



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de gerencia de administración tributaria y su incidencia  
en morosidad de impuestos de la Municipalidad Provincial de  
Virú, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Asmad Varas De Danos, Carmen Fiorella (ORCID: 0000-0002-5085-6355)

**ASESOR:**

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (ORCID:0000-0002-9242-3881)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Y por supuesto a mis queridos profesores, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

**La Autora**

## **Agradecimiento**

A mi familia, en especial a mi esposo y a mis hijas por su comprensión, por su amor incondicional, y paciencia durante todo este tiempo de estudios, gracias totales.

A mis amigos, colegas y maestros de la Escuela posgrado de la Universidad César Vallejo del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública por su apoyo constante para lograr mis objetivos profesionales y personales.

Un agradecimiento especial al Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar por sus asesorías y compartir sus conocimientos a lo largo del desarrollo de esta tesis para cumplir con el objetivo de llegar a sustentarla.

**La Autora**

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	15
III. MÉTODOLÓGÍA	36
3.1. Tipo y Diseño de investigación	38
3.1.1. Tipo de investigación	38
3.1.2. Diseño de investigación	39
3.2. Variables y operacionalización	39
3.2.1. Variables	39
3.2.2. Operacionalización	40
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	40
3.3.1. Población (criterios de selección)	40
3.3.2. Muestra	41
3.3.3. Muestreo	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.4.1. Técnicas	42
3.4.2. Instrumentos	43
3.4.3. Validez y confiabilidad	44
a) Validez de contenido	44
b) Validez de constructo	45
c) Confiabilidad	46
3.5. Procedimiento	47
3.6. Método de análisis de datos	48

3.6.1. Estadística descriptiva	48
3.6.2. Estadística inferencial	48
3.7. Aspectos éticos	49
IV. RESULTADOS	50
4.1 Descripción de resultados	50
4.2 Contrastación de hipótesis	56
V. DISCUSIÓN	71
VI. CONCLUSIONES	83
VII. RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS	88
ANEXOS	
Anexo 1: Declaratoria de Originalidad del Autor	
Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor	
Anexo 3: Acta de Sustentación de Tesis	
Anexo 4: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	
Anexo 5: Pantallazo Turnitin de Lima	
Anexo 6: Autorización de la versión final de la Tesis	
Anexo 7: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 8: Matriz de puntuaciones de las variables	
Anexo 9: Validación de contenido de los instrumentos	
Anexo 10: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de los instrumentos	
Anexo 11: Constructo de los instrumentos	
Anexo 12: Fichas técnicas de los instrumentos	
Anexo 13: Cuestionario de la gestión de la gerencia de la administración tributaria	
Anexo 14: Cuestionario de morosidad de impuestos	
Anexo 15: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución	
Anexo 16: Matriz de consistencia interna del informe de investigación	
Anexo 17: Panel fotográfico	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Distribución de la subpoblación de servidores de la Municipalidad Provincial de Virú del 2019.	40
<b>Tabla 2:</b> Distribución de la subpoblación de contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Virú del 2019.	41
<b>Tabla 3:</b> Distribución de la muestra de trabajadores y contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Virú del 2019.	42
<b>Tabla 4:</b> Diferencia entre las puntuaciones de las variables gestión de la gerencia de la administración tributaria de la administración tributaria y morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	50
<b>Tabla 5:</b> Diferencia entre las dimensiones de la variable gestión de gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	51
<b>Tabla 6:</b> Diferencia entre las dimensiones de la variable morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	53
<b>Tabla 7:</b> Porcentajes de morosidad en los arbitrios de serenazgo, limpieza pública y del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	54
<b>Tabla 8:</b> Prueba de Kolmogorov Smirnov de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria y sus dimensiones con la variable morosidad de impuestos de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	56
<b>Tabla 9:</b> Prueba de Kolmogorov Smirnov de la variable morosidad de impuestos y sus dimensiones con la variable gestión de gerencia de la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	57
<b>Tabla 10:</b> Gestión de la gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	58
<b>Tabla 11:</b> Gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	60
<b>Tabla 12:</b> Gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la gestión de proceso en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.	61

<b>Tabla 13:</b> La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la emisión y notificación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.	62
<b>Tabla 14:</b> La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la segmentación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.	63
<b>Tabla 15:</b> La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al seguimiento y control en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.	64
<b>Tabla 16:</b> La gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.	65
<b>Tabla 17:</b> La gestión de gerencia de la administración tributaria en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.	66
<b>Tabla 18:</b> La gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.	67
<b>Tabla 19:</b> La gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.	68
<b>Tabla 20:</b> Resumen de pruebas de hipótesis	70

## Índice de figuras

- Figura 1:** Diferencia entre las puntuaciones de las variables gestión de la gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. 51
- Figura 2:** Diferencia entre las dimensiones de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. 52
- Figura 3:** Diferencia entre las dimensiones de la variable morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. 54
- Figura 4:** Porcentajes de morosidad en los arbitrios de serenazgo, limpieza pública y del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. 55
- Figura 5:** Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de las variables gestión de la gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. 59



## RESUMEN

El objetivo de investigación fue: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño correlacional causal transversal, la población fueron servidores y contribuyentes de la Municipalidad; muestra seleccionada a conveniencia, un total de 30 trabajadores y 30 contribuyentes; se utilizó método hipotético deductivo; técnica encuesta, instrumentos cuestionarios tipo escala Likert, validados con Coeficiente de Holsti: Gestión de gerencia de administración tributaria 93.5% y morosidad de impuestos 96.7% (bueno); confiabilidad con Alfa de Cronbach: Gestión de la gerencia de la administración tributaria 0.925 y morosidad de impuestos 0.908 (Excelente).

Resultados analizados con software estadístico SPSS V. 25. Se determinó que la gestión de gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos, con Tau-b de Kendall 0.575 y Rho de Spearman 0.595; significancia 0.000 ( $P < 0.01$ ) nivel menor al 1% de significancia estándar. Aceptándose la hipótesis de investigación. Asimismo se identificó el nivel de gestión de gerencia de la administración tributaria en regular con 70% y el nivel de morosidad de impuestos en nivel medio con 90%.

Palabras clave: Gestión, Cobranza, Morosidad, Impuestos.

## ABSTRACT

The investigation objective was to determine the incidence of the management of the tax administration in the defaulting of taxes in the Provincial Municipality of Virù, 2019. Research of quantitative approach, non-experimental type, cross-causal correlational design, the population were servants and taxpayers of the Municipality; sample selected at convenience, a total of 30 workers and 30 taxpayers; deductive hypothetical method was used; survey technique, Likert scale questionnaire instruments, validated with Holsti coefficient: management of tax administration management 93.5% and tax defaulting 96.7% (good); Reliability with Cronbach's Alpha: Management of the administration of the tax administration 0.925 and defaulting of taxes 0.908 (Excellent).

Results analyzed with statistical software SPSS V. 25. It was determined that the management of the tax administration has a very significant impact on tax delinquency, with Tau-b from Kendall 0.575 and Rho from Spearman 0.595; significance 0.000 ( $P < 0.01$ ) level less than 1% of standard significance. Accepting the research hypothesis. Likewise, the management level of the tax administration was identified as being regular with 70% and the level of delinquencies of taxes at medium level with 90%.

Key words: Management, Collection, Defaulting, Taxes.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La investigación es de suma importancia, porque la gestión de la gerencia de la administración tributaria, da como resultado un incremento relevante de la recaudación tributaria, en tal sentido dicha recaudación depende de una gestión de recaudación eficaz; especialmente porque la administración tributaria una de sus funciones fundamentales, consiste en hacer la cobranza del impuesto municipal dentro de las condiciones establecidas por la municipalidad y conseguir que los contribuyentes conserven la buena voluntad de pago voluntario; por el contrario, se evidencia una acumulación de deudas por una lentitud de cobranza, que con el tiempo las deudas acumuladas de los contribuyentes se convierte en un problema y pasa a una cobranza coactiva; por lo tanto, es importante que la municipalidad cuente con una gestión de gerencia de la administración tributaria cortés pero firme; capaz de conseguir la puntualidad del pago de impuestos y a la vez disminuir la morosidad de impuestos.

Actualmente, la municipalidad, por norma tiene autonomía administrativa, política y económica respecto a temas de su competencia, por la cual están obligados a tener una gestión de recaudación de impuestos, para beneficiar a los mismos contribuyentes (ciudadanos) de su jurisdicción a prestar los mismos servicios como limpieza pública, mejoramiento de seguridad ciudadana; recuperar parques, reconstrucción de pistas, etc.; de ser distinto, al no realizarse la cobranza de impuesto, surge la gran problemática como por ejemplo una ciudad con cúmulos de basuras en la calle; o una seguridad ciudadana deficiente; todo esto, por una elevada morosidad problemática que suele suceder en todas las municipalidades a nivel nacional, ocasionada por diverso motivos o factores como: de parte del contribuyente, poca cultura tributaria, actitud negativa debido a la deficiente gestión de autoridades en turno; y de parte del municipio, insuficiente recurso humano, financiero y tecnológico, lo que conlleva a ocasionar pocas inversiones y ciudadanos insatisfechos por no recibir servicios o recibir servicios de baja calidad (seguridad ciudadana, limpieza pública, pavimentado de pistas y veredas, mantenimiento de parques, etc.), en consecuencia retrasa la mejora de las

ciudades. Por lo tanto, es indispensable investigar como está el nivel de gestión que viene desarrollando la gerencia de la administración tributaria; asimismo los niveles de morosidad de impuestos con la que cuenta la municipalidad objeto de estudio.

Sin embargo, dicha problemática no está exenta en América Latina y el Caribe, la cual, requiere de un tratamiento cuidadoso del sistema tributario para llegar a un consenso en cuanto a la necesidad de corregir la baja capacidad recaudatoria; según una publicación en CEPAL, realizada por Gómez, Jiménez, y Martner (2017, p. 23), refieren que los especialistas como Nicholas Kaldor, Richard Musgrave y Federico Herschel, fueron los expertos que propusieron la reformulación de tributación como instrumento de política económica, en donde plantearon la simplificación del sistema tributario, y los países se encargaron de mejorar el procedimiento de administración tributaria con la finalidad de aumentar los ingresos recaudados.

Asimismo, la debilidad del sistema tributario en los gobiernos locales se hace cada vez más evidente, porque la capacidad fiscal no se ha fortalecido; según el análisis de datos, el ingreso fiscal total de los gobiernos subnacionales creció de manera constante hasta 2014 y ha disminuido en los últimos dos años (2015 y 2016). El aumento se debió principalmente a la transferencia de recurso de parte del gobierno central, pero no se vio un aumento en recursos propios (impuestos). Por lo cual, demuestra la escasa recaudación de parte de los gobiernos locales en algunos países de América Latina, con la exclusión de Brasil, que los municipios poseen más del 30,0% de recaudado; seguidamente Argentina y Colombia, que aportan alrededor del 15% de recaudación total. El resto de los países tienen una aportación relativamente baja, entre el 2% - 7% de los ingresos fiscales totales. También se observa que la recaudación de impuestos por parte de municipios, ha aumentado muy poco en la última década, por una débil estructura de la tributación subnacional (Jiménez y Ruelas, 2018, p. 7).

Por otro lado, si el contribuyente no paga un impuesto en el plazo establecido cae en morosidad de impuestos; en concordancia con el Centro Interamericano

de Administraciones Tributarias (CIAT, 2018, p.16), refiere que existen muchas razones para la alta tasa de morosidad, como: la falta de información, difusión y facilidades de pago, las pocas sanciones para ciudadanos que incumplen con el tributo de impuesto, poca información, transparencia, y rendición sobre el manejo de los recursos. Para lo cual, las administraciones tributarias de la región implementaron un modelo de trato diferenciado a los contribuyentes, imponiendo la siguiente lógica: “cooperar y confiar con los que cumplen voluntariamente el cumplimiento de sus obligaciones, que resultan ser mayoría”; “sancionar a los que incumplen”; y “persuadir a los que pretender tomar ventajas de las normas tributarias”. Es decir, para evitar la morosidad y conservar un nivel aceptable de cumplimiento tributario voluntario, la oficina de administración tributaria debe tener la capacidad de disuasión de manera efectiva, para la cual debe conocer las causas de morosidad; al respecto, el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT, 2018, p.83), refiere que se debe conocer: (i) El aspecto económico, legales y sociológico que son características del núcleo social en cuestión, con el fin de comprender y poder actuar sobre las razones de morosidad de los impuestos; y (ii) Estrategias de gestión preventivas y disuasoria de riesgos para moderarlos; porque no es posible hablar sobre formas de lidiar con la morosidad sin tener herramientas para hacerlo, es importante contar con tecnología de la información, ya sea para apoyar las políticas socioeconómicas o para proporcionar al ciudadano el servicio necesario o, en última instancia, para aplicar la capacidad disuasoria de la administración tributaria.

A nivel nacional, en el año 2009 con la Ley N° 29332, fue promulgado el “Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal”, en donde el objetivo fue incentivar al gobierno local a mejorar su nivel de recaudación tributaria; sin embargo fue hasta el año 2015, con la Ley N° 30372 “Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2016”, se dispuso que a partir de la fecha, cambio de nombre de “Plan” a “Programa”; por lo tanto, a partir de la fecha se empezó a denominar “Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal” (PI), en donde un objetivo específico es mejorar los niveles de recaudación y la gestión del impuesto municipal.

Para la cual, la gerencia de la administración tributaria es un área de la municipalidad encargada de diligenciar el cumplimiento de los impuestos municipales, en consecuencia debe realizar gestión para llevar a cabo la cobranza de impuestos, para permitir el cumplimiento de los pagos de las obligaciones por impuestos; respecto al ingreso por recaudación de impuestos municipales, Yepes y Ríos (2017), indican que los principales impuestos son: impuestos predial, que representa aproximadamente el 82% de los recursos totales; y se centra principalmente en Lima, en relación con los otros departamentos como Arequipa, La Libertad y Callao. También se debe tener en cuenta que la recaudación de este impuesto aumentó significativamente en todos los departamentos entre 2009 y 2014; y el impuesto de Alcabala, su nivel más alto se concentra en los municipios de Lima (76% en 2016). Esto tuvo una tendencia creciente hasta 2013 y observó una disminución en 2014; a nivel departamental, se encontró que, con la excepción del departamento de Junín, hubo un aumento significativo, debido al crecimiento de áreas urbanas; en 2014, una cuarta parte de toda la recaudación fuera de Lima se concentró en el departamento de Arequipa. (p. 20).

Según información estadística emitida por Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), describe sobre la gestión de recaudación del impuesto municipal, en donde a nivel nacional 1,817 municipios brindan alguna modalidad de pago para el cobro de tributos, de estas 1,804 ofrecen la modalidad de pago con efectivo en ventanilla y 269 en agencia o agente bancario; 91 la modalidad en ventanilla con tarjeta de crédito y solo 34 utilizan la modalidad de pagar a través de la página web de la municipalidad. En cuanto al personal en administración tributaria, 1043 municipios (55,7%) disponen de personal exclusivo, entre las que resaltan, esta Lima, Tumbes y la Provincia Constitucional del Callao; respecto a trabajadores con funciones exclusivas en área específica de Administración Tributaria a nivel nacional son 8726, del cual 48,3% son mujeres y 51,7% hombres; a nivel departamental Lima cuenta con 2789 (trabajadores) Arequipa con 529, La Libertad con 502; al final Piura y Lambayeque con 488 y 399 respectivamente; sin embargo a nivel

nacional solo 434 municipios cuentan con un área de ejecución coactiva (pp. 69-74).

A pesar que los montos recaudados por concepto de impuesto predial en el Perú ha sufrido un incremento en los últimos 15 años, continua siendo insuficiente dado que representa solo el 0,24% del PBI del año 2018, porcentaje que lo sitúa debajo del promedio respecto a otros países de la región (0,40%). Además, dicha recaudación sólo representa el 13% (250) del total de municipios en el país; además un aproximado de 34% (643) municipios declara cero (0) o no reporta la recaudación del Impuesto Predial (Camacho, 2019, p. 29).

Por todo esto, es que la morosidad de los impuestos municipales se va incrementado; de acuerdo con Torres (como se citó en Quintana, 2018, p.12), indicó que el 25% de los municipios tienen el 47% de los contribuyentes que incumplen obligaciones por impuestos, y el 75% de los municipios tienen hasta el 88% de los contribuyentes en calidad de morosos; evidenciando la pobre gestión de gerencia de la administración tributaria, asimismo afirmó que el 37% de los municipios no proporcionan información, situación que coadyuva a que el índice de morosidad incremente.

Para Chumbe (como se citó en Vásquez, 2019, p.14), indicó que a menudo, la falta de continuidad en la gestión significa que no hay progreso sobre el predecesor, y comienza a buscar nuevas direcciones. A esto se agrega la pequeña contribución de los residentes, lo que significa que muchas de las necesidades de la población no pueden ser satisfechas, reflejándose que en Moyobamba, en el año 2015 tenía una morosidad alta de 80% de los contribuyentes.

Asimismo, Ruiz (2017, p. 6), indicó que la morosidad, en la municipalidad de Lince ha aumentado en los últimos años, cuyo tiempo ha excedido el límite permitido, (nueve años); dicho impago de tributo se ha convertido en uno de los obstáculos que impiden que el municipio realice una administración más eficiente para satisfacer necesidades de los contribuyentes; la tercera parte de

población es morosa que representa un 30,6% de contribuyentes, y aumentó significativamente en 2014, alcanzando un 66%, indicando alto índice de morosidad.

A nivel regional la gestión de la gerencia de la administración tributaria, no está fuera de la problemática, todo lo contrario, en la Región La Libertad la recaudación de tributos está en serios problemas, así lo describe la Municipalidad Provincial de Trujillo (MPT, 2020), que según balance del 2019, tenían activos totales de S/. 3.271.057, en comparación con S/.11.494.866 en 2017 y su patrimonio era de S/.1.681.531, mientras que en 2019 solo fue de S 1.139.442. Asimismo, describe sobre los ingresos en 2019 fue de S/. 7,232, 889.88 y los egresos fue de S/.7,715,830, lo que conduce a un déficit o saldo negativo de S/.482,940 en comparación con el déficit del 2017 fue S/.3,230,672 y en el 2018 alcanzó S/.3,046,549, reflejando la administración; y en cuanto a los ingresos por impuesto son para juegos 1,824%, infracciones de tráfico y transporte con 93%, Alcabala con 13%, activos inmobiliarios con 8%, eventos públicos no deportivos con 4% y limpieza pública con 2%; sin embargo, en los que menos ingresos obtienen son: seguridad ciudadana con -2%, en áreas verdes -3%, en activos de vehículos -6%, en multas fiscales -38% y en multas administrativas -88%.

Por otro lado, la morosidad en la Municipalidad Provincial de Trujillo (MPT, 2020), ascendió en un promedio del 37% en el año 2019, en donde, la morosidad por impuesto alcanzo el 51% en seguridad ciudadana, 50% en espacios verdes, 46% en impuesto sobre vehículos, 41% en limpieza pública, 34% en el impuesto a la propiedad, y 3% en Alcabala. Razón por la cual en la mencionada municipalidad han planteado la política de austeridad del gasto y se mejore la capacidad de recaudación para lograr un equilibrio financiero; y su objetivo primordial es reducir la tasa de morosidad promedio en tres puntos del 37% al 34%, en consecuencia pretenden incrementar la recaudación en 6 millones en comparación al 2019, para la cual implementaran la premiación de obras en territorio donde los contribuyentes tengan un alto nivel de cumplimiento. Asimismo, sugieren aumentar la comisión a nivel de MPT del 4.5% al 5.5% y en SEGAT del 5% al 5.5% para que obtengan recursos de



inversión que mejoren la capacidad de recolección digital del SATT y repongan un servicio de cobranza con tarjeta de crédito.

A razón de estos resultados podemos argumentar; la gestión del área de administración tributaria en la municipalidad provincial de Trujillo no está cumpliendo con su cometido que es la recaudación tributaria a razón de los impuestos, por lo tanto, la poca recaudación ocasiona una gran problemática no solo financiera sino también operativa y tecnológica porque la baja liquidez solamente satisface las necesidades ya establecidas como puede ser planillas, etc., pero si no existe una verdadera capacidad de gestión en la recaudación se verá reflejado en las pocas inversiones y no satisface las necesidades de los ciudadanos. En consecuencia, la municipalidad está obligada a establecer estrategias que mejoren la recaudación para no continuar con un balance financiero negativo.

A nivel institucional, la problemática de la gestión de la gerencia de la administración tributaria, también está presente en la municipalidad provincial de Viru, así lo describe Danos (2018, pp. 14-16), que en el año 2012 existían 9,446 contribuyentes de los cuales solamente 2,018 cumplieron con su obligación a razón de impuestos; en el año 2013 eran 9,803 contribuyentes de los cuales solamente 2,274 cumplieron con el pago del impuesto; en el 2014 existieron 10,126 contribuyentes de los cuales solamente 2,400 pagaron; en el 2015 se ve un leve aumento de contribuyentes a 10,616, de ellos solamente 2,735 pagaron; y en el año 2016 los contribuyentes fueron de 10, 741, de ellos solo 3,708 cumplieron con su obligaciones de pago. Además, especifica que por las empresas agrícolas que existen en la provincia ha dividido en dos grupos de propietarios grandes y pequeños, en consecuencia el ingreso de impuesto predial de propietarios grandes es de 80% y de los pequeños solo el 20%; dicha problemática conlleva al aumento de morosidad en la municipalidad, en donde enfatizó que el retraso en pago por parte de los contribuyentes sobrepaso el 35%.

Dicha información se corrobora, con Informe N° 207-2014-GAT-MPV del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Virú, en donde

señala que existe una alta morosidad a razón del incumplimiento de impuesto predial y otros arbitrios municipales, por lo que es necesario otorgar beneficios tributarios sobre la condonación del interés moratorio con la única finalidad de aumentar los ingresos por impuestos. Ante esto la Municipalidad Provincial de Viru; aprobó la Ordenanza Municipal 014-2014.MPV: en la que decreta premiar con incentivos al contribuyente que cumplan su obligación de pagar de forma voluntaria y en el plazo indicado.

