fácil entendimiento para la población del distrito, los diálogos, guiones y textos del spot serán en español por ser el idioma predominante del distrito. Además se confeccionarán y realizará la distribución de mosquitos y trípticos los días domingos en las plazas agropecuarias de la localidad. También se mandará a confeccionar un banner de 2 x1 m para difundir lo que es el Impuesto Predial y el Plan propuesto, el mismo que se colocará en el frontis de la municipalidad.

Acciones regulares de difusión: se emitirá un spot radial a través de la emisora local durante los seis meses restantes del año. La finalidad del spot radial será transmitir la importancia de pagar el Impuestos y los beneficios para la comunidad.

- **Talleres de sensibilización con Organizaciones Sociales de Base:** Se desarrollarán 02 Talleres para los líderes de las organizaciones sociales y autoridades comunales (tenientes gobernadores y agentes municipales), además para la población en general en el que se brinde información de los objetivos del plan, así como la importancia de estar al día en el pago del impuesto predial.

CRONOGRAMA

Actividad	Tarea	Meta	Responsable
Conformación e Implementación del Area	Constitución, implementación y ubicación organizacional del área	Norma de constitución aprobada	Gerencia municipal Responsable del area
	Designación de Responsable del área	Resolución de alcaldía de designación aprobada	Alcaldía gerencia municipal
	<u>Crear correo electrónico institucional para oficina</u> (munixxxx ULF@munixxx.gob.pe) o (munixxx ulf@otra extensión)	Correo creado xxxxxx@hotmail.com	Responsable del area
	Elaborar y aprobar Plan de Trabajo	Plan de Trabajo	Responsable del área
	Envío de Ficha de datos de la Municipalidad actualizada semanalmente.	Ficha de Datos de Municipalidad enviada.	Ficha de datos de cada contribuyente y previo con actualizacion de aportes
Fortalecimiento de Capacidades	Información a usuarios y contribuyentes del área de rentas de la Municipalidad	Reunión ampliada con equipo de trabajo del área de rentas	Responsable del area
	Capacitación al personal del área en la Municipalidad	Taller realizado con 100% de personal de nivel operativo capacitado para el cumplimiento y desempeño de funciones.	Asesoresy responsables del area
	Información dirigida a la Organizaciones Sociales de Base	TALLERES informativos sobre Impuesto Predial realizados	Responsable del área
	Información a las autoridades representativas de la comunidad	Talleres con Autoridades de la Comunidad.	Responsable del área y equipo de campo
Difusión del Plan a la población	Aplicación de encuesta a la población	120 encuestas realizadas	Responsable del area equipo de campo
		Mosquitos	

	Diseño y elaboración de material de difusión		Responsable del area y equipo de campo
		Trípticos	
	Impresión, edición y/o distribución de material de difusión	Mosquitos	Responsable del area
		Trípticos	
Atención al usuario	Recepción de solicitud de atención	personas que solicitan	Atención al usuario
	Registro de las personas que soliciten ser atendidas	Directorio de personas a empadronar	Atención al usuario
Empadronamiento	Identificación de zonas y población para empadronamiento	Listado de comunidades identificadas para empadronamiento	Lista de zonas
	Formular el requerimiento de recursos para el empadronamiento	Requerimiento anual a logística de la municipalidad	Equipo de trabajo
	Formular el requerimiento anual del área	Encuestas para realizar el empadronamiento	Responsable del area
	Capacitación a personal responsable	100% de personas capacitadas 100% de trabajadores capacitados	Responsable de area
	Informar a la población que demanda empadronamiento	90% Población informada para actualizar información previal	Equipo de trabajo
	Aplicación de Encuestas	Encuestas aplicadas	Personal de campo
Digitación de FSU	Instalación del aplicativo SISFOH	Aplicativo Informático instalado	Personal técnico del area
	Capacitación al responsable del uso del aplicativo del area derentas de la municipalidad	Personal debidamente capacitado	Responsable del area
	Digitación de fichas	dijitaciopn de fichas y solicitudes atendidas	Personal de oficina
Actualización de la base datos campañas radiales y sencivilizacion a la población 2diseños publicitarios radiales y televisivos que serán emitidos de forma permanente	Consolidación actualización de la base de datos.	Informes semanales y mensuales	2 diseños publicitarios radiales y televisivos que serán emitidos de forma permanente Equipo de trabajo