Problemática que continua vigente por varios años, ocasionado una difícil situación económica en la Municipalidad Provincial de Viru, problemática que dificulta el cumplimiento de algunas funciones de la gerencia de administración tributaria, ocasionado bajos porcentajes de recaudación a razón de arbitrio municipal (serenazgo y limpieza pública), así como en el impuesto predial. En el año 2018 según reporte de indicadores de la municipalidad; por concepto de arbitrio en serenazgo, la deuda emitida fue de S/.578,266.59 y se recaudó S/.103,875.65 alcanzando una efectividad de 18%; por concepto de arbitrio en limpieza pública, la deuda emitida fue de S/.241,534.92 y se recaudó S/.34,521.73 alcanzando una efectividad de 14%; y, por concepto de impuesto predial, la deuda emitida fue de S/.3,643,269.29 y se recaudó S/.1,954,060.88 alcanzando una efectividad de 54%; por otro lado a nivel de contribuyente puntual de impuesto predial, los contribuyentes puntuales anuales fueron 748 y los contribuyentes con emisión fueron 11641, alcanzando un 6% de contribuyentes puntuales anuales. Por lo que es indispensable que se organice estrategias para disminuir los porcentajes de morosidad con una proyección para incrementar la recaudación por concepto de arbitrios e impuestos.

Al respecto, podemos argumentar que en la Municipalidad Provincial de Virú, la gestión de la gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos viene siendo una problemática de varios años atrás y que hasta la fecha no se ha conseguido superar, si bien es cierto que todos los años el número de contribuyentes aumenta, el promedio de contribuyentes que están al día no cumplen con sus obligaciones, evidenciándose que no supera los 2627, según estadísticas citas en líneas arriba de los años 2012 al 2016; por lo tanto, los porcentajes de morosidad de impuestos es alta, la misma que obligó a la

municipalidad a aprobar una ordenanza en donde premiaba la puntualidad de contribuyente con la finalidad de recaudar mayor cantidad de ingresos.

Asimismo, podemos pronosticar que si la problemática continúa la municipalidad tendrá menos ingresos en cuanto al rubro de recursos propios o impuestos y su mayor ingreso continuará dependiendo del gobierno central; que ocasiona otro pero no menos importe problema, la reducción de recursos disponibles para inversiones del bien común permitiendo mejorar la calidad de vida a los moradores referida a limpieza pública, áreas verdes, seguridad ciudadana; además, si no se realiza una estrategia de gestión para cobrar los impuestos a los contribuyentes en especial a los morosos, existirán deudas acumuladas a lo largo de los años ya sea en contribuyente natural o jurídico que con el tiempo se puede convertir en una cobranza dudosa.

También, estos resultados nos permiten hacer un control de pronóstico, que teniendo en cuenta la constitución vigente, en el artículo 74° establece que, (...) “El gobierno local puede crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley”; de este texto se desprende que la autoridad máxima en un municipio es el alcalde, por lo tanto, es el que responsable de amenguar la problemática, para la cual debe aplicar ciertas estrategias como mejorar problemas catastrales, (valoración de acuerdo al valor de mercado), implementar procesos administrativos automatizados (gobierno electrónico, tecnología móvil, tramites virtuales, pagos virtuales), contratar personal exclusivo para el área de administración tributaria, tener voluntad política y concientizar la importancia de la recaudación a razón de impuesto municipal (crear cultura tributaria); rendición de cuentas que fortalece la participación ciudadana al exigir que los ingresos recaudados se inviertan para el bien común.

El propósito de esta investigación es determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019. En consecuencia, a raíz de los resultados encontrados se realizará recomendaciones para mejorar la gestión de gerencia de la administración tributaria, y por consiguiente disminuir los de

niveles morosidad de impuestos en los contribuyentes, la misma que se verá reflejada en mayor recaudación y se ofrecerá mejores servicios, para que los moradores estén satisfechos al contar con una ciudad más organizada y limpia.

Después de haber descrito dicha realidad problemática que está presente en la municipalidad objeto de estudio, donde desde varios años viene teniendo ingresos muy bajos por impuestos municipales, a pesar que los contribuyentes están obligados a pagar impuestos, en mayor porcentaje no lo hacen ocasionado el incremento de morosidad, en este contexto formule el siguiente problema: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?. Con sus respectivos problemas específicos:

P<sub>1</sub>: ¿Cuál es el nivel de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?

P<sub>2</sub>: ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones: Registro y determinación de la deuda, gestión de proceso, emisión y notificación, segmentación, seguimiento y control en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?

P<sub>3</sub>: ¿Cuál es el nivel de morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?

P<sub>4</sub>: ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones: Social, económica, actitudinal e institucional en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?

P<sub>5</sub>: ¿Cuáles son los porcentajes de morosidad en los arbitrios (serenazgo y limpieza pública) y del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?

P<sub>6</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?

P<sub>7</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la gestión de proceso en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?

P<sub>8</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la emisión y notificación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?

- P<sub>9</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la segmentación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019?
- P<sub>10</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al seguimiento y control en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019?
- P<sub>11</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019?
- P<sub>12</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019?
- P<sub>13</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019?
- P<sub>14</sub>: ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019?

Por tanto y en cuanto, esta investigación es para tener conocimiento sobre la situación actual de la gestión de la gerencia de la administración tributaria y morosidad que tiene la Municipalidad Provincial de Virú, porque desde el año 2009, se promulgó, el programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal, en donde un objetivo específico es mejorar la gestión y recaudación del impuesto municipal; en consecuencia la justificación se basa en lo siguiente:

Valor teórico: Las conclusiones y resultados a los que se arriben serán utilizados como antecedentes en otras investigaciones, respecto a los temas de gestión de la gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos municipales, los mismos que coadyuvaran en el análisis y discusiones.

Utilidad metodológica: Para empezar a redactar la presente investigación se tomó en cuenta los parámetros establecidos por la universidad, asimismo aspectos importantes que se debe conocer en toda investigación cuantitativa

como la estructuración de instrumentos para recolectar datos necesarios, además de haber sido validados y hecho la confiabilidad con Alfa de Cronbach, en consecuencia se convierten en instrumentos útiles y confiables para posteriores investigaciones.

Implicancias prácticas: El resultado de esta investigación servirá a la institución para que tengan de conocimiento el nivel actual de la gestión de gerencia de la administración tributaria y morosidad con la cuenta la municipalidad para tomar decisiones y buscar soluciones que coadyuven e incrementar la recaudación a razón de los impuestos y disminuir la cantidad de contribuyentes morosos.

Conveniencia: La presente investigación es importante y tema de actualidad porque si la municipalidad no recauda lo planificado en el año fiscal, no tendrá liquidez para realizar inversiones en pro de la ciudadanía, porque a más ingresos por recaudación mejores servicio se le dará a la población referente a seguridad ciudadana, limpieza pública, áreas verdes y los que corresponde.

Relevancia social: la relevancia de esta tesis, radica al estar enmarcada dentro de la gestión municipal; y si esta institución tiene resultados confiables de la situación actual de gestión de gerencia de la administración tributaria y morosidad, los utilizará para implementar estrategias para alcanzar una eficiente gestión de recaudación y cumplir con lo planificado de recaudación tributaria, por la cual, el impacto es positivo tanto para la municipalidad porque generara mayores ingresos; y los ciudadanos se beneficiaran con mejor y mayor servicios.

Continuando con la descripción de otro punto importante de la investigación se planteó como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019; y los específicos fueron:

- O<sub>1</sub>: Identificar el nivel de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>2</sub>: Identificar el nivel de las dimensiones: Registro y determinación de la deuda, gestión de proceso, emisión y notificación, segmentación, seguimiento y control en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

- O<sub>3</sub>: Identificar el nivel de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>4</sub>: Identificar el nivel de las dimensiones: Social, económica, actitudinal e institucional en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>5</sub>: Precisar los porcentajes de morosidad en los arbitrios (serenazgo y limpieza pública) y del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>6</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>7</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la gestión de proceso en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>8</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la emisión y notificación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>9</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la segmentación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>10</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al seguimiento y control en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>11</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>12</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.
- O<sub>13</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

O<sub>14</sub>: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

Del mismo modo se planteó una hipótesis de investigación la cual fue: La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019; y la hipótesis nula fue: La gestión de la gerencia de la administración tributaria no incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019; las hipótesis específicas fueron:

H<sub>1</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

H<sub>2</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la gestión de proceso incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

H<sub>3</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la emisión y notificación incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

H<sub>4</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la segmentación incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

H<sub>5</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al seguimiento y control incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

H<sub>6</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

H<sub>7</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.



- H<sub>8</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.
- H<sub>9</sub>: La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Para realizar esta investigación se realizó una ardua búsqueda de trabajos previos relacionados a los temas objeto de estudio que son gestión de gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos, en los tres niveles;

A nivel internacional citamos a Palacios (2019), quien investigó "*Proceso de recaudación del impuesto predial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas en el periodo 2016-2017*", de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal, la técnica utilizada fue entrevista y análisis documental, con una muestra universal de 9 colaboradores (director, jefes y funcionarios), concluyendo, que dicho gobierno no ha establecido ni especificado un procedimiento integral para recaudar impuestos, las áreas encargadas llevan a cabo gestiones individuales y no articulan el proceso; además no cumplieron con la recaudación propuesta; existiendo factores negativos como: Dos programas de software en la gestión de la información del impuesto, que ocasiona errores debido a la falta de consolidación; no existen pautas de cobro; falta de herramientas de gestión de recaudación; falta de capacitación en técnicas de cobro al personal, falta de cultura de pago y factor socioeconómico. Esta investigación está relacionada con la variable gestión de gerencia de la administración tributaria; además sustenta algunos factores del porque no se cumple una adecuada recaudación como poca colaboración entre las áreas encargadas, falta de personal capacitado, etc., que permitirá hacer una contrastación al resultado obtenido en la presente investigación.

Asimismo, Coronel (2019), investigó sobre "*Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*", de tipo descriptivo y exploratorio, diseño no experimental, técnica análisis documental, la muestra fueron los documentos de la cooperativa; la conclusión a la que arribo fue que la cooperativa está en el proceso de debilitar sus activos porque sus asociados no han cumplido con las obligaciones, debido en gran medida a una gestión inadecuada; además la cooperativa no cuenta con procedimientos de control que permita monitorear y evaluar la efectividad de la gestión de cobranza, por lo que la mayoría de la morosidad corresponden a

préstamos vencidos de mucho tiempo. Este trabajo previo describió que una inadecuada gestión de gerencia conlleva a que exista morosidad de mucho tiempo, por la cual tiene relación directa con la investigación y permite mejorar la discusión.

También, Guerra, Rojas y Lorenzo (2018), investigaron sobre “*Acciones para minimizar el pago de sus obligaciones tributarias de los trabajadores por cuenta propia en el municipio de Las Tunas*”, de tipo descriptivo, diseño correlacional, la muestra fue 199 colaboradores de distintas actividades, (transporte, Carretilleros, bodegueros, y trabajador contratado), y 17 Funcionarios; la técnica fue la encuesta; las conclusiones fueron que existe varias acciones que contribuyen en la morosidad e incumplimiento del contribuyente en el pago de sus obligaciones tributarios; tales como la baja cultura tributaria, medidas deficientes de control del municipio en caso de incumplimiento y la baja diversificación de las opciones de pago, afectando la recaudación oportuna de estos recursos; por lo tanto, las acciones para minimizar el pago fueron mantener una observación y análisis constantes de las personas jurídicas y naturales para lograr una mejor disciplina de pago, mantener conversaciones y tomar medidas coercitivas si los casos lo requieren para reducir el tiempo la morosidad. Este trabajo, describe algunos factores de morosidad, es la variable que se investiga, por lo que es de vital importancia porque coadyuvara a realizar el análisis de los resultados encontrados.

En el nivel nacional, Pariona (2019), quien investigó sobre “*Gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018*”, de tipo explicativa, no experimental de corte transeccional, correlacional causal, muestra de 70 colaboradores, utilizando la técnica de encuesta, y los instrumentos fueron validados por expertos, y su confiabilidad se hizo con Alfa de Cronbach; las conclusiones fueron que la gestión de cobranza es de nivel regular con 47,1%, al igual que la recaudación con 48,6%. Asimismo, se determinó que la gestión de cobranza tiene una influencia de 36.4% en la recaudación; de igual manera sucedió con las dimensiones tuvieron influencia en la recaudación; tal como, preparación de la cobranza 25,2% en la recaudación; entrega de la cobranza 22,5% en la

recaudación; trabajo del cobrador 34% en la recaudación; recepción de la cobranza 37,6% en la recaudación. Este trabajo previo investigó la variable gestión de cobranza, por lo tanto, nos servirá para contrastar estos resultados a los resultados encontrados en la presente investigación.

Muñante y Pérez (2018), investigó respecto a "*Morosidad y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Lamas 2018*", de tipo descriptivo, diseño experimental correlacional, la muestra fueron 276 contribuyentes, los instrumentos fueron, lista de cotejo complementada con la guía de análisis documental; las conclusiones fueron 78% de morosidad, por factores (desconocimiento del uso eficiente de los recursos, no disponer de efectivo), se evidencio bajo nivel de recaudación, además existió influencia negativa entre variables con un valor p menor a 0.05 "0.004"; es decir, la morosidad influyó de forma desfavorable sobre recaudaciones por impuestos predial; porque a mayor nivel de morosidad, menor nivel de recaudación. Este trabajo se relaciona con la variable objeto de estudio, describe factores que ocasionan la morosidad en impuestos, por tal razón, ayuda para comparar resultados y enriquecer la discusión.

Laban (2018), investigó sobre "*Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, municipalidad provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017*", de tipo Aplicado, diseño no experimental transaccional, la muestra fueron 12 colabores (Área de Administración Tributaria), la técnicas utilizadas fueron entrevista y observación; las conclusiones fueron que existe altos índices de morosidad sobretodo en el impuesto predial con 70,0% a diferencia de otros impuestos (alcabala, juegos y apuesta, patrimonio vehicular, contribuciones y tasas), y las cuentas por cobran pasan a cuentas de cobranza dudosa y la municipalidad no tiene una estrategia específica y clara de recaudación; además otro factor relevante que contribuye a la morosidad son falta de cultura tributaria, bajo nivel económico, data desactualizada, personal no capacitado en área específica . Esta investigación describió sobre morosidad, en especial los factores que conllevan a un alto índice de morosidad, convirtiéndolo en un precedente para nuestra investigación ya ayuda a comparar resultados.

A nivel regional se encontró a Carvo (2019), quien investigó sobre “*Gestión de administración tributaria del SATT y su influencia en el desarrollo económico del distrito Trujillo, 2019*”, de tipo descriptiva, diseño transversal, correlación causal, una muestra de 113 trabajadores del SATT, la técnica fue encuesta, con instrumento el cuestionario debidamente validado y con confiabilidad de 0,864 y de 0,835 respectivamente; las conclusiones fueron que la gestión de administración tributaria fue de nivel regular en 93% y existió una correlación causal positiva baja entre gestión de administración tributaria y desarrollo económico con Rho de Spearman de 0.321. y en cuanto a las dimensiones los niveles fueron regulares, seguimiento 96%; gestión por proceso 88%; determinación de la deuda 80%; emisión y notificación 76% y equipo de segmentación 69%. Esta investigación tiene similitud a la variable independiente y con las dimensiones por tal razón servirá para realizar una fructífera discusión.

Rodríguez (2018), investigo sobre “*Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017*”, el diseño fue correlacional causal, la muestra fueron 74 colaboradores, utilizó dos instrumentos, que validó con la prueba de V de Aiken y utilizó Alfa de Conbrach para la confiabilidad, las conclusiones a las que arribo fue que la gestión de cobranza estuvo en nivel bueno con 52.7%; sin embargo, las dimensiones estuvieron en nivel regular, recaudación 55.4%, política 48.6%; información y difusión 45.9% y transparencia de recursos 43,2%; en contraste a conciencia tributaria bueno con 58.1%. Asi mismo existió influencia moderada de gobierno abierto en gestión de cobranza con un Rho de Spearman de 0.448. Esta investigación, describió una de las variables que se está investigando; por lo tanto, sirve para analizar los resultados encontrados y coadyuva a mejorar la discusión.

Delgado y Lezama (2018), con la investigación “*Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017*”, corresponde al diseño cuasi-experimental: con un grupo único pre test -post test, la muestra que utilizaron fue documentos por cobrar de 136 usuarios morosos, con la técnica de análisis documental y

entrevista; las conclusiones a las que arribaron fueron que la cobranza es inadecuada por falta de personal, el mismo que a la vez realizaba actividades administrativas; el índice de morosidad en el 2016 fue de 26.67%; en el 2017 aplicaron políticas de cobranza de acuerdo al número de cuotas vencidas (carta notarial, refinanciamiento y firma de un convenio de pago) y el índice de morosidad fue de 19% y el 81% realizaron el pago de su obligaciones según plazos establecidos. Por lo tanto, la política de cobranza tuvo incidencia alta en la reducción de los índices de morosidad; sin embargo, dichas políticas deben ser evaluadas y controladas de manera constante. Esta investigación tiene relación con las variables de estudio, por lo tanto, es importante para comparar los resultados encontrados y ayuda a realizar una discusión, con la que permitirá corroborar si la gestión de cobranza incide en la morosidad.

Por otro lado, existen teorías que sustentan a la variable de gestión de la gerencia de la administración tributaria como lo explica; Huergo (s.f.) gestionar es un desafío en todo momento. Porque existen cambios permanentemente, en las realidades institucionales o cambios como personas; por la cual estamos simultáneamente involucrados en estas transformaciones del marco social en el que operamos. La gestión es una acción integral que se entiende como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes perspectivas y esfuerzos para lograr de manera efectiva los objetivos institucionales que nos gustaría adoptar de manera participativa y democrática.

En base a este contexto, la gestión implica una articulación de procesos y resultados que toda institución debe tener en cuenta; por otro lado, la gerencia de la administración tributaria es la encargada de recaudar los impuestos, para la cual es necesario hablar de cobranza. Pérez (2018), “La cobranza es la última instancia de una transacción, la forma de ejecución determina el estado de la relación comercial, los responsables deben tener dos objetivos: recuperar los préstamos y garantizar la continuidad de la actividad comercial” (p. 4). Para la cual describe la teoría de los juegos, que tiene en cuenta “la influencia de la decisión que se basan en un comportamiento racional, que sea posible investigar el caso particular de una negociación entre acreedor y deudor” (p. 6).

En donde debe existir un equilibrio con información completa, por lo que cada jugador (deudor o acreedor) se ve obligado a tener en cuenta que sus decisiones en cualquier momento afectan las posibilidades y los pagos posteriores para él y para los demás y las previsible decisiones futuras del jugador y de otros determinan sus elecciones actuales. En otras palabras, requiere una multa determinada por incumplimiento, que tiene la función de equilibrar las ganancias, dicho castigo debe ser claro, conocido por todos y creíble, para crear incentivos necesarios para lograr una situación en la que ambos jugadores estén satisfechos con la estrategia elegida.

La teoría específica de la gestión de la gerencia de la administración tributaria, consiste en que, si una institución realiza una adecuada cobranza obtendrá mejores ingresos y en consecuencia menores problemas financieros, por lo contrario como afirman Morales, J. y Morales, A. (2014), la ineficiencia de recaudación de una entidad puede generar un gran problema financiero y, en casos extremos, quiebra. A veces, muchos empresarios descubren que su capital ha desaparecido sin haber inversiones, porque existe un gran retraso en las cuentas por cobrar, lo que conlleva a que la compañía tenga problemas más tarde por falta de liquidez, por eso es importante que la administración asegure que la función de cobranza recaiga en un área o departamento específico, y trabaje para obtener resultados efectivos.

En la misma línea el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016, p.26), recalca:

La administración tributaria debe evaluar los resultados de la gestión de cobranza para verificar que la estrategia de cobranza esté logrando su objetivo y, si es necesario, aplicar las medidas correctivas necesarias para alcanzar los niveles de cobranza proyectados. Se recomienda que la proyección de cobranza este basado en recurso humano, material y financiero disponible para tres escenarios: optimista, conservador y pesimista, que debe compararse regularmente con el progreso de la recolección.

Asimismo, García (2017), indica que la gestión de recaudación cumple una función importante.

Obtener Un pago oportuno en el plazo determinado, la oficina encargada del cobro debe preocuparse en lograr la rentabilidad, que se entiende como el mayor ingreso y el menor costo, para lo cual se debe parametrizar cuidadosamente la política de cobranza, la técnica, el guión y el protocolo de los diversos pasos para cumplir el objetivo.

Existen enfoques de la recaudación tributarias, Unda. (2018, p. 608) los clasifica en tres: (i) Enfoque económico: especifica que los determinantes del nivel de recolección son las variables económicas, argumenta que la producción, el ingreso, los recursos alternativos (transferencias o deudas), el grado de urbanización o el tamaño de la población son causas que limitan la capacidad de recolección, sin embargo, este enfoque no explica por qué los municipios con variables económicas similares tienen diferentes niveles de recolección. (ii) Enfoque economía política: comienza con la idea de que el impuesto es un problema político porque son inherentemente y requieren que el gobierno y la sociedad formen un consenso; esta perspectiva resalta variables como la capacidad de las partes interesadas para explicar el alcance y la naturaleza de la recaudación; la estructura tributaria reflejan la distribución del poder en la sociedad, ya que se cree que aquellos que tienen poder tendrán un mayor impacto en el estado y, en consecuencia, en la política fiscal. (iii) Enfoque administrativo, se cree que la deficiente recaudación está relacionada con la falta de capacidad administrativa; la mala gestión con poca experiencia y los sistemas inadecuados de contabilidad, comunicación y control son la raíz de los bajos ingresos fiscales. Esta perspectiva destaca especialmente la eficiencia y efectividad de los gobiernos en la recaudación de impuestos.

La teoría general que fundamenta la variable morosidad de impuestos, es el riesgo de crédito, Somnath (2016, p. 273) afirma “el riesgo de crédito es el asociado con el incumplimiento de pago; La razón para crear modelos de riesgo de crédito es la necesidad de calcular la cantidad de capital económico necesario para respaldar las medidas de riesgo de un banco”. Para lo cual existe dos tipos de técnicas de gestión del riesgo crediticio según Basilea II: (i)



Estandarización, en la cual los prestatarios simplemente se clasifican sin considerar su riesgo crediticio real y se utilizan evaluaciones de riesgo externas; (ii) Calificaciones internas; en otras palabras, los bancos pueden usar algún modelo interno para calcular los requisitos de capital regulatorio para el riesgo de crédito.

De igual manera Beláunde (2016) describió, que de acuerdo al comité de Basilea, el riesgo crediticio, se considera como el riesgo de que un obligado no pague el préstamo otorgado en los términos acordados; para lo cual la institución financiera debe establecer parámetros que permitan maximizar su rentabilidad y, por otro lado, mantener el riesgo dentro de límites razonables. Por su parte la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS, s.f.) refiere que existen tipos de riesgos de créditos; siendo “el riesgo de no pago, el riesgo de que el prestatario no realiza el pago de intereses o créditos en el plazo acordado” (p. 9).

Asimismo, la teoría específica de Golman & Bekerman (2018), describe:

La morosidad *per se* no significa una pérdida definitiva para la institución, pero determina la clasificación crediticia y requiere que la institución presente una política contable para respaldar el impago total o parcial de préstamos; porque el impacto de los pagos atrasados ocasiona: (i) Reducción de la liquidez debido a los costos de control y monitoreo de préstamos vencidos; (ii) Reducción del ingreso financiero y aumenta el costo de operación de recuperación del préstamo. Es decir, el alto número de morosos, obliga a la institución a pasar una cantidad significativa de su tiempo interactuando negativamente con los morosos para lograr un control adecuado sobre los préstamos otorgados, además, la relación a largo plazo de las instituciones podría verse comprometida, lo que podría empeorar su lealtad y crear un efecto de contagio negativo para el resto de los prestatarios, en consecuencia pone en peligro la solidez y sostenibilidad de la institución a largo plazo. (p.130)

Por otro lado, existen enfoques relacionados con la variable objeto de estudio, Carneiro, Salgado y Lucas (2016, pp. 343-345), afirman: (i) Enfoque sistémico, significa la capacidad de resolver un problema; cuanto mayor sea el éxito en alcanzar la meta o resolver el problema, más efectiva será la organización; la efectividad debe evaluarse comparando los objetivos planteados con los resultados realmente alcanzados. En términos de eficiencia, se puede decir que un sistema eficiente usa sus recursos racionalmente, es decir, cuanto más racional sea el uso de los recursos, más productivo y eficiente será el sistema. (ii) Enfoque de intermediación, porque los bancos son vistos como intermediarios de fondos entre proveedores y prestatarios. El nivel de fondos recaudados y los gastos por intereses se consideraron el principal insumo en el proceso, incluidos los costos operativos (costos de personal); De ahí los insumos utilizados, como mano de obra, los costos del material incurrido en la prestación de servicios (fondos recaudados). Para ser considerado eficiente, un banco debe optimizar sus contribuciones, tales como gastos por intereses, costos operativos y costos de personal, a fin de maximizar sus resultados, como préstamos o inversiones. (iii) Enfoque de producción, se debe considerar diferentes tipos de servicios, por ejemplo: monitoreo y evaluación de riesgos de inversión, cobro de deudas, transacciones en acciones y otros valores, protección y diversos servicios de asesoramiento; este enfoque se relaciona con la medición de la capacidad de los bancos para ofrecer diferentes tipos de servicios a sus clientes, teniendo en cuenta los insumos esenciales que tienen. (iv) Enfoque de rentabilidad, los bancos eficientes son los que pueden minimizar sus costos y maximizar sus ingresos. A menudo consideran como insumo todos los factores de costo en relación con las actividades generadoras de ingresos, como el costo de administración, el costo de personal y el costo relacionado con la recaudación.

En cuanto al marco conceptual de gestión de la gerencia de la administración tributaria, se cita al Ministerio de Economía y Finanzas; quien indica que son:

Acciones para garantizar que se cumplan las obligaciones tributarias, dicho proceso, es una función principal de la administración tributaria,

necesita de un alto nivel de interacción con el contribuyente antes y después del vencimiento de las obligaciones tributarias. (2016, p.23)

Asimismo, Duemint (2018), afirma:

La gestión para recaudar, radica en una serie de acciones y negociaciones que se aplican a los clientes para lograr el reembolso de los préstamos vencidos, con la finalidad de convertir las cuentas por cobrar en efectivo lo más rápido posible, eliminando así los efectos negativos de la deuda en el flujo de efectivo, para lo cual se debe contactar a los morosos para informarles sobre el estado de su obligación, solicitar el pago y ofrecerles opciones de estandarización.

También, Morales, J. y Morales, A. (2014, p.146), indica que existen fases de la recaudación y son: (i) Prevención: acción destinada a evitar el incumplimiento del pago, para reducir los riesgos de mora en la cartera de cuentas por cobrar y garantizar un elemento necesario para actuar en caso que existiera como acción legal. (ii) Cobranza: acción destinada a cobrar deudas en casos tempranos de demora en el pago, la empresa desea continuar su relación comercial con el cliente. (iii) Recuperación: acción destinada a recuperar las deudas de hace mucho tiempo, es posible que no busca la continuación de la relación comercial con el cliente. (iv) Extinción: acción destinada a registrar las cuentas por cobrar como pagadas cuando los clientes han cumplido con la obligación de deuda.

Los tipos de cobranza, de acuerdo a García (2017), son tres:

(i) Preventiva: se lleva a cabo antes de que venza el plazo de la obligación, está diseñado para prevenir o evitar moras, las empresas envían extractos bancarios físicos o electrónicos (correo electrónico, SMS, WhatsApp y otra red social), este servicio está diseñado para garantizar que los clientes reconozcan el vencimiento de sus deudas, y recuerden que tienen un pago pendiente. (ii) Administrativa: se realiza desde el vencimiento de la deuda, es un poco más intensiva con los procedimientos de cobro de deudas (llamadas telefónicas, cartas), cuanto mayor sea el número de días de retraso, menor será la

probabilidad de un pago; y, (iii) Judicial: después de que se hayan agotado los dos recursos anteriores, se afirma el derecho legal de cobrar la deuda; es decir, se utiliza la cobranza judicial, como el último instrumento de presión para que el cliente regule el pago adeudado.

En la misma línea, Rovayo (2017, párr. 4), describe que dentro de las políticas de cobranza hay tipos de gestiones que se debe realizar para que las deudas del cliente no generen problemas como de estructura y liquidez; y son: (i) preventiva: se realiza antes de que venza los créditos, acción diseñada para prevenir o evitar que se produzcan moras. (ii) Administrativa: se realiza desde el vencimiento del préstamo, termina si el pago no se realiza dentro del período extendido especificado. (iii) Judicial: después de que se hayan agotado los dos recursos legales anteriores, se entabla la demanda para cobrar el préstamo vía judicial.

Pero, para recaudar tributos municipales, el MEF (2016), describe otros tipos de cobranza como: (i) Cobranza preventiva: es toda actividad que se lleva a cabo desde cuando se determina la fecha de obligación tributaria hasta el vencimiento de dicha fecha. La estrategia se relaciona con la orientación, la información y el recordatorio de la fecha de vencimiento al contribuyente, sobre los canales de servicio, los medios de pago y toda información que tenga relación con el cumplimiento de obligación tributaria de forma voluntaria. (ii) Cobranza precoactiva: es toda actividad que se lleva a cabo para cobrar la deuda después de que la obligación caduque antes de la transferencia de los valores impositivos a ejecutoria coactiva (emisiones y vencimientos del plazo de obligación tributaria de cobranza ordinaria), busca lograr que los contribuyentes paguen lo antes posible para evitar medidas de recaudación más estrictas, tales como medidas de ejecución coactiva que pueden inmovilizar sus cuentas. (iii) Cobranza coactiva: es un proceso que garantizar la recuperación de deudas impagas mediante la emisión de ejecuciones coactiva; es decir, la administración tributaria es responsable de cobrar la deuda sin el consentimiento del contribuyente, es la última fase de la cobranza y comienza cuando la solicitud de cobranza ordinaria continúa atrasado con emitir la

resolución de ejecución coactiva. (iv) Cobranza dudosa – onerosa: Esto depende de la evaluación de la administración tributaria para identificar las deudas más difíciles de recuperar que tienen un riesgo muy alto de pagos atrasados y/o altos costos de recuperación.

Además, la administración tributaria puede ejecutar varias acciones de cobranza como: (i) Cobranza presencial, atención personal si el servicio se proporciona segmentado y diferenciado de acuerdo con los intereses fiscales (grandes, medianos y pequeños contribuyentes). (ii) Cobranza domiciliaria, para brindar información o comunicar el estado de su obligación. (iii) Cobranza virtual, en comunicación masiva o individualizada mediante correo electrónico, chat, o red social para informar estado de deuda, plazos establecidos, fechas de vencimiento, brindando hipervínculo de la municipalidad. (iv) Cobranza telefónica, seguimiento al cumplimiento de una obligación o cuando existe convenios o promesas de pago. (v) Comunicación escrita, dependiendo del estado de la deuda del contribuyente (MEF, 2016, p. 30).

En la guía de gestión de cobranza sobre impuesto predial emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016), describió, actividades que forman parte del proceso de cobranza, las mismas que se adaptaron para las dimensiones: (i) Registro y determinación de la deuda, las funciones de determinar la obligación tributaria es un tanto compleja y requiere mucha aplicación estricta de la norma, a veces, dicho trabajo se asigna a otra unidad diferente de la cobranza, y sus funciones son calcular la deuda tributaria, hacer análisis de la base de datos para encontrar información que acredite el nacimiento de la obligación, planificar, ejecutar y emitir de forma masiva las declaraciones juradas; sincerar las deudas de los contribuyentes. (ii) Gestión de proceso, tiene la responsabilidad de realizar acciones directas y de forma personal con los contribuyentes. Las acciones a realizar están relacionadas a la fase de cobranza preventiva en la que se encuentra (antes de la fecha de vencimiento) o en la fase precoactiva (con plazo vencido, pero antes de que se emita garantía); y sus funciones son comunicación directa (teléfono o correo electrónico), con el contribuyente, o visitas personales para orientar, informar o recordarle su obligación y persuadir el pago voluntario y educar e incrementar

la cultura tributaria. (iii) Emisión y notificación, realiza una función primordial en todo proceso de cobro y debe cumplir estrictamente con las reglas para que las notificaciones, en particular la de las órdenes de pago y las decisiones respecto a determinación, tenga las implicaciones legales que permiten que el proceso de cobro progrese. Sus funciones determinar cronogramas para emitir órdenes de pago, prepara y organiza notificaciones por zona. (iv) Segmentación, la recaudación de impuestos es mucho más efectiva si las medidas se adaptan al tipo de deuda y al contribuyente, para elegir mejores estrategias, para lo cual es necesario dividir la cartera en distintos grupos, que puede ser de contribuyentes o deudas, sus funciones son, establecer el criterio de segmentación, clasificar a los contribuyentes y proyectar la recaudación. (v) Seguimiento y control, con la finalidad de tener actualizada la información del contribuyente que han cumplido con su obligación tributaria, además permite controlar el desempeño de la cobranza e informe sobre los éxitos o demoras en los objetivos, así como la efectividad de ciertas medidas.

En cuanto al marco conceptual de la variable a morosidad tenemos las siguientes definiciones: Lizarzaburu & Del Brío (2016) afirma:

Es un indicador más utilizado como medida de riesgo para una cartera de crédito: la morosidad no solo es importante para la empresa o la institución financiera, ya que, dependiendo de la situación del sistema, esta información también le permite al regulador financiero implementar pautas para mejorar o mantener la calidad de la cartera de préstamos (p. 100).

Asimismo, Baca (2017, párr. 1), aporta que la morosidad es “el porcentaje que representa el valor de los préstamos vencidos o en cobranza judicial en relación con el valor total de los préstamos otorgados”.

Por su parte, Agudo y Estrada (como se citó en Muñante y Pérez, 2018), afirmo que la morosidad es “El incumplimiento de la obligación de pago hacia la entidad se expresa normalmente como la relación entre el monto total de los préstamos pendientes y el número total de préstamos otorgados”. (p. 25).

De igual forma, Izquierdo (como se citó en Parihuana, 2018) describió que la morosidad es:

Una situación que ocurre si no se cumplen las obligaciones de pago asumidas. Hay un número infinito de situaciones que ocasiona un impacto negativo en el negocio de una empresa que ha aceptado la posibilidad de otorgar un préstamo (financiero, comercial o privado). Su calificación como tal depende de las consideraciones específicas que se han determinado en cada caso individual, teniendo en cuenta las extensiones de préstamos, la reprogramación de la deuda o los términos acordados. (p. 32)

De acuerdo a estas definiciones se puede inferir que la morosidad de los impuestos es el incumpliendo de una obligación tributaria que tienen los contribuyentes para con la municipalidad; para lo cual es necesario identificar los tipos de deudores o moros tributarios para empezar a recuperar dichos pagos; y utilizar estrategias diferenciadas de acuerdo a las necesidades específicas de cada deudor. Al respecto Molina (2017), refiere que se debe tener en cuenta que los deudores, no todos son iguales; por lo tanto, es importante seleccionar información sobre solvencia, liquidez, historial de pagos, deuda, etc., de cada deudor para determinar el tipo de cliente moroso y clasifica de la siguiente manera: (i) Moroso fortuito, aquel deudor que no pueden realizar sus pagos en la fecha de vencimiento porque carecen temporalmente de liquidez, para lo cual es recomendable extender el plazo de pago y brindar opciones de pago, ya que esto les permitirá tener mayor ventaja y realizaran el pago. (ii) Moroso intencional, es el típico deudor que no paga porque no quiere, utilizan las disposiciones de algún acreedor para retrasar el cumplimiento de una obligación tributaria el mayor tiempo posible, por tal motivo, hay deudores que pagan después de mucho tiempo, y otros simplemente nunca pagan. (iii) Moroso inteligente, es aquel deudor que no tienen la pretensión de saber cuál es su deuda, gasta la liquidez que tienen en otras actividades en lugar de pagar sus deudas. (iv) Moroso circunstancial, aquel que voluntariamente bloquean el pago si descubren un error en el producto o servicio adquirido; sin embargo, la mayoría de estos deudores pagan tan pronto como se resuelve el problema. (v) Moroso despreocupado, es

el deudor desorganizado en sus gestiones administrativas, por ende no saben que tienen que cumplir con una deuda, y por su desorganización o desprevisión, tienden a olvidar su responsabilidad financiera, los recordatorios de pago deben enviarse días antes de la fecha de vencimiento.

Ahora para que ocurra la morosidad de impuestos debe existir causas que impidan cumplir con una obligación tributaria, Brachfield (2014), las clasifica de la siguiente manera: (i) Causas de iliquidez, el deudor no tiene fondos propios suficientes para realizar todo el pago operativo y financiero, hasta que logre cerrar esta brecha causada por una situación de falta de liquidez, el deudor seguirá en mora, el deudor debe buscar formas de aumentar sus ingresos u obtener fondos en un plazo corto o largo que le permita superar dicha situación. (ii) Causas económica, el deudor presenta problemas más graves que una simple iliquidez, se trata de deudores cuyos ingresos se ve disminuidos indebidamente, en una empresa la causa más común es una disminución en ventas, lo que conduce a una disminución en las ganancias operativas. (iii) Causas circunstanciales, el deudor tiene dificultades a corto plazo, como enfermedades, un accidente comercial, pérdidas de pedidos importantes, entrada de competencia extranjera, etc. (iv) Causas culturales, el deudor, que incluso tiene dinero; sin embargo, no paga por carencia de cultura de pago, que estipule que el método de pago debe ser correcto. Esta cultura de "impago" a menudo es promovida por la cultura social que prevalece en la sociedad, ya que no se fomenta una cultura de cumplimiento puntual de una obligación de pago. (v) Causas de nivel intelectual, el deudor no tiene la información suficiente para comprender que las obligaciones de pago deben cumplirse a tiempo, debido a su bajo nivel de educación, este tipo de deudor no puede darse cuenta del daño que causa al proveedor al retrasar repetidamente el pago. (vi) Causas emocionales, es el deudor que no presenta problemas de solvencia, pero no paga por razones emocionales pueden estar enojados con los proveedores por una disputa comercial o hay conflictos no resueltos que ha empeorado la relación. Por defecto, este tipo de deudor castiga al proveedor por un comportamiento que considera inapropiado; es decir, la verdadera razón es molestarlo. También suele suceder que los deudores consideren que la



deuda es injusta, y no se sienten moralmente obligados a pagar y, por lo tanto, no paga la deuda.

Las dimensiones de la variable morosidad de impuestos, se adaptaron de Agudo y Estrada (como se citó en Muñante y Pérez, 2018, p. 26) en donde describió: (i) Social, está relacionado con la clasificación de permisos del sistema tributario, que se basa en las características cualitativas de los servicios prestados por los municipios para conocer cuan capaz es de satisfacer sus necesidades y requerimientos del ciudadano. Por esta razón, los contribuyentes relacionan el pago de impuestos con una buena atención al comprar servicios, por lo que es esencial ejercer los derechos civiles; sin embargo, es responsabilidad de cada contribuyente individual y les permite aceptar que pagar impuestos es una consideración del sistema tributario justo. (ii) Económica, indica que el contribuyente que evade sus impuestos puede disfrutar del servicio y/o bien ofrecido por el gobierno, pero lo considera poco aceptable; en este sentido, el factor que promueve la morosidad de impuestos es el déficit de recursos económicos y financieros de los contribuyentes debido a la baja inversión para crear empleos y nuevas oportunidades de trabajo; falta de empleo estable, capacidad económica insuficiente, en consecuencia, no priorizan los pagos de impuestos. (iii) Actitudinal, permite saber en general el comportamiento de los contribuyentes, así como los servidores y empleados que cada vez más intentan aprovechar las brechas en la ley, los paraísos fiscales y no responden de manera responsable a sus obligaciones como ciudadano; sin embargo, existen contribuyentes con actitud positiva que solicitan período de tiempo, para cumplir con sus obligaciones. (iv) Institucional, debido a los constantes cambios dentro del gobierno local, las evaluaciones catastrales deben actualizarse continuamente siempre que no excedan los 5 años especificados, de ello se deduce que los ingresos municipales pueden aumentar si las tasas se actualizan constantemente y se aplican estrategias como desempeño del recurso humano, brindar información, uso de tecnología y atención diferenciada.

Existen algunas definiciones que se deben tener en cuenta:

Gestión, es el proceso mediante el cual se maneja variedades de recursos con el fin de lograr los objetivos de las organizaciones, los recursos humanos son lo más importantes; los gerentes dedican gran parte de sus esfuerzos a planificar, administrar y dirigir el trabajo de dichos recursos. (Lester y Bittel s.f, p. 20).

Cobranza, es la última instancia de una transacción, la forma de ejecución determina el estado de la relación comercial, los responsables deben tener dos objetivos: recuperar los préstamos y garantizar la continuidad de la actividad comercial (Pérez, 2018, p. 4).

Gestión de cobranza, conjunto de acciones para garantizar que se cumplan las obligaciones tributarias, dicho proceso, es una función principal de la administración tributaria, necesita de un alto nivel de interacción con el contribuyente antes y después del vencimiento de las obligaciones tributarias. (MEF, 2016, p. 23)

Morosidad, una situación que ocurre si no se cumplen las obligaciones de pago asumidas, ocasiona un impacto negativo en el negocio de una empresa que ha aceptado la posibilidad de otorgar un préstamo (financiero, comercial o privado) (Parihuana, 2018).

Impuesto: se refiere al impuesto cuyo cumplimiento no da lugar a una consideración directa en favor de los contribuyentes por parte del Estado.

Impuesto municipal, se considera al tributo mencionado (tasa y contribución), la municipalidad es la encargada de administrarla, y el cumplir con este impuesto no origina contraprestación directa de parte de la Municipalidad al contribuyente. (Art. 5°, D. S. N° 156-2004-EF)

Obligación tributaria, se refiere al vínculo entre deudores y acreedores, establecidos por ley, el propósito es de cumplir dichas prestaciones tributarias, siendo exigibles de forma coactiva (D.S. 133-2013, art.1°)

Contribuyente, es la persona que realiza, o respecto del cual se producen hechos generadores de obligaciones tributarias (D.S. 133-2013, art.8°),

En cuanto al marco normativo que sustenta la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria esta: La Constitución Política vigente, en el artículo 74°, prescribe: "(...).Gobierno Regional y Gobierno Local puede crear, modificar y suprimir la contribución y tasa, o exonerarlas, dentro de su jurisdicción, con las limitaciones que señala la ley (...)".

Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades; que prescribe en el título preliminar y artículos lo siguiente:

Artículo I: El gobierno local es la entidad, básica de la organización territorial del Estado (...), que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios.

Artículo 9°: A los concejos municipales les corresponde (...) las creaciones, modificaciones, supresiones o exoneraciones de contribución, tasa, arbitrio, licencia y derechos, según ley.

Artículo 26°: La administración municipal adopta una estructura administrativa basada en los principios de planificación, gestión, implementación, monitoreo, control simultáneo y posterior. Se basa en los principios de simplicidad, efectividad, eficiencia, legalidad, transparencia, economía, participación y seguridad de los ciudadanos.

Ley N° 29332 y modificaciones, que estableció el Programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal – PI, en el año 2009, y empezó a operar en el año 2010; es una herramienta de incentivo para el presupuesto conectado al Presupuesto por Resultado (PpR), por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que promueve la mejora de la calidad del servicio público prestado por los municipios; en donde un objetivo específico: es mejorar la gestión y recaudación de tributos municipales.

Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva regula la deuda tributaria y no tributaria de los municipios y su reglamento que fue aprobado por el Decreto Supremo N. 069-2003-EF, que prescribe en el artículo 4: "(...) el ejecutor coercitivo puede iniciar el procedimiento solo cuando la entidad lo haya notificado debidamente sobre el acto administrativo declarando que la obligación es obligatoria".

D. L. N° 776, Ley tributaria municipal, compilada en su Texto Único Ordenado, según D. S. N° 156-2004-EF, que prescribe:

Artículo 1°: Racionalizar el sistema tributario municipal se declarada de interés nacional, con la finalidad de realizar simplificaciones en la administración de los impuestos que constituyen los ingresos de las administraciones locales y optimización de recaudación.

Artículo 3: Los municipios reciben ingresos fiscales de: impuestos municipales creados y regulados, contribuciones y tasas establecidas por el consejo municipal (...).

Código tributario con D. L. N° 816, y T.Ú.O., según D. S. N° 133-2013-EF, que prescribe:

Artículo 30°: Toda deuda tributaria se pagará por el correspondiente deudor o por sus respectivos representantes.