PRESUPUESTO

El presupuesto será trabajado por el equipo del área y aprobado por la gerencia municipal

VIII. REFERENCIAS

- Alfaro, J.(2007). Manual de Tributación Municipal), Marketing Consultores S.A.Primer Edición. Lima Perú.
- Amorettilsmodes, P.(2010). Trabajo Monográfico: Administración Tributaria Municipal. Presentado en la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado de Maestro en Tributación.
- Barrantes, R; Miranda, J. (2003). Instituto para la Conectividad en las Américas. Tributación Online. En Busca de una Mayor Equidad Contributiva. Instituto de Estudios Peruanos. Lima . Perú (Recuperado el 6 de junio del 2018, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan022091.pdf>)
- Castillo Maza (2004). Reingeniería y Gestión Municipal. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Dubrin, Andrew 2000 Fundamentos de Administración, Soluciones Empresariales. International Thomson Editores. Onceava edición.
- Effio Pereda Fernando 2008 Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, Editora y Distribuidora Real SRL.
- Gálvez Rosasco, José 2007 Fiscalización Tributaria. Lima. Contadores &empresas.
- Godos RázuriVictor 2008 Derecho Municipal Regional. Editora Jurídica Grijley Lima-Perú Pag. 70,71.
- Guerrero, Y. (2010). Análisis de la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en el Municipio Tovar del estado Mérida. Universidad de Los Andes. República Bolivariana de Venezuela. (Recuperado el 9 de junio del 2018,

<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Yineidi%20Guerrero/Tesis%20tributos.pdf>)

Huete, Luis 2001 La Fidelización de Clientes y Empleados, La Inteligencia Emocional en los Negocios, Ediciones Deusto S.A.

<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidadeser.htm>.

<http://www.definicion.org/politica-tributaria 03-10-2011>

Meza (2010). "Sistema de soporte a la decisión para disminuir la morosidad del impuesto predial en la subgerencia de registro y orientación tributaria de la municipalidad distrital de Chilca, tesis Universidad Nacional del Centro del Perú"

Mundaca Toribio, Ana María 2005 Tesis: "Gestión tributaria estratégica para la competitividad de las empresas del sector comercio" en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Muñoz, C; Sánchez, R; Vásquez, C. (2003). Guía de Procedimientos de Control Interno aplicables a la Recaudación Tributaria Municipal y un Sistema de Auditoría para su verificación, Municipio de Jucuapa Departamento de Usulután. Universidad de Oriente. San Miguel. El Salvador. (Recueprado el 3 de junio del 2018, <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6630/1/657-12%20M866g-PAAll.pdf>,<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6630/2/657-12%20M866g-CAPITULO%20I.pdf>,
<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11592/6630>)

Rojas, G; Jesymar, E. (2011). Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del Municipio Escuque, estado Trujillo. Universdiad de los Andes. Mérida. Venezuela. (Recuperado el 13 de jnuio del 2018,

http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2012-09-28T04:57:25Z-1825/Publico/rojasjesymar_parte1.pdf

RUIZ, Juan. (1998). Derecho Tributario Municipal: Tomo I y II. (2da ed.). Venezuela: Ediciones Libra, C. A.

Ruiz Vera, José Rosario 2008 Informe Final Investigación Docente: “Sistema tributario: La elusión una ventana para no cumplir lícitamente las obligaciones fiscales. Análisis crítico” en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo- Huaraz – Perú.

Sanabria O. Rubén 2005 Derecho Tributario e Ilícitos Tributarios. Lima. Editorial Grafica.