Artículo 32: Las deudas tributarias se pagará en moneda nacional y puede hacerse a través de los siguientes medios: efectivo; débito; tarjeta de crédito; (...)

Artículo 37°: El organismo cualificado para recibir el pago no puede negarse a admitirlo, incluso si no cubre la totalidad de la deuda tributaria, sin perjuicio de la Administración Tributaria que inicia el procedimiento de cobro coercitivo para el saldo impago.

Artículo 55°: Recaudar impuestos es una función de la Administración Tributaria (...).

En cuanto al marco normativo que sustenta la variable Morosidad de impuestos municipales esta:

Ley N°27972: Orgánica de Municipalidades; que prescribe sobre las rentas municipales referentes al art. 69°: “Son los impuestos creados por la ley a su favor y las contribuciones, impuestos, arbitraje, licencias, multas y derechos creados por los consejos municipales, que contribuyen sus ingresos”.

D. L. N° 776, Ley tributaria municipal, compilada en su T.U.O. según Decreto Supremo N. 156-2004-EF, que en el título II, describe:

Artículo 5°: impuesto municipal es el tributo mencionado en este Título en favor del Gobierno Local, (...). Las recaudaciones y fiscalizaciones de su cumplimiento corresponden al Gobierno Local.

Artículo 6°: Impuesto municipal, son: prediales, alcabalas, referente con patrimonio vehicular, impuesto a las apuestas, a los juegos y espectáculo público no deportivo.

Código tributario con Decreto Legislativo N° 816, y T. U.O., según D.S.N. 133-2013-EF, en el capítulo II, describe sobre las deudas tributarias y el pago:

Artículo 28°: Es la administración quien solicitará el cumplimiento de la deuda tributaria consistente en impuestos, multas e intereses. El interés incluye: (1). Intereses de demora por incumplimiento del impuesto referente al art. 33°; (2) Los intereses de demora aplicables a las multas referentes en el art. 181; y, (3) El interés en diferir y/o dividir el pago descrito en el Art. 36°.

Artículo 33°: todo monto del impuesto impagado conforme a los términos establecidos en el art. 29°, acumulará intereses equivalentes a una tasa de interés moratorio, que no puede excederse el 10% sobre las tasas activas del mercado mensual promedios en monedas nacionales.

Ordenanza Municipal N° 001-2019-MPV, (2019, 01 de marzo); que en el prescribe “Artículo sexto: FIJAR en 1.2% mensuales la tasa de intereses moratorios (TIM) aplicables a la deuda tributaria correspondiente al tributo que administra la Municipalidad Provincial de Virú (...).”

Decreto de alcaldía N° 008-2017-MPV (2017, 13 de marzo), que prescribe: “Primero Artículo: Apruebe el reglamento de fraccionamiento de deuda tributaria y no tributaria, que consta de 8 capítulos y 21 artículos, el cual forma parte integrante de dicho decreto”.

Reglamento de fraccionamiento de deuda tributaria y no tributaria aprobado por Decreto de alcaldía N° 008-2017-MPV, en donde describe:

El artículo 2°: la deuda sujeta a subdivisión, puede estar sujeta a ser fraccionada a solicitud del deudor, cuyo monto es igual o superior al 10% de la UIT actual, siempre que no se tenga pagos vencidas. (...) La

subdivisión puede incluir la obligación tributaria vencida completa, además las cuotas para el impuesto a la propiedad y los árbitros municipales pueden incorporarse a la subdivisión (...).

Artículo 13°, la cuota fraccionada no cancelada en su oportunidad se le aplicará la tasa de interés predeterminada del 1.2% (...) después del día siguiente de la fecha vencida el pago.

Por otro lado, existe paradigmas de la investigación, al que Ramos (2015, p. 9) afirma “Muestran y guían sobre algo válido, legítimo y razonable; un paradigma permite mirar la realidad desde cierto enfoque, por lo cual, determina grandes medidas cómo desarrolla su proceso de investigación”. Existen varios paradigmas como: (i) el positivismo que se describe, como un forma científica tecnológica, sistemática, empírica, analítica y racionalista; paradigma dirigida a verificar una hipótesis utilizando medios estadísticos o mediante expresiones numéricas para precisar el parámetro de una variable particular, además se caracteriza por ser dualista y objetivista en el que un investigador con el objeto investigado son completamente independientes; además evita la posibilidad de interactuar el investigador con el objeto investigado, ya que esto puede conducir a una distorsión del proceso de investigación. (ii) El post positivismo, considerado como una modificatoria del positivista, con la diferencia que la realidad existe en el post-positivismo; sin embargo, no se puede comprender de forma completa, porque lo real se entiende a partir de las leyes precisas, pero solo se puede entender de manera incompleta. Estos dos paradigmas guía a la investigación cuantitativa destinados a explicar el fenómeno que se investiga, para posterior poder predecir y controlarlo; además las investigaciones cuantitativas utilizan la información recolectada para contrastar y comprobar la hipótesis utilizando estrategias estadísticas en base a mediciones numéricas que permitirían al investigador que proponga modelos de comportamientos y comprobar todos los diferentes enfoques teóricos que explicaran dichos modelos (Ramos, 2015, pp. 10-12).

Asimismo, la filosofía de Popper describió que cuando se enfrenta a un problema interesante se proponen soluciones provisionales en forma de hipótesis, el siguiente paso es hacer una crítica a la teoría propuesta o la

hipótesis de la mejor forma posible; es decir, tratar de refutar mediante la prueba o control más estrictos posibles que existan. Por consiguiente, si resiste y sobrevive la hipótesis o teoría a todos los intentos rigurosos de refutaciones o falsaciones, se considerará exitoso y se aceptará provisionalmente. Según Popper, ninguna teoría puede considerarse como definitiva, establecida o verificada. (Verdugo (s.f., p.188). Basados en estas teorías podemos inferir que la presente investigación se encuadra en el enfoque cuantitativo.

### III. METODOLOGÍA

Para Baena (2017, p. 9) la investigación es "un proceso que, utilizando el método científico, intenta buscar informaciones destacadas y confiable para comprender, estandarizar, corregir o aplicar el conocimiento". Es decir, la investigación científica se define como una actividad para resolver problemas, el objetivo es encontrar respuestas a preguntas a través de procesos científicos

De igual manera, Landeau (2012, p. 10) afirma "el método se considera como un medio para aplicar lógicamente un procedimiento, el método no se inventa, pero se basa en el objeto de la investigación y el razonamiento en el que se basan los hallazgos científicos". En este sentido, el método científico se divide en empírico y científico.

Los métodos empíricos se consideran aquellos que básicamente representan relaciones causa-efecto, se basan en el conocimiento que se imparte a través de la experiencia una vez que se han realizado numerosas observaciones de la realidad circundante. A diferencia del método científico que es un procedimiento lógico que se utiliza en la investigación para lograr un objetivo y obtener un tipo de conocimiento específico y concreto; su aplicación requiere que todo lo que se haga sea revisado y demostrado, ajustado a la realidad, adecuadamente controlado y alineado con el hecho investigado (Landeau, 2012, p. 12).

La presente investigación aplicó los siguientes métodos científicos:

Deductivo, va de lo general a especial, utilizando la lógica deductiva, o el pensamiento deductivo comenzando con la teoría, y estas expresiones lógicas se utilizan para derivar las llamadas "hipótesis" que el investigador prueba. Es decir, planteándose un problema para investigación y define objetivos y pregunta (qué quiere hacer y qué quiere saber) (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.7). Este método sirvió para armar el marco teórico y elaborar el problema, el cual quedo formulado ¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?.



Hipotético-deductivo, es la fase de comparación de los datos obtenidos con las hipótesis dadas, los datos se seleccionan, organizan y ponderan de acuerdo con una base lógica, lo que confirma que se resolverán operacionalmente. Se reforman, se examinan las normas ampliadas de acuerdo con las hipótesis formuladas, se correlacionan y se determina el grado en que se mantienen; si las correlaciones son positivas en la medida deseada, significa que se están verificando (Landeau, 2012, p. 120). En el caso concreto se planteó una supuesta solución que fue la hipótesis de investigación: La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en morosidad de impuestos de la Municipalidad Provincial de Virù, 2019; y la hipótesis nula fue: La gestión de la gerencia de la administración tributaria no incide significativamente en morosidad de impuestos de la Municipalidad Provincial de Virù, 2019; después de recolectar la información y procesarla, se verificó si la hipótesis de investigación fue verdadera para aceptarla o rechazarla.

Método analítico, “consiste en extraer algunas partes de un todo, con el único fin de estudiar y examinar de forma separada, por ejemplo, para hacer y saber la relación entre ellas”. (Gómez, 2012, p. 16). Este método, sirvió para hacer un análisis y determinar las dimensiones de cada variable y posteriormente determinar los indicadores, los mismos que permitieron elaborar los ítems que formaron parte de un instrumento, para ser aplicado a través de una técnica denominada encuesta.

Método sintético, el objetivo primordial es realizar una síntesis de lo que se ha estudiado; por lo cual, tiene un carácter progresivo y trata de hacer formulaciones de teorías para unificar los diferentes elementos del fenómeno en estudio; este método es un proceso de argumentación que reformula un todo, teniendo en cuenta lo que se ha hecho con el método analítico. Dicho método indudablemente nos permite entender la naturaleza y esencia de los fenómenos bajo investigación (Gómez, 2012, p. 16). Este método permitió hacer un resumen de la investigación y llegar a las conclusiones, las que forman la síntesis de la investigación.

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

**3.1.1 Tipo de investigación**, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152) corresponde al tipo no experimental, a la que definen como investigación, la cual se realiza sin ninguna manipulación de forma deliberada de variables. Es decir, estos trabajos de investigación son sin variar intencionalmente la variable independiente para observar sus efectos en otra variable, en esta investigación no experimental, se observa fenómenos a medida que ocurren en su contexto natural y se analiza.

Sin embargo, Landeau (2012, p. 70) afirma “los tipos de investigación se combinan para usarse metódicamente para resolver una situación”; y describió diversos tipos de investigación:

Según su finalidad, corresponde a una investigación aplicada, teniendo en cuenta que el conocimiento que se adquiera permitirá aplicarse a la Municipalidad Provincial de Virú, con la finalidad de acrecentar la gestión de gerencia de la administración tributaria y disminuir la morosidad de los contribuyentes en los impuestos municipales.

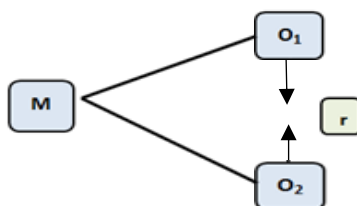
Según su carácter, correlacional causal, porque con la investigación se verificará la relación de las dos variables, permite determinar la relación existente entre gestión de gerencia de la administración tributaria y morosidad.

Según la naturaleza, cuantitativa, porque utiliza un proceso de recopilación y análisis de datos con pocos límites de error y permite controlar la generación de respuestas y obtener resultados positivos; además, en todos los estudios cuantitativos, se utiliza algún instrumento que permite medir las variables.

Según el alcance temporal, es transeccional, porque recopila datos o la información necesaria solamente en un tiempo específico, el objetivo la descripción de variables analizando la incidencia en un tiempo específico.

Según su orientación, aplicada, con los resultados obtenidos se busca diseñar y aplicar estrategias para disminuir la problemática.

**3.1.2 Diseño de investigación**, es correlacional causal transversal, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 158) afirman, es la relación entre dos o más variables o categorías en un tiempo específico, puede ser en términos de correlación o como una función de la relación de causa y efecto. Las causas y los efectos ya han ocurrido en la realidad u ocurren en el curso del estudio y aquellos que investigan, observan e informan. El esquema es:



Dónde:

M: Muestra, funcionarios del área de administración tributaria, de la Municipalidad Provincial de Virú.

O<sub>1</sub>: Variable independiente: Gestión de gerencia de la administración tributaria.

O<sub>2</sub>: Variable dependiente: Morosidad de impuestos.

r: Relación de causalidad de las variables.

## 3.2 Variables y operacionalización

### 3.2.1 Variables

**Variable independiente:** Gestión de la gerencia de la administración tributaria, acciones para garantizar que se cumplan las obligaciones tributarias, dicho proceso, es una función principal de la administración tributaria, necesita de un alto nivel de interacción con el contribuyente antes y después del vencimiento de las obligaciones tributarias. (MEF, 2016, p.23)

**Variable dependiente:** Morosidad de impuestos, es una situación que ocurre si no se cumplen las obligaciones de pago asumidas, la cual ocasiona un impacto negativo en el negocio de una empresa que ha aceptado la posibilidad de otorgar un préstamo (financiero, comercial o privado) (Parihuana, 2018).

### 3.2.2 Operacionalización

**Título de tesis:** Gestión de la gerencia de la administración tributaria y su incidencia en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.

**a) Diseño de investigación:** Correlacional causal transversal

**b) Tipo de variable:**

Variable independiente, variable cuantitativa: Gestión de la gerencia de la administración tributaria.

Variable dependiente, variable cuantitativa: Morosidad de impuestos

**c) Escala de medición:** Ordinal

### 3.2.3 Operacionalización de las variables

La matriz de operacionalización se puede ver en el anexo 1

## 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

### 3.3.1 Población

La población estuvo constituida por servidores, así como contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**Tabla 1**

***Distribución de la subpoblación de servidores de la Municipalidad Provincial de Virú del 2019.***

REGIMEN LABORAL	N°	TOTAL
Nombrados D.L. 276	81	81
Permanentes D.L. 276	10	10
Obreros nombrados D.L. 276	1	1
Obreros permanentes D.L. N° 276	2	2
Obreros D.L. 728	44	44
CAS	148	148
Locación de servicios	30	30
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>316</b>

**Fuente:** Planilla de la municipalidad provincial de Virú del 2019.

**Tabla 2**

**Distribución de la subpoblación de contribuyentes de la  
Municipalidad Provincial de Virú del 2019.**

<b>CONTRIBUYENTES</b>	<b>N°</b>	<b>Total</b>
Principales	268	268
Medianos	1291	1291
Pequeños	10681	10681
Inafectos	505	505
<b>TOTAL</b>	<b>12745</b>	<b>12745</b>

**Fuente:** Sistema SISMUN MPV

**Criterios de selección**

**a) Los criterios de inclusión**

- Trabajador nombrado, contratado o locador que labore en el área de administración tributaria.
- Trabajador de ambos sexos del área de administración tributaria. Contribuyente de ambos sexos que participen de forma voluntaria.

**b) Los criterios de exclusión**

- Trabajador nombrado, contratado o locador que laboren en las otras áreas de la municipalidad.
- Trabajador nombrado, contratado o locador del área de administración tributaria, que no asistan a la municipalidad.
- Contribuyente de ambos sexos que tributen en otra municipalidad.

**3.3.2 Muestra**

La muestra, se considera un subgrupo de la población, que sirve para recopilar datos, que deben delimitarse de forma específica por adelantado y cumplir con la característica de representatividad a la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.175)

Los trabajadores que formaron parte de la muestra fue seleccionada por conveniencia teniendo en cuenta las variables, por eso se eligió el área de administración tributaria un total de 30; y en cuanto a los contribuyentes se eligió en base a la accesibilidad un total de 30.

**Tabla 3**

***Distribución de la muestra de trabajadores y contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Virú del 2019***

POBLACIÓN	GENERO		TOTAL
	Hombre	Mujer	
Subgerencia de Orientación y Registro Tributario	2	4	6
Subgerencia de Fiscalización Tributaria	3	3	6
Subgerencia de Recaudación y Control.	5	3	8
Subgerencia de Reclamos y Devoluciones	4	6	10
Contribuyente	14	16	30
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>32</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Datos extraídos de la Municipalidad Provincial de Virú.

### 3.3.3 Muestreo

EL tipo de muestreo corresponde al no probabilístico, Hernández, Fernández y Baptista, (2014), reafirman para seleccionar los elementos no depende de una fórmula de probabilidad, depende de circunstancias relacionadas a la investigación o propósito de quien investiga. (p. 176), en el caso concreto el muestreo fue no probabilístico, porque la muestra se seleccionó a conveniencia, solo el área de administración tributaria y contribuyentes voluntarios a participar.

## 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**3.4.1 Técnicas,** de acuerdo a Landeau (2012, p. 15), la técnica es un procedimiento confiable y específico que utiliza un instrumento para una situación específica; generalmente es un medido de auxilio con el que cuenta el investigador para lograr un objetivo específico. Las técnicas utilizadas fueron:

**Encuesta**, “es una viable alternativa para llegar a una mayor colección de información porque se fundamenta en el diseño y la aplicación de incógnitas para obtener ciertos datos necesarios”. (Gómez, 2012, p. 58); es decir, las encuestas sirven para recopilar información y datos de personas sobre algún tema en específico, a un grupo de personas que representen la población que se investiga; en este caso, la encuesta nos permitió obtener datos precisos sobre variables como son gestión de gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos a la muestra seleccionada.

**Análisis documental**, es una operación intelectual que conduce a un documento secundario o subproducto como intermediario o herramienta de búsqueda obligatoria entre el archivo original y el usuario que indaga la información; esta técnica necesita de un proceso de interpretación y análisis de parte del investigador a la información que busca y sintetizarla. Esta técnica nos permitió analizar los indicadores emitidos por la oficina encargada de recaudación.

### **3.4.2 Instrumentos**

**Cuestionario**, es la herramienta básica de las técnicas de interrogación, hay elementos que se debe tener en cuenta al elaborar las preguntas, tanto su clase como la forma en que se escriben. (Baena, 2017, p. 82).

En este trabajo de estudio utilizamos un cuestionario cerrado tipo escala Likert, donde el puntaje de valoración fue de 0 a 4; Nunca (0); Casi nunca (1); A veces (2); Casi siempre (3); y Siempre (4).

El instrumento de la gestión de la gerencia de la administración tributaria, se realizó tomando como base la guía del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016), se estructuró con cinco dimensiones con un total de 32 ítems:

Registro y determinación de la deuda: cinco indicadores con siete ítems.

Gestión de proceso: cuatro indicadores con seis ítems.

Emisión y notificación: cinco indicadores con siete ítems.

Segmentación: tres indicadores con cinco ítems.

Seguimiento y control: seis indicadores con siete ítems.

El instrumento de la variable morosidad de impuestos, se adaptaron de Agudo y Estrada (como se citó en Muñante y Pérez, 2018) se estructuró con cuatro dimensiones con un total de 28 ítems:

Social: cinco indicadores con siete ítems.

Económica: cinco indicadores con siete ítems.

Actitudinal: cinco indicadores con seis ítems.

Institucional: seis indicadores con ocho ítems.

**Guía de análisis de documentos**, es un instrumento que se utiliza para recopilar información de evaluación de documentos en relación con el objeto de estudio. En el caso preciso, sirvió para analizar, interpretar y sintetizar el marco teórico de libros, revistas, tesis, informes y artículos, los mismos que están citados y especificados en la bibliografía.

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

La validación, se basa principalmente en las técnicas de medición, generalmente referidas al nivel que tiene un instrumento para realmente medir a la variable que quiere medir. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200). Se utilizó:

#### **a) Validez de contenido**

La validación de contenido hace referencia al grado que un instrumento precisa un área particular del contenido de lo que se está midiendo. Este es el grado en que la medida representa el concepto o variable a medir. Un instrumento de medición, debe mostrar todos o la mayoría de los componentes de la variable que se pretende medir. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 201).



Este método intenta determinar en qué medida el ítem de un instrumento es representativo (grado de representatividad); es decir, es válido si los diversos ítems que la componen son una muestra representativa de las variables a medir.

Una de las técnicas más utilizadas es la validez de expertos, en donde, se determina, el grado de medición que tiene el instrumento respecto a la variable de interés, según la experticia de los jueces evaluadores. En el caso en concreto utilizamos la validez de contenido con Coeficiente de Holsti, con tres expertos que revisaron el contenido de los ítems utilizando diferentes criterios de relaciones entre: variable y dimensión; dimensión e indicador; indicador e ítem; ítem y opción de respuesta.

El resultado del Coeficiente de Holsti, del instrumento de gestión de la gerencia de la administración tributaria fue de 93.5% bueno:

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo	:	84.37%
Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar	:	96%
Mg. José Angel Miñano Martell	:	100%

Obteniendo un promedio de ponderación de 93.5%; es decir, los expertos coincidieron en reconocer que fue un instrumento válido y congruente con la investigación.

El resultado del Coeficiente de Holsti, del instrumento de morosidad de impuestos fue de 96.7% bueno:

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo	:	90.19%
Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar	:	100%
Mg. Jose Angel Miñano Martell	:	100%

Obteniendo un promedio de ponderación de 96.7%; es decir, los expertos coincidieron en reconocer que fue un instrumento válido y congruente con la investigación.

#### **b) Validez de constructo**

Desde la perspectiva científica, la validez de constructo es la más importante, está relacionado, si el instrumento está bien estructurado

representado y midiendo el concepto teórico. Dicha validez se refiere en concreto al significado del instrumento, es decir, lo que mide y cómo funciona para medirlo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 303). Es decir, los indicadores para desarrollar un instrumento son el producto de una buena operacionalización, si reflejan la definición teórica de las variables a medir; porque el instrumento puede definir claramente la construcción teórica que desea medir y utiliza indicadores coherentes a partir de los cuales se pueden obtener índices.

Para la validez de constructo se aplicó test de esfericidad de Bartlett que debe ser  $< 0.01$  para ser considerado bueno; y test Kaiser–Meyer–Olkin que se encarga de medir la adecuación del muestreo, interpretándose de una forma similar al coeficiente de confiabilidad (con rango de 0 a 1); es decir, si el análisis factorial es:  $KMO \geq 0.75$ , se considera bueno; si  $0.75 > KMO \geq 0.50$ , se considera aceptable, y si  $KMO < 0.50$  es considerado inaceptable.

Teniendo en cuenta los criterios para la validez de constructo después de haber realizado el análisis factorial, se obtuvo como resultado:

Para la validación del constructo del instrumento de gestión de la gerencia de la administración tributaria fue aceptable con Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo de 0,712 y Prueba de esfericidad de Bartlett de 0.000

Para la validación del constructo del instrumento de morosidad de impuestos fue buena con Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo de 0,756 y Prueba de esfericidad de Bartlett de 0.000.

### **c) Confiabilidad**

Este referido al grado en que el uso repetido de los instrumentos de medición en la misma persona u objeto conduce a los mismos resultados. Los coeficientes de fiabilidad cuantitativa varían entre 0 y

1 (0 = sin fiabilidad, 1 = fiabilidad total). (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 262). Confiabilidad se considera como indicador de la relación general entre las respuestas. Expresa cuánta relación hay en las respuestas; esta relación se verifica, es empírica, no es necesariamente conceptual, aunque la interpretación es conceptual (los ítems miden lo mismo).

El coeficiente más utilizado es el Alfa de Cronbach, porque da una medida de la consistencia interna de todo reactivo que forma una escala. Con la obtención de una medida alta, hay evidencias de homogeneidad de la presente escala; es decir, que los ítems "apuntan" en el mismo sentido. (Mendoza, 2018)

El valor alfa ocupa valores entre 0 y 1. En donde los valores cercanos a 1 son mejores porque muestran una mayor consistencia interna. Convencionalmente y por razones prácticas, los valores alfa mayores o iguales a 0.7 son considerados aceptables, mayores que 0.8 son considerados buenos y mayores que 0.9 son considerados excelentes. Por lo contrario, los valores inferiores a 0,5 y cercanos a 0 están indicando escalas de poca confiabilidad.

La confiabilidad de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria fue 0.925 considerado EXCELENTE, y de las dimensiones fue:

Registro y determinación de la deuda:  $\alpha = 0.714$  (muy aceptable).

Gestión de proceso:  $\alpha = 0.814$  (bueno).

Emisión y notificación:  $\alpha = 0.715$  (muy aceptable).

Segmentación:  $\alpha = 0.815$  (bueno).

Seguimiento y control:  $\alpha = 0.804$  (bueno).

La confiabilidad de la variable morosidad de impuestos fue de 0.908 considerado EXCELENTE y de las dimensiones fue:

Social:  $\alpha = 0.800$  (bueno)

Económica:  $\alpha = 0.777$  (muy aceptable);

Actitudinal:  $\alpha = 0.818$  (bueno)

Institucional:  $\alpha = 0.803$  (bueno)

### **3.5 Procedimientos**

La información para el marco teórico fue recolectada mediante la técnica de análisis documental, extrayendo información relevante relacionada a las variables objeto de estudio de libros, revistas, artículos y normas actuales.

Después de estructurado el marco teórico, se determinó las dimensiones, indicadores y se elaboró un instrumento tipo escala Likert para recolectar la percepción de los funcionarios y contribuyentes a cerca de las variables que se investigan.

Fue necesario realizar coordinaciones con la Municipalidad Provincial de Virú, para solicitar autorización y poder aplicar los instrumentos, la misma que aprobó a solicitud, y brindó la autorización (ver anexo 9).

El procedimiento para recopilar información fue con la aplicación de los instrumentos, con una escala de valoración de cero (0), uno (1), dos (2), tres (3) y cuatro (4) puntos por cada ítem.

El cuestionario fue desarrollado de forma individual por los colaboradores, precisaron la información solicitada teniendo presente toda instrucción plasmada en instrumento de evaluación.

El tiempo para que los colaboradores respondan el cuestionario fue de un tiempo aproximado de 20 minutos, utilizando un lápiz o bolígrafo.

Después de aplicar los instrumentos, se construyó una base de datos en Excel para luego llevarlas al SPSS v.25 y hacer la contrastación de hipótesis.

### **3.6 Método de análisis de datos**

#### **3.6.1 Estadística descriptiva**

Se prepararon matrices de base de valores de cada variable en el programa Excel.

Se elaboró tablas de frecuencia de cada variable y por dimensiones.

Se elaboró figuras estadísticas de cada variable y por dimensiones.

### **3.6.2 Estadística inferencial**

Utilizamos la prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 5%, prueba que se realiza para muestras mayores a 50 participantes, en donde el resultado fue de una distribución no normal, en consecuencia, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman y el estadístico de prueba Tau-b de Kendall para contrastar la hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el presente estudio de investigación, los datos de los participantes están protegida tomando los componentes éticos respectivos, como la confidencialidad, el consentimiento, libertad de participar y el anonimato.

- Confidencialidad: la información que se obtuvo no se divulgó, ni utilizó para fines que no sean académicos.
- Consentimiento: el propósito es informar, sobre la investigación, que se cuenta con el permiso apropiado de la municipalidad provincial de Virú para poder llevar a cabo la investigación.
- Libertad de participación: consiste en que la participación del contribuyente y funcionarios lo hagan sin verse obligado a hacerlo, sino por convicción.
- Anonimato: Toda participante lo hizo de manera anónima.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción de resultados

Esta descripción de resultados que se desarrollan a continuación están relacionados a los objetivos planteados para los cuales se utilizó los coeficientes de Rho de Spearman y Tau-b de Kendall para determinar la incidencia de la gestión de gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Se precisa que para recolectar los datos necesarios aplicamos dos instrumentos relacionados a las variables objeto de estudios, los mismos que se procesó y se presentan en tablas y figuras.

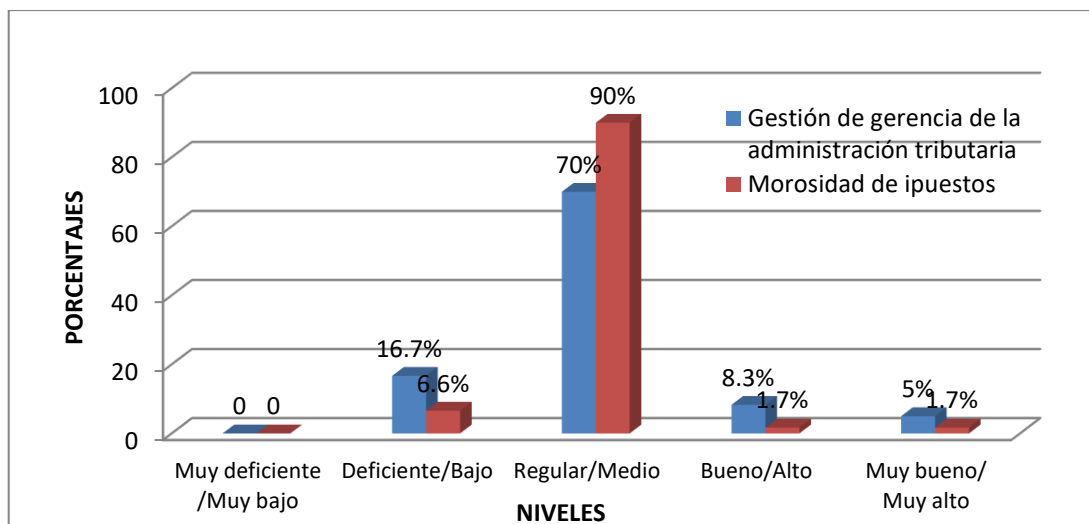
**Tabla 4**

*Diferencia entre las puntuaciones de las variables gestión de la gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

Niveles	Gestión de la gerencia de la administración tributaria		Morosidad de impuestos	
	F	%	F	%
Muy deficiente /Muy bajo	0	0	0	0
Deficiente/Bajo	10	16.7	4	6.6
Regular/Medio	42	70	54	90
Bueno/Alto	5	8.3	1	1.7
Muy bueno/ Muy alto	3	5	1	1.7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En la tabla 4 observamos que en la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria destaca el nivel regular con 70%; continua un nivel deficiente con el 16.7%, luego el nivel bueno con 8,3% y muy bueno con solamente 5%; algo similar sucede en la variable morosidad de impuestos destaca nivel medio con 90%; continua el nivel bajo con el 6.6%, luego un nivel alto con 1.7% y muy alto con solamente 1.7%.



**Figura 1:** Diferencia entre las puntuaciones de las variables gestión de gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**Fuente:** Tabla 4

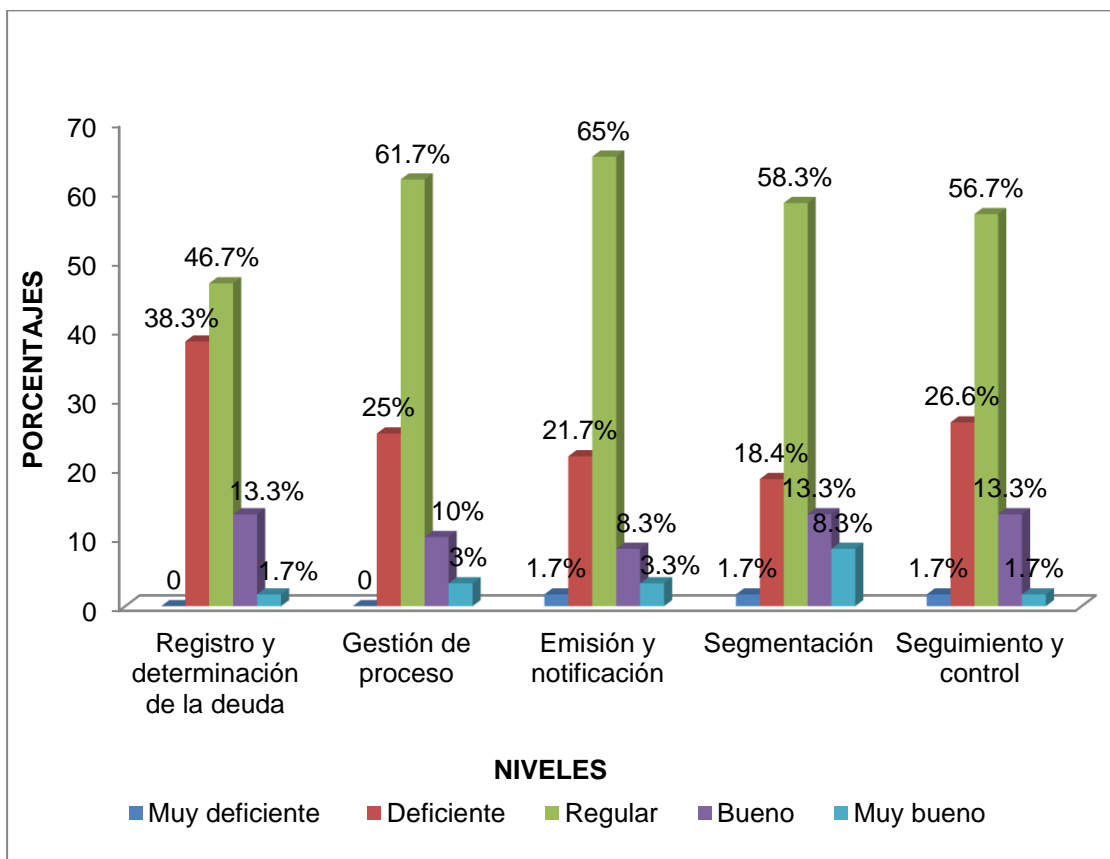
**Tabla 5**

*Diferencia entre las dimensiones de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

Niveles	Gestión de la gerencia de la administración tributaria									
	Registro y determinación de la deuda		Gestión de proceso		Emisión y notificación		Segmentación		Seguimiento y control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy deficiente	0	0	0	0	1	1.7	1	1.7	1	1.7
Deficiente	23	38.3	15	25	13	21.7	11	18.4	16	26.6
Regular	28	46.7	37	61.7	39	65	35	58.3	34	56.7
Bueno	8	13.3	6	10	5	8.3	8	13.3	8	13.3
Muy bueno	1	1.7	2	3.3	2	3.3	5	8.3	1	1.7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virù y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 5 observamos que las cinco dimensiones de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria destaca el nivel regular de acuerdo al orden que sigue: Dimensión emisión y notificación nivel regular 65%, seguido del nivel deficiente 21.7%; luego el nivel bueno 8,3% y muy bueno con solamente 3.3%; similar a la dimensión gestión de proceso nivel regular 61.7%, continuando con nivel deficiente 25%; luego el nivel bueno 10% y muy bueno con solamente 3.3%; semejante a la dimensión segmentación nivel regular 58.3%, seguido del nivel deficiente 18.4%; luego el nivel bueno 13.3% y muy bueno con solamente 8.3%; también la dimensión Seguimiento y control nivel regular 56.7%, continua el nivel deficiente 26.6%; luego el nivel bueno 13.3% y muy bueno con solamente 1.7%; y, finalmente la dimensión Registro y determinación de la deuda nivel regular 46.7%, seguido del nivel deficiente 38.3%; luego el nivel bueno 13.3% y muy bueno con solamente 1.7%.



**Figura 2:** Diferencia entre las dimensiones de la variable gestión de gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.



**Fuente:** Tabla 5

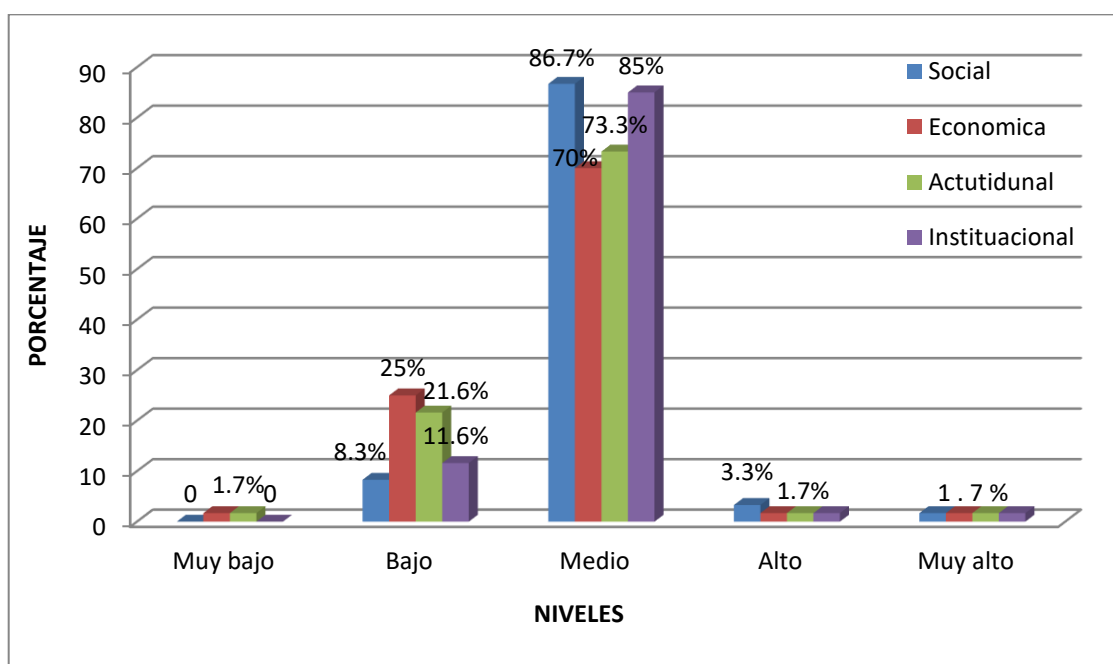
**Tabla 6**

*Diferencia entre las dimensiones de la variable morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

MOROSIDAD DE IMPUESTOS								
Niveles	Social		Económica		Actitudinal		Institucional	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	0	0	1	1.7	1	1.7	0	0
Bajo	5	8.3	15	25	13	21.6	7	11.6
Medio	52	86.7	42	70	44	73.3	51	85
Alto	2	3.3	1	1.7	1	1.7	1	1.7
Muy alto	1	1.7	1	1.7	1	1.7	1	1.7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virù y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 6 observamos que las cuatro dimensiones de la variable morosidad de impuestos destaca el nivel medio de acuerdo al orden que sigue: Dimensión social nivel medio 86.7%, seguido del nivel bajo 8.3%, luego el nivel alto 3.3% y nivel muy alto 1.7%; semejante a la dimensión institucional nivel medio 85%, seguido del nivel bajo 11.6%, luego el nivel alto y muy alto 1.7%; similar la dimensión actitudinal nivel medio 73.3%, seguido del nivel bajo 21.6%, luego el nivel alto y muy alto 1.7%; y finalmente la dimensión económica nivel medio 70%, seguido del nivel bajo 25%, luego el nivel alto y muy alto 1.7%.



**Figura 3:** Diferencia entre las dimensiones de la variable morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**Fuente:** Tabla 6

**Tabla 7**

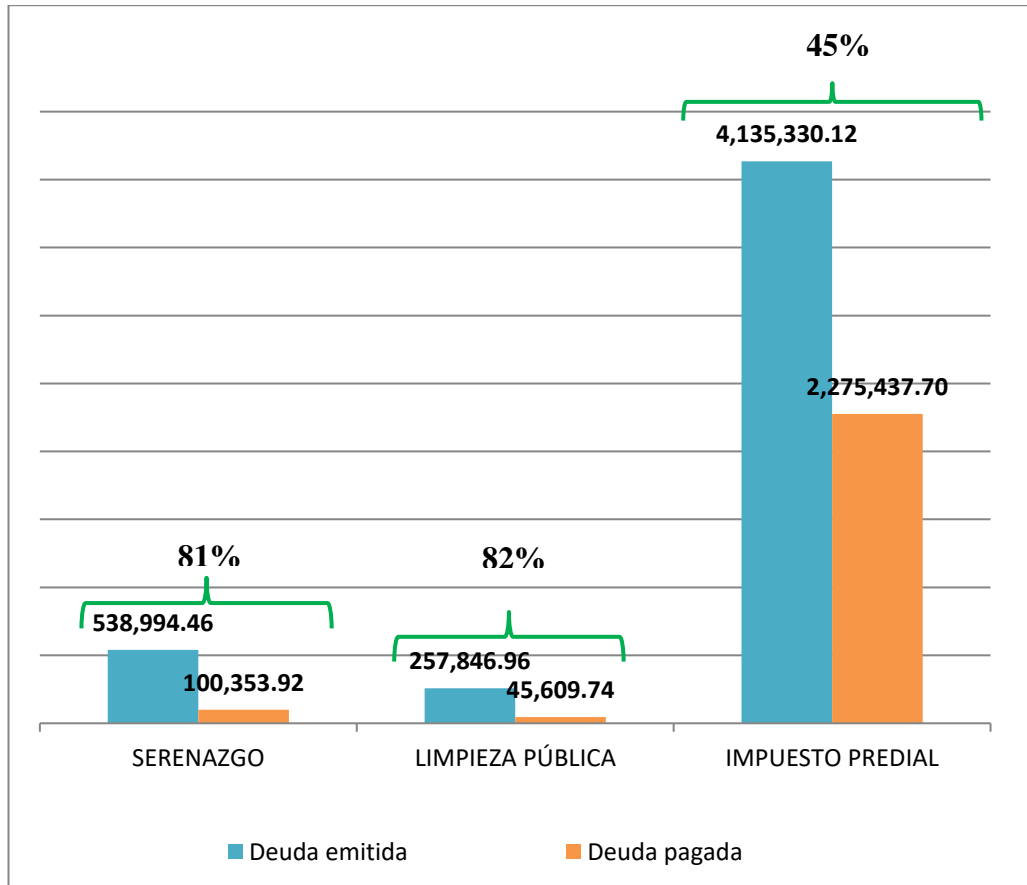
*Porcentajes de morosidad en los arbitrios de serenazgo, limpieza pública y del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.*

INDICADORES	ARBITRIOS		IMPUESTO PREDIAL
	SERENAZGO	LIMPIEZA PÚBLICA	
Deuda emitida	538,994.46	257,846.96	4,135,330.12
Deuda pagada	100,353.92	45,609.74	2,275,437.70
Efectividad	19%	18%	55%
<b>Morosidad</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>45%</b>

**Fuente:** Indicadores de la Gestión de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**Interpretación:** En tabla 7 precisa que por concepto de arbitrio en serenazgo, la deuda emitida fue de S/.538,994.46 y se recaudó S/.100,353.92 obteniendo una efectividad de 19% y un 81% de morosidad; por concepto de arbitrio en limpieza pública, la deuda emitida fue de S/.257,846.96 y se recaudó

S/.45,609.74 obteniendo una efectividad de 18% y un 82% de morosidad; y, por concepto de impuesto predial, la deuda emitida fue de S/.4,135,330.12 y se recaudó S/.2,275,437.70 obteniendo una efectividad de 55% y un 45% de morosidad.



**Figura 4:** Porcentajes de morosidad en los arbitrios de serenazgo, limpieza pública y del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**Fuente:** Tabla 7

## 4.2 Contrastación de hipótesis

**Tabla 8**

*Prueba de Kolmogorov Smirnov de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria y sus dimensiones con la variable morosidad de impuestos de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.*

		Gestión de cobranza	Morosidad de impuestos	Registro y determinación de la deuda	Gestión de proceso	Emisión y notificación	Segmentación	Seguimiento y control
N		60	60	60	60	60	60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	65.72	57.70	13.43	12.08	14.83	10.53	14.83
	Desv. Desviación	15.365	9.498	3.993	3.421	3.814	3.342	3.701
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.150	0.188	0.114	0.226	0.113	0.180	0.115
	Positivo	0.150	0.188	0.114	0.226	0.113	0.180	0.115
	Negativo	-0.080	-0.165	-0.073	-0.126	-0.084	-0.123	-0.078
Estadístico de prueba		0.150	0.188	0.114	0.226	0.113	0.180	0.115
Sig. asintótica(bilateral)		,002 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,050 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,054 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,046 <sup>c</sup>

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

### Interpretación

En tabla 8 observamos los resultados de la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) de la variable gestión de gerencia de la administración tributaria y sus dimensiones correspondientes más la variable morosidad de impuestos, en donde se evidencia que los valores que corresponden al nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov son menor al 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en la variable y cuatro dimensiones; es decir, la distribución de los datos es de manera no normal; en consecuencia se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman y el estadístico de prueba Tau-b de Kendall.

**Tabla 9**

*Prueba de Kolmogorov Smirnov de la variable morosidad de impuestos y sus dimensiones con la variable gestión de cobranza de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.*

		Morosidad de impuestos	Gestión de gerencia de la administración tributaria	Social	Económica	Actitudinal	Institucional
N		60	60	60	60	60	60
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	57.70	65.72	15.20	13.97	11.78	16.75
	Desv. Desviación	9.498	15.365	2.556	3.020	2.637	2.796
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.188	0.150	0.186	0.117	0.150	0.211
	Positivo	0.188	0.150	0.177	0.117	0.133	0.211
	Negativo	-0.165	-0.080	-0.186	-0.108	-0.150	-0.161
Estadístico de prueba		0.188	0.150	0.186	0.117	0.150	0.211
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,002 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,040 <sup>c</sup>	,002 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

### Interpretación

En tabla 9 observamos los resultados de la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) de la variable morosidad de impuestos y sus dimensiones correspondientes más la variable gestión de gerencia de la administración tributaria, en donde se evidencia que los valores que corresponden al nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov son menores al 5% de significancia estándar ( $p < 0.05$ ), en la variable y todas sus dimensiones; es decir, la distribución de los datos es de manera no normal; en consecuencia se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman y el estadístico de prueba Tau-b de Kendall.