Solís, M. (2013). Propuesta para el mejoramiento de la recaudación tributaria en materia de impuesto sobre las actividades económicas (Estudio de caso: Alcaldía del Municipio Julián Mellado del Estado Guárico). Caracas. Venezuela. (Recuperado el 2 de junio del 2018, <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8508.pdf>)

Tagle Sánchez María del Carmen (2003) El ciclo económico y la recaudación tributaria en el Perú 1993-2001. Cuzco- Perú- Universidad Nacional de San AntonioAbad. UNSAAC- Facultad de Economía.

Torres, S. (2005). Diagnóstico de la Gestión Municipal. Alternativas para el desarrollo. Perú. Documento de Trabajo. Dirección Nacional del Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas. Perú (Recuperado el 14 de junio del 2018, https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf)

Vera, Mario (2007). Sistema Tributario Municipal en el Perú. Perú: Instituto Pacífico.

Victorio Fernández, Roberto Román (2009) Tesis: “Tratamiento de la elusión y el delito tributario aplicando métodos y procedimientos de fiscalización en el Perú”, en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

ANEXOS
ANEXO 1
ENCUESTA

Objetivo: La presente Encuesta tiene por finalidad recoger datos cuantitativos y cualitativos de los usuarios y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, que permitan confirmar si determinadas estrategias contribuyen con la recaudación tributaria.

Para el usuario

1. ¿Cuál es su opinión sobre la función del personal de Rentas en cuanto a atender en el tiempo justo y oportuno el servicio que solicita?
Pocas veces ()
Casi siempre ()
Siempre ()
No sabe, no contesta ()

2. ¿Cuál es su opinión sobre el destino del dinero que paga por impuestos?
Para realizar obras ()
Para gastos generales ()
Para pagar sueldos y salarios del personal ()
Para comprar maquinaria ()
No sabe, no opina ()

3. ¿Tendría voluntad de pago de sus impuestos tributarios si se implementarían estrategias de comunicación, de cultura tributaria, rebaja de pago de multas y otorgamiento de incentivos?
Si () No ()

Para el trabajador de la Gerencia

4. ¿Cómo se autocalifica respecto a la función que realiza en la Gerencia de Administración tributaria?
Poco calificado ()
Calificado ()
Altamente calificado ()

5. ¿Aplican estrategias para incrementar la recaudación tributaria?

Si () No ()

6. ¿Cuál cre que es la razón principal de la poca recaudación tributaria?

Falta de iniciativa y creatividad ()

Negligencia de las autoridades ()

Desinterés de las autoridades ()

Falta de personal capacitado ()

Falta de leyes drásticas ()

7. ¿Algo que desearía agregar sobre el sistema de recaudación de impuestos de la Gerencia de Administración Tributaria?

.....
.....
.....

ANEXO 2
FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ENCUESTA PARA MEDIR DATOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DE LOS USUARIOS Y FUNCIONARIOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

1. **Título del Proyecto:** ESTRATÉGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE.

2. Variable 1 : ESTRATÉGIAS TRIBUTARIAS

Variable 2 : RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

3. **Experto** : Dr. Luís Montenegro Camacho

4. **Centro de Trabajo** : Universidad César Vallejo – Chiclayo

5. **Grado Académico** : MAESTRIA EN EDUCACIÓN – INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA

DOCTOR EN ADMINISTRACION EDUCATIVA

6. **Autora** : Br. CARLOS ALBERTO GONZALES NUÑEZ

DIMENSIONES	INDICADORES	Bueno	Regular	Malo
Coherencia	1. El mensaje del texto es claro y entendible.	x		
	2. La idea principal de cada párrafo es explícita	x		
Cohesión	3. Los párrafos están cohesionados secuencialmente.	x		
	4. Utiliza los sustitutos para darle sentido al texto.	x		
Ortografía	5. Escribe su texto usando las palabras adecuadas: sinónimos, antónimos, parónimos, redes semánticas,	x		
	6. Utiliza los signos de puntuación correctamente.		x	
Estética	7. Considera los márgenes de su texto.		X	
	8. Escribe teniendo en cuenta la silueta del texto	x		

Observaciones	Sugerencias
Mejorar los signos de puntuación y poder mejo la expresión Y los márgenes	

Se sugiere el presente instrumento para ser aplicado en la realidad determinada por reunir las condiciones necesarias, técnicas y científicas.