#### 4.2.1 Contrastación de hipótesis general

**Hi:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**Tabla 10**

*Gestión de la gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

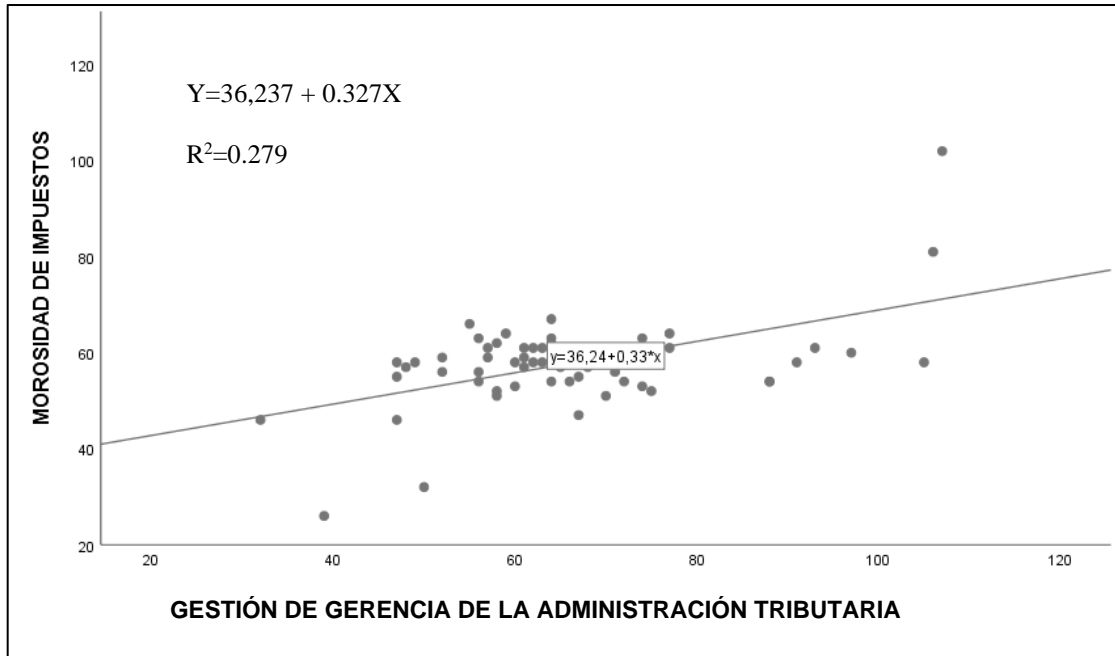
GESTIÓN DE LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		MOROSIDAD DE IMPUESTOS				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Deficiente	N°	4	6	0	0	10
	%	6.7%	10.0%	0.0%	0.0%	16.7%
Regular	N°	0	42	0	0	42
	%	0.0%	70.0%	0.0%	0.0%	70.0%
Bueno	N°	0	5	0	0	5
	%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%
Muy bueno	N°	0	1	1	1	3
	%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	5.0%
<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>6.7%</b>	<b>90.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.575 **Sig. P = 0.000 < 0.01**; Rho de Spearman = 0.595

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 10 observamos que el 70% de los colaboradores precisan niveles regulares en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en morosidad de impuestos, en contraste al 10% de los colaboradores precisan nivel deficiente en gestión de gerencia de la administración tributaria y nivel medio en morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall de 0.575; con una significancia de 0.000 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.595 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

#### 4.2.2 Análisis de regresión y coeficiente de determinación de las variables: Gestión de la gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.



**Figura 5:** Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de las variables gestión de gerencia de la administración tributaria y morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

Según la figura 4, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta  $Y=36.24+0.33X$ , con un coeficiente de determinación de  $R^2 =0.28$ . Se puede interpretar, según esta ecuación de regresión lineal y el coeficiente de determinación, que la morosidad de impuestos se explica en un 28% por la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virù, y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la variable independiente gestión de la gerencia de la administración tributaria y variable dependiente morosidad de impuestos es  $Y=36,237 + 0.327$  morosidad de impuestos. A mejor gestión de gerencia de la administración tributaria, se verá reflejado en una mejora de los índices de morosidad, es decir el nivel o porcentaje de morosidad disminuirá.

### 4.2.3 Contrastación de hipótesis específicas

**H<sub>1</sub>:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**Tabla 11**

*Gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA		MOROSIDAD DE IMPUESTOS				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Deficiente	Nº	4	19	0	0	23
	%	6.7%	31.7%	0.0%	0.0%	38.3%
Regular	Nº	0	28	0	0	28
	%	0.0%	46.7%	0.0%	0.0%	46.7%
Bueno	Nº	0	6	1	1	8
	%	0.0%	10.0%	1.7%	1.7%	13.3%
Muy bueno	Nº	0	1	0	0	1
	%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	1.7%
<b>Total</b>	<b>Nº</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>6.7%</b>	<b>90.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.395 **Sig. P = 0.001 < 0.01**; Rho de Spearman = 0.413

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virù y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 11, el 46.7% de los colaboradores precisan un nivel regular en registro y determinación de la deuda y nivel medio en morosidad de impuestos, a diferencia del 31,7% de los colaboradores precisan un nivel deficiente en registro y determinación de la deuda y nivel medio en morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall de 0.395; con significancia de 0.001 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.413 (positiva moderada);



evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**H<sub>2</sub>:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la gestión de proceso incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**Tabla 12**

*La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la gestión de proceso en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

GESTIÓN DE PROCESO		MOROSIDAD DE IMPUESTOS				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Deficiente	N°	3	12	0	0	15
	%	5.0%	20.0%	0.0%	0.0%	25.0%
Regular	N°	1	36	0	0	37
	%	1.7%	60.0%	0.0%	0.0%	61.7%
Bueno	N°	0	5	1	0	6
	%	0.0%	8.3%	1.7%	0.0%	10.0%
Muy bueno	N°	0	1	0	1	2
	%	0.0%	1.7%	0.0%	1.7%	3.3%
<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>6.7%</b>	<b>90.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.400 **Sig. P = 0.001 < 0.01**; Rho de Spearman = 0.416

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 12, el 60% de los colaboradores precisan un nivel regular en la gestión de proceso y nivel medio en morosidad de impuestos, a diferencia del 20% de los colaboradores precisan un nivel deficiente en la gestión de proceso y nivel medio en morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall de 0.400; con significancia de 0.001 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de

Spearman = 0.416 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la gestión de proceso incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**H<sub>3</sub>:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la emisión y notificación incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**Tabla 13**

*La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la emisión y notificación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN		MOROSIDAD DE IMPUESTOS				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Muy deficiente	N°	1	0	0	0	1
	%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%
Deficiente	N°	2	11	0	0	13
	%	3.3%	18.3%	0.0%	0.0%	21.7%
Regular	N°	1	38	0	0	39
	%	1.7%	63.3%	0.0%	0.0%	65.0%
Bueno	N°	0	5	0	0	5
	%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%
Muy bueno	N°	0	0	1	1	2
	%	0.0%	0.0%	1.7%	1.7%	3.3%
<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>6.7%</b>	<b>90.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.447 **Sig. P = 0.000 < 0.01**; Rho de Spearman = 0.465

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virù y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 13, se puede ver que el 63.3% de los colaboradores precisan un nivel regular en la emisión y notificación de cobranza y nivel medio en morosidad de impuestos, a diferencia del 18.3% de los colaboradores precisan un nivel deficiente en la emisión y

notificación de cobranza y nivel medio en morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall es 0.447; con una significancia de 0.000 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.465 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la emisión y notificación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**H4:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la segmentación incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**Tabla 14**

*La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la segmentación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

SEGMENTACIÓN		MOROSIDAD DE IMPUESTOS				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Muy deficiente	N°	1	0	0	0	1
	%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%
Deficiente	N°	2	9	0	0	11
	%	3.3%	15.0%	0.0%	0.0%	18.3%
Regular	N°	1	34	0	0	35
	%	1.7%	56.7%	0.0%	0.0%	58.3%
Bueno	N°	0	7	1	0	8
	%	0.0%	11.7%	1.7%	0.0%	13.3%
Muy bueno	N°	0	4	0	1	5
	%	0.0%	6.7%	0.0%	1.7%	8.3%
<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>6.7%</b>	<b>90.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.406 **Sig. P = 0.001 < 0.01**; Rho de Spearman = 0.431

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 14, se puede ver que el 56.7% de los colaboradores precisan un nivel regular en segmentación y nivel medio en

morosidad de impuestos, en contraste del 15% de los colaboradores precisan nivel deficiente en segmentación y nivel medio en morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall es 0.406; con una significancia de 0.001 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.431 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la segmentación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**H<sub>5</sub>:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al seguimiento y control incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**Tabla 15**

*La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al seguimiento y control en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

SEGUIMIENTO Y CONTROL		MOROSIDAD DE IMPUESTOS				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Muy deficiente	N°	1	0	0	0	1
	%	1.7%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%
Deficiente	N°	3	13	0	0	16
	%	5.0%	21.7%	0.0%	0.0%	26.7%
Regular	N°	0	34	0	0	34
	%	0.0%	56.7%	0.0%	0.0%	56.7%
Bueno	N°	0	6	1	1	8
	%	0.0%	10.0%	1.7%	1.7%	13.3%
Muy bueno	N°	0	1	0	0	1
	%	0.0%	1.7%	0.0%	0.0%	1.7%
<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>6.7%</b>	<b>90.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.466 **Sig. P = 0.000 < 0.01**; Rho de Spearman = 0.488

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 15, se puede ver que el 56.7% precisan un nivel regular en seguimiento y control y nivel medio en morosidad de impuestos, a diferencia del 21.7% de los colaboradores precisan un nivel deficiente en seguimiento y control de la gestión de cobranza y nivel medio en morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall es 0.466; con una significancia de 0.000 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.488 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al seguimiento y control incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**H<sub>6</sub>:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.

**Tabla 16**

*La gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.*

GESTIÓN DE LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		SOCIAL				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Deficiente	N°	4	6	0	0	10
	%	6.7%	10.0%	0.0%	0.0%	16.7%
Regular	N°	1	40	1	0	42
	%	1.7%	66.7%	1.7%	0.0%	70.0%
Bueno	N°	0	5	0	0	5
	%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%
Muy bueno	N°	0	1	1	1	3
	%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	5.0%
<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>5</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>8.3%</b>	<b>86.7%</b>	<b>3.3%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.496 **Sig. P = 0.000 < 0.01**; Rho de Spearman = 0.517

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 16, se puede ver el 66.7% de los encuestados precisan nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en dimensión social de la morosidad de impuestos, en contraste al 10% que precisan nivel deficiente en gestión de gerencia de la administración tributaria y nivel medio en dimensión social de la morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall es 0.496; con una significancia de 0.000 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.517 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**H7:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**Tabla 17**

*La gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.*

GESTIÓN DE LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		ECONÓMICA					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Deficiente	Nº	1	4	5	0	0	10
	%	1.7%	6.7%	8.3%	0.0%	0.0%	16.7%
Regular	Nº	0	10	32	0	0	42
	%	0.0%	16.7%	53.3%	0.0%	0.0%	70.0%
Bueno	Nº	0	1	4	0	0	5
	%	0.0%	1.7%	6.7%	0.0%	0.0%	8.3%
Muy bueno	Nº	0	0	1	1	1	3
	%	0.0%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	5.0%
<b>Total</b>	<b>Nº</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>1.7%</b>	<b>25.0%</b>	<b>70.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.331 **Sig. P = 0.007 < 0.01**; Rho de Spearman = 0.347  
**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 17, se puede ver que el 53.3% de encuestados precisan nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en dimensión económica de la morosidad de impuestos, a diferencia del 16.7% precisan nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel bajo en dimensión económica de la morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall es 0.331; con una significancia de 0.007 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.347 (positiva baja); evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**H<sub>8</sub>:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.

**Tabla 18**

*La gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.*

GESTIÓN DE LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		ACTITUDINAL					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Deficiente	Nº	1	3	6	0	0	10
	%	1.7%	5.0%	10.0%	0.0%	0.0%	16.7%
Regular	Nº	0	9	33	0	0	42
	%	0.0%	15.0%	55.0%	0.0%	0.0%	70.0%
Bueno	Nº	0	1	4	0	0	5
	%	0.0%	1.7%	6.7%	0.0%	0.0%	8.3%
Muy bueno	Nº	0	0	1	1	1	3
	%	0.0%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	5.0%
<b>Total</b>	<b>Nº</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>1.7%</b>	<b>21.7%</b>	<b>73.3%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.287 **Sig. P = 0.019 < 0.05**; Rho de Spearman = 0.302

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 18, se puede ver que el 55% de los encuestados precisan nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos, en contraste del 15% precisan nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel bajo en dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos. Con Tau-b de Kendall es 0.287; con una significancia de 0.019 menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0.05$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.302 (positiva baja); evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**H<sub>9</sub>:** La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**Tabla 19**

*La gestión de la gerencia de la administración tributaria en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.*

GESTIÓN DE LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		INSTITUCIONAL				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Deficiente	N°	5	5	0	0	10
	%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	16.7%
Regular	N°	1	41	0	0	42
	%	1.7%	68.3%	0.0%	0.0%	70.0%
Bueno	N°	1	4	0	0	5
	%	1.7%	6.7%	0.0%	0.0%	8.3%
Muy bueno	N°	0	1	1	1	3
	%	0.0%	1.7%	1.7%	1.7%	5.0%
<b>Total</b>	<b>N°</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
	<b>%</b>	<b>11.7%</b>	<b>85.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.471 **Sig. P = 0.000 < 0.05**; Rho de Spearman = 0.488



**Fuente:** Instrumentos aplicados a los colaboradores de la municipalidad de Virú y contribuyentes de la provincia.

**Interpretación:** En tabla 19, se puede ver que el 68.3% de los encuestados precisan nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en dimensión institucional de la morosidad, en contraste al 8% que precisan nivel deficiente en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel bajo en dimensión institucional de la morosidad. Con Tau-b de Kendall es 0.471; con una significancia de 0.000 menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ), con coeficiente Rho de Spearman = 0.488 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.

**Tabla 20:** Resumen de pruebas de hipótesis

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	TAU-B DE KENDALL	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD (P - VALOR)	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Gestión de la gerencia de la administración tributaria en la morosidad de impuestos	0.575	0.595 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis de investigación	Relación causal: muy significativa
<b>Relación causal de las dimensiones de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria con la variable morosidad de impuestos</b>					
Dimensión registro y determinación de la deuda - morosidad de impuestos	0.395	0.413 (positiva moderada)	0.001<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: muy significativa
Dimensión gestión de proceso - morosidad de impuestos	0.400	0.416 (positiva moderada)	0.001<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: muy significativa
Dimensión emisión y notificación - morosidad de impuestos	0.447	0.465 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: muy significativa
Dimensión segmentación - morosidad de impuestos	0.406	0.431 (positiva moderada)	0.001<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: muy significativa
Dimensión seguimiento y control - morosidad de impuestos	0.446	0.488 (positiva moderada)	0.001<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: muy significativa
<b>Relación causal de la variable gestión de gerencia de la administración tributaria con las dimensiones de la variable morosidad de impuestos</b>					
Gestión de la gerencia de la administración tributaria – dimensión social	0.496	0.517 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: muy significativa
Gestión de la gerencia de la administración – dimensión económica	0.331	0.347 (positiva baja)	0.007<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: muy significativa
Gestión de la gerencia de la administración – dimensión actitudinal	0.287	0.302(positiva baja)	0.019<0.05	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: significativa
Gestión de la gerencia de la administración – dimensión institucional	0.447	0.448 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: muy significativa

**Fuente:** Tabla 7-18.

## V. DISCUSIÓN

Las gestiones que se realizan a nivel de gerencia de la administración tributaria, es deficiente, convirtiéndose es una problemática presente en Latinoamérica, la cual, requiere de un tratamiento cuidadoso del sistema tributario para llegar a un consenso en cuanto a la necesidad de corregir la baja capacidad recaudatoria; a raíz de esto los expertos propusieron la reformulación de tributación como instrumento de política económica, en donde plantearon la simplificación del sistema tributario, y los países se encargaron de mejorar el procedimiento de administración tributaria con la finalidad de aumentar los ingresos recaudados. (Gómez, Jiménez, y Martner, 2017, p. 23).

Asimismo, la debilidad del sistema tributario en los gobiernos locales se hace cada vez más evidente, porque la capacidad fiscal no se ha fortalecido; siendo el área de administración tributaria quien se encarga de hacer las gestiones respectivas para recaudar a razón de impuestos municipales, en consecuencia debe realizar gestiones, para permitir que se cumpla con la finalidad que es la recaudación a través del pago o cumplimiento de una obligación tributaria; en la Municipalidad Provincial de Virú, la morosidad de impuestos viene siendo una problemática de varios años atrás y que hasta la fecha no se ha conseguido superar; y en base al art.74° de la constitución vigente; en donde prescribe que, (...) el gobierno local pueden modificar o crear contribuciones y tasas, asimismo puede exonerar dichas contribuciones, dentro de su jurisdicción; creo una ordenanza para incentivar a los contribuyentes. En base a este contexto se procede al análisis de los siguientes resultados:

Analizando la variable independiente representada en tabla 4, referente a gestión de la gerencia de la administración tributaria destaca un nivel regular con 70% (42 encuestados); continua el nivel deficiente con el 16.7% (10 encuestados); indicando una gestión de la gerencia de la administración tributaria regular con predisposición a deficiente en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019; por lo tanto, la municipalidad debe trabajar para mejorar dicha gestión hasta alcanzar un nivel bueno o muy bueno, teniendo en cuenta que de ella depende la cantidad de recaudación tributaria. Ante esto el MEF (2016, p.23) afirma es un conjunto de acciones para garantizar que se cumplan las

obligaciones tributarias, dicho proceso, es una función principal de la administración tributaria, necesita de un alto nivel de interacción con el contribuyente antes y después del vencimiento de las obligaciones tributarias.

Estos resultados encontrados de nivel regular son corroborados por las investigaciones de Carvo (2019), sobre gestión de administración tributaria del SATT, en donde concluyo que la gestión de administración tributaria fue de nivel regular en 93%; en la misma línea, Pariona (2019), investigó sobre gestión de cobranza, confirmando que la mencionada gestión se encontraba en nivel regular con 47,1%. Asimismo, similares a los de Coronel (2019), quien investigo sobre gestión de cobranzas en Cooperativa de Ahorro y Crédito, concluyendo que la cooperativa está en el proceso de debilitar sus activos, debido en gran medida a una gestión inadecuada de cobranza;

Continuado con el análisis de la tabal 4, la variable morosidad de impuestos destaca el nivel medio con 90% (54 encuestados); indicando un porcentaje significativo de morosidad en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019; ante esto, la municipalidad tiene el deber de trabajar para disminuir del nivel medio a un nivel bajo de morosidad, teniendo en cuenta que la morosidad es la falta de pago ante una obligación tributaria, la municipalidad debe encontrar estrategias para que el contribuyente cumpla con su obligación tributaria.

Estos resultados encontrados de nivel regular son corroborados por las investigaciones de Muñante y Pérez (2018), sobre morosidad en la Municipalidad Provincial de Lamas, en donde concluyeron que la morosidad fue intermedio de 78%, Asimismo Torres (como se citó en Quintana, 2018, p.12), indicó que el 25% de los municipios tienen el 47% de los contribuyentes que incumplen obligaciones tributarias, y el 75% de los municipios tienen hasta el 88% de los contribuyentes en calidad de morosos. Por otro lado, en contraste con la investigación de Danos (2018) de la misma municipalidad, en el año 2016 los contribuyentes fueron de 10,741, de ellos solo 3,708 cumplieron con su obligación tributaria; el ingreso de impuesto predial de propietarios grandes es de 80% y de los pequeños solo el 20%; dicha problemática conllevó al aumento

de morosidad en la municipalidad, enfatizando que el retraso en pago sobrepasó el 35%.

Asimismo, la tabla 5, se puede verificar que todas las dimensiones de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria destacan el nivel regular de acuerdo al orden que sigue: Dimensión emisión y notificación nivel regular 65%, y deficiente 21.7%; dimensión gestión de proceso regular 61.7%, y deficiente 25%; dimensión segmentación regular 58.3%, y deficiente 18.4%; dimensión Seguimiento y control regular 56.7%, y deficiente 26.6%; y dimensión Registro y determinación de la deuda regular 46.7%, y deficiente 38.3%; estos porcentajes indican que las cinco dimensiones presentan nivel regular con predisposición a deficiente. Estos resultados estarían relacionados a la falta de personal para que realice las funciones como en el caso del registro y determinación de la deuda 19 encuestados de 60, afirman que casi nunca existe personal y 24 de 60 afirman que a veces existe personal; sumando un total de 43 encuestados de 60 que reafirman que no hay personal para realizar esta función; algo similar sucede en la emisión y notificación 18 encuestados de 60, afirman que casi nunca existe personal y 24 de 60 afirman que a veces existe personal; sumando un total de 42 encuestados de 60 que reafirman que no hay personal para realizar esta función; y por último en las actividades de segmentaciones no es diferente 19 encuestados de 60, afirman que casi nunca existe personal y 28 de 60 afirman que a veces existe personal; sumando un total de 48 encuestados de 60 que reafirman que no hay personal para realizar esta función; por lo tanto, la Municipalidad Provincial de Virù, 2019 tiene que mejorar todo el proceso de gestión de gerencia de la administración tributaria para alcanzar mejores niveles, y verse reflejados en una mayor recaudación. Estos resultados de nivel regular se corroboran con la investigación de Carvo (2019), quien investigó sobre gestión de administración tributaria del SATT en Trujillo, en donde concluyó que las dimensiones los niveles fueron regulares; seguimiento 96%; gestión por proceso 88%; determinación de la deuda 80%; emisión y notificación 76% y equipo de segmentación 69.0%.

Por otro lado, en tabla 6, se verificó que las dimensiones de la variable morosidad de impuestos destacan el nivel medio de acuerdo al orden que sigue:

Dimensión social nivel medio 86.7%, dimensión institucional nivel medio 85%; dimensión actitudinal nivel medio 73.3% y dimensión económica nivel medio 70%. Indicando que estas dimensiones son factores relevantes para la morosidad de los contribuyentes, por lo que la municipalidad tiene que concientizar la importancia de los tributos, brindar información relevante al pago de impuestos, dar beneficios a los contribuyentes puntuales, fomentar una cultura tributaria, realizar campañas de incentivos tributarios; con la finalidad de disminuir los índices de las dimensiones a nivel bajos. Estos resultados son similares a la investigación de Muñante y Pérez (2018), referente a morosidad en la municipalidad de Lamas, en donde describió que el factor social y actitudinal tiene una asociación considerable a la morosidad.

En tabla 7, se precisa los porcentajes de morosidad en la municipalidad provincial de Virú del 2019; los arbitrios de serenazgo ascendió a 81%; limpieza pública 82% y el impuesto predial 45%; porcentajes elevados que la municipalidad tiene el reto de disminuir para lo cual debe proponer un buen plan de gestión de gerencia de la administración tributaria para que estos porcentajes no continúen; porque haciendo una comparación con los indicadores del año 2018; el arbitrio de serenazgo tuvo una efectividad de 18%, lo que indica un porcentaje de morosidad de 82%; en limpieza pública tuvo una efectividad de 14% lo que indica un porcentaje de morosidad de 86%; y en impuesto predial tuvo una efectividad de 54% lo que indica un porcentaje de morosidad de 46%; como se puede verificar los porcentajes son casi parecidos en los dos años; para mejor comprensión: porcentajes de morosidad por año Serenazgo 2018 (82%), 2019 (81%); limpieza pública 2018 (86%), 2019 (82%); y el impuesto predial 2018 (46%), 2019 (45%); según estos porcentajes del 2018 al 2019 ha disminuido 1% de morosidad; sin embargo, si se tiene en cuenta, que cada año se incrementa el monto total de deuda emitida por recaudar no existe ninguna disminución de porcentajes en morosidad. En consecuencia, la problemática continua vigente ocasionado una difícil situación económica a la municipalidad; Por lo tanto, en la municipalidad se tiene que mejorar la eficacia de las autoridades o encargados de estas funciones, asimismo trabajar en la

concientización de importancia de cumplir con las obligaciones, las mismas que se verán reflejadas en la mejorara de los servicios prestados.

La Tabla 10, describió un 70% de encuestados precisaron niveles regulares en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en morosidad de impuestos. Asimismo se evidenció que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019; tal como se puede verificar con el porcentaje (70) de amabas variable; esto indica que si hay mejoras en la gestión de gerencia de la administración tributaria se verá reflejado en una mejor recaudación y en consecuencia un nivel menor de morosidad; por lo tanto, la municipalidad, por norma tiene autonomías políticas, económicas y administrativas en ciertos temas que le competen, por la cual está obligada a tener una adecuada gestión por parte de la gerencia de la administración tributaria, para beneficiar a los mismos contribuyentes (ciudadanos) de su jurisdicción con servicios básicos de calidad. Gestión de administración tributaria, consiste en que, si una institución realiza una adecuada cobranza obtendrá mejores ingresos y en consecuencia menores problemas financieros, por lo contario como afirman Morales, J. y Morales, A. (2014), “la ineficiencia de cobranza de una entidad puede generar un gran problema financiero y, en casos extremos, quiebra”.

Estos resultados, en donde la gestión de la gerencia de la administración tributaria inciden en la morosidad de impuestos; se corroboran con las acciones desarrolladas en la Municipalidad Provincial de Trujillo (MPT, 2020), la morosidad ascendió en un promedio del 37% en el año 2019; razón por la cual han planteado la política de austeridad del gasto y se mejore la capacidad de recaudación para lograr un equilibrio financiero; y su objetivo primordial es reducir la tasa de morosidad promedio en tres puntos del 37% al 34%, para la cual implementaran la premiación de obras en territorio donde los contribuyentes tengan un alto nivel de cumplimiento tributario. Asimismo Laban (2018), investigó sobre “*Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, Lambayeque*”, en donde concluye existe altos índices de morosidad sobretodo en el impuesto predial con 70%, y las cuentas por cobran pasan a cuentas de cobranza dudosa

y la municipalidad no tiene una estrategia específica y clara de recaudación; y, en la misma línea la investigación de Delgado y Lezama (2018), sobre política de cobranza con la finalidad de disminuir el índice de morosidad; en donde concluyeron que el índice de morosidad en el 2016 fue de 26.67%; en el 2017 aplicaron políticas de cobranza (carta notarial, refinanciamiento y firma de un convenio de pago) y el índice de morosidad fue de 19%. Por lo tanto la política de cobranza tuvo elevada incidencia con la disminución del índice de morosidad.

La tabla 11, describe un 46.7% de nivel regular en registro y determinación de la deuda y nivel medio en morosidad de impuestos. Asimismo se evidenció que gestión referida al registro y determinación de la deuda incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Estos resultados indican que el cálculo de la deuda tributaria que se hace en base a datos actualizados que acrediten la obligación es tan importante que incide en los niveles de morosidad, por lo tanto, se debe hacer de la mejor manera siempre respetando la normatividad vigente. Al respecto el MEF (2016), describió, que el registro y determinación de la deuda, es compleja y requiere mucha aplicación estricta de la norma, consiste en calcular la deuda tributaria, hacer análisis de las bases de datos para contar con información que permita la acreditación del nacimiento de la obligación; planificar, ejecutar y emitir de forma masiva las declaraciones juradas; y, también sincerar las deudas de los contribuyentes. Por otro lado, Golman & Bekerman (2018, p.130), describe que la morosidad *per se* no significa una pérdida definitiva para la institución, pero determina la clasificación crediticia y requiere que la institución presente una política contable para respaldar el impago total o parcial de préstamos. En base a este contexto la municipalidad debe mejorar la dimensión registro y determinación de la deuda para que por ende se mejore la gestión de cobranza en general y por siguiente disminuir los niveles de morosidad.

Continuando con tabla 12, el 60% de encuestados precisaron nivel regular en la gestión de proceso y nivel medio en morosidad de impuestos. Asimismo se evidenció que la gestión referida a la gestión de proceso incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Dichos resultados especifican que la gestión de proceso que



consiste en toda actividad de forma personal y directa con los contribuyentes incide en los niveles de morosidad, por lo tanto, se debe tener en cuenta para planificar acciones directas con los contribuyentes. Para la cual el MEF (2016), afirma una gestión de proceso, tiene la responsabilidad de realizar acciones directas y de forma personal con los contribuyentes. Las actividades dependen de la fase de cobranza en las que se encuentren; preventiva o precoactiva y sus funciones son comunicación directa (teléfono o correo electrónico), con el contribuyente, o visitas personales para orientar, informar o recordarle su obligación y persuadir el pago voluntario y educar e incrementar la cultura tributaria. Estas funciones son las que la municipalidad de Virú tiene que realizar si pretende la mejora de la gestión de procesos; además debe tener en cuenta que puede ejecutar varias acciones de cobranza como: Cobranza presencial, cobranza domiciliaria, cobranza virtual, cobranza telefónica, comunicación escrita, dependiendo del estado de la deuda del contribuyente (MEF, 2016, p. 30).

Estos resultados son similares a la investigación de Palacios (2019), quien investigó sobre proceso de recaudación del impuesto predial, concluyendo, que al no establecer ni especificar procedimiento integral para recaudar impuestos, las áreas encargadas llevan a cabo gestiones individuales y no articulan el proceso; además no cumplieron con la recaudación propuesta; existiendo factores negativos como: Dos programas de software en la gestión de la información del impuesto, que ocasiona errores debido a la falta de consolidación.

La tabla 13, describe que el 63.3% de encuestados precisaron nivel regular en la emisión y notificación y nivel medio en morosidad de impuestos. Asimismo, se evidenció que la gestión referidas a la emisión y notificación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. Dichos resultados especifican que la emisión y notificación que consiste en preparar las resoluciones de ejecución, elaborar un cronograma para emitir órdenes de pago, verificar y elaborar los formatos siguiendo lo estipulado en las normas para que cuenten con información veraz, todo esto incide en los niveles de morosidad; por lo tanto, si se realizan de forma adecuada se verá

reflejado en bajos niveles de morosidad. Al respecto el MEF (2016), afirma la emisión y notificación es una función primordial en todo proceso de cobro y debe cumplir estrictamente con las reglas para que las notificaciones, en particular la orden de pago y las decisiones de determinación, tenga las implicaciones legales que permiten que el proceso de cobro progrese.

La tabla 14, describe que el 56.7% de encuestados precisaron niveles regulares en segmentación y nivel medio en morosidad de impuestos. Asimismo, se evidenció que la gestión referidas a la segmentación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Estos resultados indican que la segmentación que consiste en realizar segmentación teniendo en cuenta los tipos de contribuyente, y los tipos de deuda, realizan separación de cartera según contribuyente y tipo de deuda todo esto incide en los niveles de morosidad; por lo tanto, si se realizan de forma adecuada se verá reflejado en bajos niveles de morosidad. Ante esto, el MEF (2016), afirma que la recaudación de impuestos es mucho más eficiente si las medidas se adaptan al tipo de deuda y al contribuyente, para elegir mejores estrategias, para lo cual es necesario segmentar la cartera en distintos grupos, que puede ser de contribuyentes o deudas, sus funciones son, establecer el criterio de segmentación, clasificar a los contribuyentes y proyectar la recaudación

Continuando con tabla 15, el 56.7% precisaron nivel regular en seguimiento y control de la gestión y nivel medio en morosidad de impuestos. Asimismo, se evidenció que la gestión referidas al seguimiento y control incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Estos resultados indican que el seguimiento y control que consiste en generar reportes, analizar errores, elaborar reajustes de estrategias, hacer proyecciones de metas y monitorean los desempeños del proceso de cobranza, son actividades que inciden en los niveles de morosidad; por lo tanto, si la municipalidad las realiza con eficiencia pues se verá reflejado en una buena gestión de cobranza y como consecuencia menores niveles de morosidad. Ante esto el MEF (2016), afirma que seguimiento y control con la finalidad de tener actualizada la información del contribuyente que han cumplido con su obligación

tributaria, además permite controlar el desempeño de la cobranza e informe sobre los éxitos o demoras en los objetivos, así como la efectividad de ciertas medidas.

Estos comentarios se pueden corroborar con los de Coronel (2019), quien investigó sobre “*un modelo para la gestión de cobranza*”, en donde concluyó que la cooperativa no cuenta con procedimientos de control que permita monitorear y evaluar la efectividad de la gestión de cobranza, por lo que la mayoría de la morosidad corresponden a préstamos vencidos de mucho tiempo.

Continuando con la tabla 16, el 66.7% de encuestados precisaron nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en dimensión social de la morosidad de impuestos. También se evidenció que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Dichos resultados especifican que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide en la dimensión social; es decir, si a la población se le brinda publicidad acerca de pago de impuestos, se publica beneficios del pago puntual de los impuestos, se brinda información y se realiza una gestión administrativa tributaria adecuada, se contribuye a limitar el factor social y ver mejoras en los niveles de morosidad. Al respecto, Agudo y Estrada (como se citó en Muñante y Pérez, 2018, p. 26) describió el factor social, está relacionado con la clasificación de permisos del sistema tributario, que se basa en las características cualitativas de los servicios prestados por los municipios para conocer las capacidades de satisfacción de necesidades y requerimientos de los moradores. Por esta razón, los contribuyentes relacionan el pago de impuestos con una buena atención al comprar servicios. Por el contrario, si estas actividades no se llevan a cabo pues sucede lo que arrojan los resultados una gestión de cobranza y dimensión social de la morosidad regular y medio respectivamente; este comentario se corrobora con el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT, 2018, p.16), refiere que existen muchas razones para la tasa de morosidad, como: la falta de información, difusión y facilidades de pago, poca información, transparencia y rendición sobre el manejo de recursos. En la misma línea, Brachfield (2014),

afirma debe existir causas que impidan cumplir con una obligación tributaria, como la causas de nivel intelectual, el deudor no tiene la información suficiente para comprender que las obligaciones de pago deben cumplirse a tiempo.

En la tabla 17, describe un 53.3% de encuestados precisaron nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en la dimensión económica de la morosidad de impuestos. Asimismo, se evidenció que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Estos resultados son similares a la investigación de Muñante y Pérez (2018), en donde concluyó que algunos factores de morosidad son desconocimiento del uso eficiente de los recursos, no disponer de efectivo. Asimismo, Brachfield (2014), afirma debe existir causas que impidan cumplir con una obligación tributaria, como la causas de iliquidez, el deudor no tiene fondos propios suficientes para realizar todo el pago, hasta que logre cerrar esta brecha causada por una situación de falta de liquidez, el deudor seguirá en mora; y, Agudo y Estrada (como se citó en Muñante y Pérez, 2018, p. 26) en donde describieron el factor que promueve la morosidad de impuestos es el déficit de recursos económicos y financieros de los contribuyentes debido a la baja inversión para crear empleos y nuevas oportunidades de trabajo; falta de empleo estable, capacidad económica insuficiente.

En la tabla 18, describe que el 55% de encuestados precisaron nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos. Asimismo, se evidenció que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Estos resultados indican que si se mejora la gestión de gerencia de la administración tributaria también se mejora los niveles de morosidad; es decir, coadyuva a la disminución de los niveles de morosidad. Resultados son similares a los de Guerra, Rojas y Lorenzo (2018), investigaron sobre acciones para minimizar los pagos de sus obligaciones tributarias, en donde concluyeron que existe varios acciones que contribuyen en la morosidad e incumplimiento del contribuyente en el pago de sus obligaciones tributarios;

tales como la baja cultura tributaria; por lo tanto, las acciones para minimizar el pago fueron mantener una observación y análisis constantes de las personas jurídicas y naturales para lograr una mejor disciplina de pago. En la misma línea Brachfield (2014) afirma, el deudor, que incluso tiene dinero; sin embargo, no paga por carencia de cultura de pago, dicha cultura de "impago" a menudo es promovida por la cultura social que prevalece en la sociedad, ya que no se fomenta una cultura de cumplimiento puntual de una obligación. Asimismo, Agudo y Estrada (como se citó en Muñante y Pérez, 2018, p. 26) describieron que el factor actitudinal, permite saber en general el comportamiento de los contribuyentes, que no responden de manera responsable a sus obligaciones como ciudadano.

En la tabla 19, describe que el 68.3% del total de encuestados precisaron nivel regular en gestión de la gerencia de la administración tributaria y nivel medio en dimensión institucional de la morosidad. Asimismo, se evidenció que gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Estos resultados indican que si se mejora la gestión de gerencia de la administración tributaria también se mejora los niveles de morosidad, es decir, coadyuva a la disminución de los niveles de morosidad y el factor institucional juega un rol importante de acuerdo al Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT, 2018, p.83), refiere que se debe conocer estrategias de gestión preventivas, destaca la importancia de contar con tecnología de la información. En la misma línea el MEF (2016, p.26), recalca que la administración tributaria debe evaluar los resultados de la gestión de cobranza para verificar que la estrategia de cobranza esté logrando su objetivo, y, de ser necesario, aplicar medidas correctivas ineludibles para alcanzar los niveles de cobranza proyectados. De la misma manera Unda. (2018, p. 608) afirma, que la deficiente recaudación está relacionada con la falta de capacidad administrativa; la mala gestión con poca experiencia y los sistemas inadecuados de contabilidad, comunicación y control son la raíz de los bajos ingresos fiscales.

Después de haber realizado las discusiones de los resultados se recalca que se acepta la hipótesis de investigación así como todas las hipótesis específicas, en

otras palabras la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. También es relevante mencionar que la gestión de la gerencia de la administración tributaria presenta relación moderada con la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Por tanto y en cuanto no se desconoce las gestiones que la gerencia de la administración tributaria viene realizando la municipalidad, pero debe tener en cuenta estos resultados y trabajar para mejorar e incrementar la efectividad de la gestión sobre todo porque tiene una relación moderada con la morosidad; es decir, si la municipalidad trabaja en mejorar la efectividad de la gestión de gerencia de la administración tributaria tendrá como consecuencia efectos positivos en la recaudación de impuestos y los niveles de morosidad se verán disminuidos; todo esto se puede lograr con ciertas estrategias como mejorar problemas catastrales, (valoración de acuerdo al valor de mercado), implementar procesos administrativos automatizados (gobierno electrónico, tecnología móvil, trámites virtuales, pagos virtuales), contratar personal exclusivo para el área de administración tributaria, tener voluntad política y concientizar la importancia de la recaudación de tributos (crear cultura tributaria); rendición de cuentas que fortalece la participación ciudadana al exigir que los ingresos recaudados se inviertan para el bien común.

Por lo tanto, la investigación es relevante, desde la perspectiva que no basta con tener una gerencia de la administración tributaria, si esta, no realiza las actividades programadas o medidas adecuadas, independientemente del factor que puede ser falta de voluntad política o presupuestal; es imprescindible contar con el recurso más indispensable, que es el recurso humano, el que debe actualizar y mejorar el plan de gestión de recaudación analizando toda debilidad y amenaza; para aprovechar las fortalezas y oportunidad que la municipalidad tiene para hacer efectivo a un ochenta por ciento de las deudas emitidas por concepto de arbitrios como es serenazgo y limpieza pública; asimismo del impuesto predial; programándose un veinte por ciento de margen de morosidad; porque actualmente los porcentajes de morosidad superan el 80%. De ahí la importancia que la municipalidad cuente con una gestión de gerencia de la

administración tributaria cortés pero firme; capaz de conseguir la puntualidad del pago de tributos y a la vez disminuir la morosidad de impuestos.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones responden a los objetivos propuestos y son las siguientes:

1. La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.575 y valor Rho de Spearman de 0.595 (positiva moderada), con significancia de 0.000 ( $P < 0.01$ ) menos al 1% de significancia estándar. Por tal razón se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis de nula.

Por otro lado, la relación funcional de regresión lineal que me mejor se ajusta a los puntos es la recta  $Y = 36.24 + 0.33X$ , con un coeficiente de determinación de  $R^2 = 0.28$ . Esto se interpreta, que la morosidad de impuestos (Y) se explica en un 28% por la gestión de la gerencia de la administración tributaria (X) en la Municipalidad Provincial de Virú, y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

2. El nivel de gestión de la gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019, es de nivel regular con 70%.
3. El nivel de morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019, es de nivel medio con 90%.
4. Los niveles de las dimensiones de la variable gestión de la gerencia de la administración tributaria son de nivel regular con tendencia a deficiente de acuerdo al orden que sigue: Emisión y notificación regular 65% y deficiente 21.7%; gestión de proceso regular 61.7%, y deficiente 25%; segmentación regular 58.3% y deficiente 18.4%; seguimiento y control regular 56.7% y deficiente 26.6%; y, registro y determinación de la deuda regular 46.7% y deficiente 38.3%.
5. Los niveles de las dimensiones de la variable morosidad de impuestos son de nivel medio de acuerdo al orden que sigue: social 86.7%, institucional 85%, actitudinal 73.3%; y, económica 70%.



- 6.** Los porcentajes de morosidad en arbitrios e impuesto de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019, fueron elevados: Limpieza pública 82% de morosidad; serenazgo 81% de morosidad y del impuesto predial fue 45% de morosidad.
- 7.** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.395 y valor Rho de Spearman de 0.413 (positiva moderada), con significancia de 0.001 ( $P < 0.01$ ).
- 8.** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la gestión de proceso incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.400 y valor Rho de Spearman de 0.416 (positiva moderada), con significancia de 0.001 ( $P < 0.01$ ).
- 9.** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la emisión y notificación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.447 y valor Rho de Spearman de 0.465 (positiva moderada), con significancia de 0.000 ( $P < 0.01$ ).
- 10.** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas a la segmentación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.406 y valor Rho de Spearman de 0.431 (positiva moderada), con significancia de 0.001 ( $P < 0.01$ ).
- 11.** La gestión de la gerencia de la administración tributaria referidas al seguimiento y control incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.466 y valor Rho de Spearman de 0.488 (positiva moderada), con significancia de 0.000 ( $P < 0.01$ ).

- 12.**La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.496 y valor Rho de Spearman de 0.517 (positiva moderada), Con significancia de 0.000 ( $P < 0.01$ ).
- 13.**La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.331 y valor Rho de Spearman de 0.347 (positiva baja), con significancia de 0.007 ( $P < 0.01$ ).
- 14.**La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.287 y valor Rho de Spearman de 0.302 (positiva baja), con significancia de 0.019 ( $P < 0.05$ ).
- 15.**La gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.471 y valor Rho de Spearman de 0.488 (positiva moderada), con significancia de 0.000 ( $P < 0.01$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Para el área de Gestión de Administración Tributaria mejorar el registro y determinación de la deuda calculando la obligación de una forma veraz y actualizada que acredite el nacimiento de la obligación y evitar errores innecesarios.
2. Para el área de Gestión de Administración Tributaria mejorar la comunicación con el contribuyente ya sea de forma personal o haciendo uso de la tecnología llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de textos, para hacerles recordar la fecha de vencimiento de las obligaciones tributarias.
3. Para el área de Gestión de Administración Tributaria elaborar un plan de visitas de acuerdo a zonas o contribuyentes (grandes, medianos, pequeños) para orientar, informar o recordar las obligaciones; asimismo para sensibilizar al contribuyente sobre recaudación de impuestos.
4. Para el área de Gestión de Administración Tributaria fomentar una cultura tributaria, educando, sensibilizando, con campañas para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones de pagar impuestos basándose en el respeto por la normatividad.
5. Para el área de Gestión de Administración Tributaria publicar en la página web información actualizada referente a los incentivos tributarios, campañas de recaudación, fechas de pagos, formas de pagos, fraccionamiento de deudas, facilidades de pagos y sanciones ante el incumplimiento para que el contribuyente cuente con un bagaje de información a la mano.
6. Para el área de Gestión de Administración Tributaria realizar un seguimiento y control de todas las actividades referentes a la gestión de cobranza para mejorar o reajustar estrategias, corregir errores, proyectar metas, proponer mecanismos de solución para lograr el objetivo de mejorar e incrementar la recaudación y disminuir la morosidad.