Chiclayo, 25 de Noviembre del 2018


Dr. Luís Montenegro Camacho

D. N.I. N° 16452833

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

A. TITULO DEL PROYECTO: Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe.

B. ADAPTADO POR: Br. CARLOS ALBERTO GONZALES NUÑEZ

C. INSTRUMENTO: Encuesta tiene por finalidad recoger datos cuantitativos y cualitativos de los usuarios y funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe

D. DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS: CINTIA PAOLA JIMÉNEZ PÉREZ

PROFESIÓN: PSICÓLOGA

GRADOS ACADÉMICOS: MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO E
INVESTIGACION CIENTIFICA

CENTRO DE LABORES: DEPARTAMENTO DE PSICÓLOGA DE LA UNIVERSIDAD CESAR
VALLEJO FILIAL CHICLAYO
CENTRO DE SALUD DE PATAPO

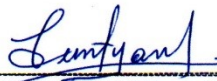
E. OPINION DE APPLICABILIDAD:

Que al haber observado el instrumento considerado en la propuesta, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dicho instrumento para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE.

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de estructura				X
Amplitud del contenido			X	
Coherencia con los objetivos				x
Claridad y precisión				X
Pertinencia				x

Chiclayo, 30 de Noviembre del 2018



Psicóloga Mg. CINTIA PAOLA JIMENENZ PEREZ
Colegiatura N° 20496
DNI N° 16554638

ANEXO 3

FICHAS DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

CRITERIO DE EXPERTO

VALIDACION DE LA PROPUESTA

Estimado Doctor **Luis Montenegro Camacho**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el **PLAN DE ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS**, que hemos elaborado en el marco de la ejecución de nuestra tesis titulada **"ESTRATÉGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE"**.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MA : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación.	X				
II.	Estructura del Programa					
2.1	Las áreas con los que se integra el Programa son los adecuados.	X				
2.2	Las unidades en las que se divide el programa están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las unidades propuestas en el programa son de interés para los estudiantes.	X				
2.4	El número de Acciones son suficientes para lograr los objetivos propuestos.	X				
2.5	Los medios y materiales son adecuados para lograr los objetivos trazados.		X			
2.6	El producto acreditable de cada unidad tiene relación con el objetivo que se persigue en dicha unidad.	X				
2.7	Las capacidades creadas para el programa guardan coherencia con los contenidos y objetivos.	X				
2.8	Las actividades seleccionadas son apropiadas para los propósitos del programa.	X				
2.9	Presenta instrumentos de evaluación apropiados para el recojo de información.	X				
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	El programa está basado en sólidas bases teóricas.	X				
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en el programa.		X			
V	Fundamentación y viabilidad del Programa					
5.1.	La fundamentación teórica del programa guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	El programa propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				

5.3.	El programa propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				
------	--	---	--	--	--	--

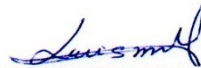
Mucho le vamos a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

En la evaluación de la presente propuesta se ha podido verificar que cumple con los requisitos a mínimos científicos, la coherencia pertinente a la investigación y los criterios de innovación teórica y práctica que según las teorías dan solidez para su efectiva y adecuada aplicación. Asegurando que en los escenarios ya aplicados de sistemas análogos y con los argumentos científicos similares han dado resultados positivos de lo que doy fe como investigador.

Validado por el Dr. **LUIS MONTENEGRO CAMACHO**

Especialidad: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA**
 Categoría Docente: **CONTRATADO**
 Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **22 AÑOS**
 Cargo Actual: **DOCENTE DE MAESTRÍA EN EDUCACION Y GESTION PÚBLICA Y DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

Fecha: **21 de Diciembre de 2018.**




Dr. Luis Montenegro Camacho
D.N.I. N° 16452833

CRITERIO DE EXPERTO

VALIDACION DE LA PROPUESTA

Estimado Magister CINTIA PAOLA JIMÉNEZ PÉREZ

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el **PLAN DE ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS**, que hemos elaborado en el marco de la ejecución de nuestra tesis titulada **"ESTRATÉGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE**.

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la investigación.	X				
II.	Estructura del Programa					
2.1	Las áreas con los que se integra el Programa son los adecuados.	X				
2.2	Las unidades en las que se divide el programa están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las unidades propuestas en el programa son de interés para los estudiantes.		X			
2.4	El número de Acciones son suficientes para lograr los objetivos propuestos.	X				
2.5	Los medios y materiales son adecuados para lograr los objetivos trazados.		X			
2.6	El producto acreditable de cada unidad tiene relación con el objetivo que se persigue en dicha unidad.	X				
2.7	Las capacidades creadas para el programa guardan coherencia con los contenidos y objetivos.	X				
2.8	Las actividades seleccionadas son apropiadas para los propósitos del programa.		X			
2.9	Presenta instrumentos de evaluación apropiados para el recojo de información.	X				
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				
3.2	El programa está basado en sólidas bases teóricas.		X			
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en el programa.		X			
V	Fundamentación y viabilidad del Programa					
5.1.	La fundamentación teórica del programa guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	El programa propuesto es coherente, pertinente y trascendente.	X				

5.3.	El programa propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.	X				
------	--	---	--	--	--	--

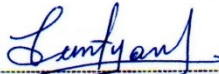
Mucho le vamos a agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

En la evaluación de la presente propuesta se ha podido verificar que cumple con los requisitos a mínimos científicos, la coherencia pertinente a la investigación y los criterios de innovación teórica y práctica que según las teorías dan solidez para su efectiva y adecuada aplicación. Asegurando que en los escenarios ya aplicados de sistemas análogos y con los argumentos científicos similares han dado resultados positivos de lo que doy fe como investigador.

Validado por el Mg. **CINTIA PAOLA JIMÉNEZ PÉREZ**

Especialidad: **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA**
 Categoría Docente: **CONTRATADO**
 Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: **5 AÑOS**
 Cargos: **DEPARTAMENTO DE PSICÓLOGA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL CHICLAYO**
CENTRO DE SALUD DE PATAPO

Fecha: **21 de Diciembre de 2018.**




Mg. CINTIA PAOLA JIMÉNEZ PÉREZ
Colegiatura N° 20496
DNI N° 16554638

ANEXO N° 04:

Decreto Supremo N° 156-2004-EF. Ley de Trubutación Municipal.

<https://www.mef.gob.pe/es/tabla-impuesto-vehicular/45-tributos/tabla-impuesto-vehicular/1758-decreto-supremo-no-156-2004-ef>

ANEXO N° 05:

Decreto Supremo N° 133-2013-EF – Código Tributario

<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/fdetalle.html>

ANEXO N° 06:

Ley 27444-Ley del Procedimiento Administrativo General


<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444.pdf>

ANEXO N° 07:

Ley 27972 - Ley Organica de Municipalidades

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf

ANEXO N° 05
AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Carlos Alberto Gonzales Nuñez, identificado con DNI N° 16737408, egresado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Estrategias para Incrementar la Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 16737408

FECHA: 23 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO N° 06



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Hugo Enrique Huiman Tarrillo, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, **CARLOS ALBERTO GONZALES NUÑEZ**, titulada: **ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 20 de Junio de 2018



Mg. Hugo Enrique Huiman Tarrillo
DNI: 16418702

.....
Dr. CPC. Hugo Enrique Huiman Tarrillo
Lic. Matemática y Computación
Contador Público Colegiado
N° Reg. 04-3821

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