7. Para la Municipalidad Provincial de Virú mejorar los niveles de la gestión de la gerencia de la administración tributaria para incrementar la recaudación tributaria a razón de los impuestos y contar con recursos disponibles para inversiones que les permita una mejor calidad de vida de los moradores.
8. Para la Municipalidad Provincial de Virú Aplicar estrategias para disminuir los niveles de morosidad como el caso de programas de incentivos para los contribuyentes que cumplen de forma puntual y los contribuyentes que pagan por adelantado con la finalidad de mantener la buena voluntad de pago voluntario.
9. Para el Gobierno Regional La Libertad trabajar de forma articulada con los gobiernos locales para aplicar políticas, compartir planes y estrategias de mejoras en la gestión de la gerencia de la administración tributaria, incremento de recaudación, programas de incentivos y disminución de morosidad.
10. Para el Gobierno Nacional fomentar el seguimiento y control de la normatividad referente a la gestión de la gerencia de la administración tributaria y morosidad como es el caso del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, en donde especifica que las municipalidades deben tener como objetivo incrementar la recaudación y la gestión de los tributos municipales.
11. Para la Universidad César Vallejo a tener en cuenta como temas de investigaciones: cuales son las causas que contribuyen a la morosidad de los impuestos, cual es la relación entre la recaudación de tributos con la realización de obras para el bien común.

## REFERENCIAS

- Baca, J. (2017, 01 de Enero). *La morosidad del crédito al sector privado*. Recuperado de <https://www.expreso.com.pe/opinion/jorge-baca-campodonico/la-morosidad-del-credito-al-sector-privado/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias*: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. (3a. ed.). Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Beláunde, G. (2016, 13 de Diciembre). *Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?*. Artículo publicado en el portal de la Universidad ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-gestion-del-riesgo-crediticio-a-cargo-de-las-empresas/>
- Brachfield, P. (2014, 20 diciembre). *Las causas principales por las que existen morosos*. BRACHFIELD CREDIT & RISK CONSULTANTS. Recuperado De <https://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos/>
- Camacho, M. (2019, 19 de agosto). *Dirección General de Política de Ingresos Público: Diagnóstico del Impuesto Predial en el Perú*. Lima –Perú. Recuperado de [https://apps4.mineco.gob.pe/simgf/SIMGF\\_files/MICROBD/Dia\\_1S01\\_1\\_1\\_Marco\\_CAMACHO.pdf](https://apps4.mineco.gob.pe/simgf/SIMGF_files/MICROBD/Dia_1S01_1_1_Marco_CAMACHO.pdf)
- Carneiro, M., Salgado, A. y Lucas, M. (2016) Evaluación de la eficiencia bancaria a través del enfoque de intermediación: un análisis comparativo de las instituciones financieras brasileñas. *Revista Electrónica de Administración* (Porto Alegre), 22 (3), 336-359. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.07315.55484>
- Carvo, J. (2019). *Gestión de administración tributaria del SATT y su influencia en el desarrollo económico del distrito Trujillo, 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT, 2018). *Cincuenta años en el quehacer tributario de América Latina*. CIAT, Ciudad de Panamá: 16, 83. Recuperado de

[https://www.ciat.org/Biblioteca/Publicaciones\\_CIAT/Libro\\_50\\_anos/2017\\_LB\\_50\\_es.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/Publicaciones_CIAT/Libro_50_anos/2017_LB_50_es.pdf)

- Congreso Constituyente Democrático del Perú (1993, 29 de diciembre). *Constitución política del Perú*. Sistema peruano de información jurídica. Recuperado de [http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/main.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp)
- Congreso de la República del Perú (2003, 27 de mayo). *Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades*. Sistema peruano de información jurídica. Recuperado de [http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/main.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp)
- Congreso de la República del Perú (2009, 21 de marzo). *Ley que crea el plan de incentivos a la mejora de la gestión municipal*. Sistema peruano de información jurídica. Recuperado de [http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/main.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp)
- Coronel, M. A (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Danos, A. (2018). *La morosidad del impuesto predial y sus efectos en el presupuesto de la municipalidad provincial de Viru* (Tesis pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima- Perú: 14-16
- Delgado, C. y Lezama, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017* (Tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Duemint, A. (2018). *Estrategias de gestión de cobranza*. Publicado el 20 de setiembre. Recuperado de <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- García, A. (2017). *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. Artículo publicado en el portal de la Universidad ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/index.php>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? *El caso de la Asociación Civil Avanzar. Problemas del desarrollo*, 49(195), 127-151. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.22201/ieec.20078951e.2018.195.62527>

- Gómez, J., Jiménez, J. y Martner, R. (2017). *Consensos y conflictos en la política tributaria de América Latina*. Libros de la CEPAL, N° 142 (LC/PUB.2017/5-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). 21-111. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43862/S1700003\\_es.pdf?sequence=1](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43862/S1700003_es.pdf?sequence=1)
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*: Red Tercer Milenio S.C. (1a. ed.) ISBN 978-607-733-149-0
- Guerra, Y., Rojas, R. y Lorenzo, Y. (2018): *Acciones para minimizar el pago de sus obligaciones tributarias de los trabajadores por cuenta propia en el municipio de Las Tunas*, Revista Caribeña de Ciencias Sociales (julio 2018). Cuba. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/obligaciones-tributarias-trabajadores.html>
- Hernández, R., Fernández C., Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6° ed., Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huergo, J. (s.f.). Los procesos de gestión. Recuperado de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2017. Capítulo 7: Finanzas municipales*. Lima-Perú: 69-82. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaes/Est/Lib1474/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1474/libro.pdf)
- Jiménez, J. y Ruelas, I. (2018, 27 August). *Autonomía tributaria subnacional en América Latina*. Documento de Trabajo 2018/10. FEDEA: 1-23. Recuperado de <http://documentos.fedea.net/pubs/dt/2018/dt2018-10.pdf>
- Laban, R. (2018). *Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, municipalidad provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017*. (Tesis de grado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Landeau, R. (2012). *Metodologías y nuevas tecnologías*: Editorial Melvin, C.A. (1a. ed.). Venezuela.
- Lester y Bittel (s.f). *Caso del director de fabricación superocupado*: McGraw-Hill de Management : p. 20
- Lizarzaburu, E. R. & del Brío, J. (2016, June 17). *Evolución Del Sistema Financiero Peruano Y Su Reputación Bajo El Índice Merco. Período: 2010-2014* [Evolution of the Peruvian Financial System and its Reputation on the Merco Index: Period 2010-2014], 7(16), 94-112. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3013162>
- Mendoza, J. (2018, 3 de mayo). *Alfa de Cronbach — Psicometría con R*. Recuperado de <https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2003, 27 de mayo). *Decreto Supremo N° 069-2003-EF, Aprueban el Reglamento de la Ley N° 26979 de Procedimiento de Ejecución Coactiva*. Sistema peruano de información jurídica. Recuperado de [http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/main.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp)
- Ministerio de Economía y Finanzas (2004,15 de noviembre). *Decreto Supremo N° 156-2004-EF, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal*. Sistema peruano de información jurídica. Recuperado de [http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/main.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp)
- Ministerio de Economía y Finanzas (2013, 22 de junio). *Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario*. Sistema peruano de información jurídica. Recuperado de [http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa\\_libre/main.asp](http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp)
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016). *Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Lima - Perú. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia\\_para\\_la\\_Gestion\\_de\\_Cuenta\\_IP.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf)
- Molina, A. (2017, 22 de Marzo). *Cinco tipos de clientes morosos*. Artículo publicado en el portal de la Universidad ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>



- Morales, J.A y Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. 1era, ed.: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. México.
- Municipalidad Provincial de Trujillo (2020, 11 de febrero). *Morosidad en tributos, de 37% en promedio, pone en riesgo al SATT*. Recuperado de [http://www.munitrujillo.gob.pe/portal/Organismos\\_municipales/descri\\_noticias/1/4767/010001](http://www.munitrujillo.gob.pe/portal/Organismos_municipales/descri_noticias/1/4767/010001)
- Municipalidad Provincial de Virú (2017, 13 de marzo). *Decreto de alcaldía N° 008-2017-MPV, que apruebe el reglamento de fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias*. Recuperado de [http://www.muniviru.gob.pe/web/portal/pdf/tributos\\_municipales/DA\\_008\\_2018-MPV%20\(2\).pdf](http://www.muniviru.gob.pe/web/portal/pdf/tributos_municipales/DA_008_2018-MPV%20(2).pdf)
- Municipalidad Provincial de Virú (2019, 01 de marzo); *Ordenanza municipal N° 001-2019-MPV*. Recuperado de <http://www.muniviru.gob.pe/web/portal/images/O.M.%20001-2019.pdf>
- Muñante, M.A. y Pérez, E. K. (2018). *Morosidad y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Lamas 2018*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Palacios, M. (2019). *Proceso de recaudación del impuesto predial del gobierno Autónomo descentralizado municipal del cantón esmeraldas en el periodo 2016-2017*. (Tesis de grado). Pontificia universidad católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.
- Parihuana, S. (2018). *Riesgo crediticio y su influencia en el encarecimiento del costo del crédito de la caja Arequipa, periodo 2014 – 2017*. (Tesis de grado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Pariona, J. (2019). *La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Pérez, E. (2018). *Teoría de juegos en el ámbito de gestión de cobranzas en empresas comercial*. Fundación Universidad Argentina de la Empresa: 4-20. Recuperado de [https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/8621/De\\_Bagge%20TIF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/8621/De_Bagge%20TIF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Quintana, I. (2018). *Factores de morosidad que inciden en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Huaraz en el año 2017* (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Huaraz – Perú: 12
- Ramos, C.A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica: *Scientific research paradigms*. *UNIFE*, 23(1): 9-17. Recuperado de [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf)
- Rodríguez, A. Q. (2018). *Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Rovayo, G. (2017). *Crédito y cobranza, cómo lograrlo sin morir en el intento*. CEO de EFQM South America Pacific. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/credito-y-cobranza-como-lograrlo-sin-morir-en-el-intento>
- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. *Revista: Quipukamayoc*. Universidad Mayor de San Marcos. 25(48), 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Somnath, Ch. (2016). *Modelos del riesgo de crédito*. Boletín en CEMLA 03(03): 273-300. Recuperado de [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LXII-03-03.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXII-03-03.pdf)
- Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS, s.f.). *Gestión avanzada de riesgo de créditos: seminario para gerentes de riesgos de las entidades de micro finanzas*. Recuperado de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pres\\_doc\\_basilea/l%20CONCEPTOS.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pres_doc_basilea/l%20CONCEPTOS.pdf)
- Unda, M. (2018). *Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos*. *Estudios demográficos y urbanos*, 33(3), 601-637. <https://dx.doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>
- Vásquez, J. (2019). *Morosidad y la incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Moyobamba periodo: 2012-2017* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú: 14

Verdugo, C. (s.f.). Ensayo de la filosofía de la ciencia de popper. *Estudios Públicos*, 62(96): 182-195. Recuperado de [http://ebour.com.ar/pdfs/rev62\\_verdugo.pdf](http://ebour.com.ar/pdfs/rev62_verdugo.pdf).

Yepes, M. y Ríos, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales: VI Jornadas Iberoamericanas de Financiación Local, 18 y 19 de septiembre 2017, Córdoba – Argentina*. CEPAL: 3-25. Recuperado de [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf)

## **Anexo 1: Declaratoria de Originalidad del Autor**

## **Anexo 2: Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

## Anexo 3: Acta de Sustentación de Tesis

|

|

## **Anexo 4: Autorizaci3n de Publicaci3n en Repositorio Institucional**

## **Anexo 5: Pantallazo Turnitin de Lima**



## **Anexo 6: Autorización de la Versión Final del Trabajo de**

### Anexo 7: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión de la gerencia de la administración tributaria	Acciones para garantizar que se cumplan las obligaciones tributarias, dicho proceso, es una función principal de la administración tributaria, necesita de un alto nivel de interacción con el contribuyente antes y después del vencimiento de las obligaciones tributarias. (MEF, 2016, p.23)	Para operacionalizar la variable se aplicó un cuestionario tipo escala Likert con cinco alternativas de respuestas, con un total de 32 ítems; a la muestra que fueron 30 colaboradores de la municipalidad de Virú y 30 contribuyentes.  Con nivel de intervalo de: Muy deficiente: 0-26 Deficiente: 27-52 Regular: 53-78 Bueno: 79-103	Registro y determinación de la deuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculo de deuda</li> <li>- Declaraciones juradas</li> <li>- Sinceramiento de deuda</li> <li>- Exigibilidad de deuda</li> <li>- Personal calificado</li> </ul>	Escala ordinal tipo Likert  <b>Opciones de respuesta:</b>  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre  <b>Niveles de la escala:</b> Muy deficiente Deficiente Regular
			Gestión de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación con el contribuyente</li> <li>- Cultura tributaria</li> <li>- Técnicas de persuasión</li> <li>- Reporte de deuda</li> </ul>	
			Emisión y notificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Órdenes de pago</li> <li>- Cronograma de emisión</li> <li>- Organización de notificaciones</li> <li>- Personal adecuado</li> <li>- Actualización de notificaciones</li> </ul>	
			Segmentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterio de segmentación</li> <li>- Clasificación de contribuyentes</li> <li>- Personal calificado</li> </ul>	

		<p>Muy bueno:104-128</p> <p>Se utilizó prueba de Kolmogorov Smirnov, al 5%, obteniendo una distribución no normal; en consecuencia se utilizó Rho de Spearman y Tau-b de Kendall.</p>	<p>Seguimiento y control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes</li> <li>- Análisis de reportes</li> <li>- Ajustes de estrategia</li> <li>- Proyección de meta</li> <li>- Mecanismos de gestión</li> <li>- Desempeño</li> </ul>	<p>Bueno</p> <p>Muy bueno</p>
--	--	---	------------------------------	---	-------------------------------

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Morosidad de impuestos	Una situación que ocurre si no se cumplen las obligaciones de pago asumidas, la cual ocasiona un impacto negativo en el negocio de una empresa que ha aceptado la posibilidad de otorgar un préstamo (financiero, comercial o privado) (Parihuana, 2018).	Para operacionalizar la variable se aplicó un cuestionario tipo escala Likert con cinco alternativas de respuestas, con un total de 28 ítems; a la muestra que fueron 30 colaboradores de la municipalidad de Virú y 30 contribuyentes.  Con nivel de intervalo de: Muy bajo: 0-23 Bajo: 24-46 Medio: 47-68 Alto: 69-90 Muy alto: 91-112  Se utilizó prueba de Kolmogorov Smirnov, al 5%, obteniendo una distribución no normal; se utilizó Rho de Spearman y Tau-b de Kendall.	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicidad</li> <li>- Charlas</li> <li>- Distanciamiento</li> <li>- Beneficios de impuestos</li> <li>- Buena gestión</li> </ul>	Escala ordinal tipo Likert  <b>Opciones de respuesta:</b>  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre  <b>Niveles de la escala:</b> Muy bajo Bajo Medio Alto Muy alto
			Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de dinero y/o trabajo</li> <li>- Pago puntual y sus beneficios</li> <li>- Capacidad de pago</li> <li>- Reportes de deudas</li> <li>- Impuestos actualizados</li> </ul>	
			Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio conforme</li> <li>- Importancia de impuestos</li> <li>- Sanciones y amnistías</li> <li>- Valores personales</li> <li>- Aceptación de impuesto</li> </ul>	
			Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fraccionamientos</li> <li>- Exigencia de deuda</li> <li>- Simplificación en la administración</li> <li>- Ejecución coactiva</li> <li>- Uso eficiente de recursos</li> <li>- Campañas y capacitaciones</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 8: Matriz de puntuaciones de las variables

#### MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

MUESTRA	REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA		GESTIÓN DE PROCESO		EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN		SEGMENTACIÓN		SEGUIMIENTO Y CONTROL		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
1	11	Deficiente	6	Deficiente	5	Muy deficiente	6	Deficiente	11	Deficiente	39	Deficiente
2	7	Deficiente	11	regular	12	Deficiente	9	regular	11	Deficiente	50	Deficiente
3	13	regular	11	regular	15	regular	13	bueno	15	regular	67	Regular
4	15	regular	11	regular	12	Deficiente	11	regular	11	Deficiente	60	Regular
5	14	regular	11	regular	12	Deficiente	10	regular	17	regular	64	Regular
6	16	regular	11	regular	13	regular	5	Deficiente	13	regular	58	Regular
7	11	Deficiente	12	regular	16	regular	12	regular	14	regular	65	Regular
8	10	Deficiente	12	regular	13	regular	10	regular	18	regular	63	Regular
9	15	regular	15	regular	13	regular	12	regular	15	regular	70	Regular
10	13	regular	17	bueno	14	regular	13	bueno	18	regular	75	Regular
11	24	muy bueno	21	muy bueno	15	regular	17	muy bueno	20	bueno	97	Bueno
12	19	bueno	14	regular	18	regular	19	muy bueno	18	regular	88	Bueno
13	15	regular	11	regular	19	bueno	9	regular	20	bueno	74	Regular
14	12	Deficiente	13	regular	16	regular	6	Deficiente	10	Deficiente	57	Regular
15	7	Deficiente	10	Deficiente	16	regular	5	Deficiente	9	Deficiente	47	Deficiente
16	13	regular	12	regular	14	regular	8	Deficiente	12	Deficiente	59	Regular
17	17	regular	12	regular	15	regular	9	regular	14	regular	67	Regular
18	9	Deficiente	12	regular	16	regular	9	regular	11	Deficiente	57	Regular
19	13	regular	11	regular	16	regular	10	regular	20	bueno	70	Regular
20	15	regular	10	Deficiente	10	Deficiente	9	regular	14	regular	58	Regular
21	16	regular	14	regular	16	regular	10	regular	16	regular	72	Regular
22	19	bueno	18	bueno	18	regular	14	bueno	19	bueno	88	Bueno

23	12	Deficiente	11	regular	17	regular	8	Deficiente	17	regular	65	Regular
24	11	Deficiente	15	regular	15	regular	10	regular	16	regular	67	Regular
25	12	Deficiente	9	Deficiente	19	bueno	10	regular	14	regular	64	Regular
26	15	regular	13	regular	19	bueno	12	regular	15	regular	74	Regular
27	21	bueno	20	bueno	23	bueno	18	muy bueno	23	bueno	105	muy bueno
28	15	regular	10	Deficiente	18	regular	13	bueno	21	bueno	77	Regular
29	13	regular	12	regular	16	regular	14	bueno	16	regular	71	Regular
30	19	bueno	18	bueno	18	regular	12	regular	24	muy bueno	91	Bueno
31	20	bueno	12	regular	17	regular	11	regular	17	regular	77	Regular
32	13	regular	12	regular	17	regular	10	regular	14	regular	66	Regular
33	14	regular	11	regular	15	regular	10	regular	14	regular	64	regular
34	8	Deficiente	7	Deficiente	12	Deficiente	10	regular	11	Deficiente	48	Deficiente
35	8	Deficiente	10	Deficiente	9	Deficiente	8	Deficiente	12	Deficiente	47	Deficiente
36	13	regular	12	regular	13	regular	14	bueno	14	regular	66	regular
37	9	Deficiente	11	regular	10	Deficiente	5	Deficiente	12	Deficiente	47	Deficiente
38	8	Deficiente	7	Deficiente	14	regular	9	regular	11	Deficiente	49	Deficiente
39	13	regular	12	regular	10	Deficiente	11	regular	15	regular	61	regular
40	16	regular	10	Deficiente	10	Deficiente	8	Deficiente	17	regular	61	regular
41	14	regular	11	regular	10	Deficiente	7	Deficiente	13	regular	55	regular
42	8	Deficiente	12	regular	12	Deficiente	12	regular	8	Deficiente	52	Deficiente
43	11	Deficiente	8	Deficiente	15	regular	10	regular	17	regular	61	regular
44	9	Deficiente	12	regular	15	regular	13	bueno	15	regular	64	regular
45	14	regular	9	Deficiente	13	regular	9	regular	15	regular	60	regular
46	14	regular	7	Deficiente	16	regular	9	regular	10	Deficiente	56	regular
47	11	Deficiente	13	regular	15	regular	9	regular	15	regular	63	regular
48	9	Deficiente	12	regular	15	regular	9	regular	17	regular	62	regular
49	13	regular	11	regular	13	regular	9	regular	12	Deficiente	58	regular
50	15	regular	9	Deficiente	13	regular	10	regular	15	regular	62	regular
51	8	Deficiente	12	regular	11	Deficiente	12	regular	13	regular	56	regular

52	16	regular	12	regular	17	regular	12	regular	14	regular	71	regular
53	9	Deficiente	6	Deficiente	7	Deficiente	4	Muy deficiente	6	Muy deficiente	32	Deficiente
54	11	Deficiente	12	regular	13	regular	9	regular	11	Deficiente	56	regular
55	9	Deficiente	8	Deficiente	15	regular	9	regular	11	Deficiente	52	Deficiente
56	14	regular	13	regular	14	regular	9	regular	14	regular	64	regular
57	14	regular	13	regular	18	regular	8	Deficiente	15	regular	68	regular
58	20	bueno	16	bueno	21	bueno	18	muy bueno	18	regular	93	bueno
59	22	bueno	20	bueno	26	muy bueno	16	bueno	22	bueno	106	muy bueno
60	21	bueno	22	muy bueno	25	muy bueno	19	muy bueno	20	bueno	107	muy bueno

**MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LA VARIABLE MOROSIDAD DE IMPUESTOS**

MUESTRA	SOCIAL		ECONÓMICA		ACTITUDINAL		INSTITUCIONAL		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
1	7	Deficiente	5	Muy deficiente	5	Muy deficiente	9	Deficiente	26	Deficiente
2	7	Deficiente	10	Deficiente	6	Deficiente	9	Deficiente	32	Deficiente
3	14	regular	10	Deficiente	8	Deficiente	15	regular	47	regular
4	15	regular	13	regular	14	regular	16	regular	58	regular
5	16	regular	13	regular	9	Deficiente	16	regular	54	regular
6	14	regular	9	Deficiente	11	regular	17	regular	51	regular
7	16	regular	15	regular	11	regular	17	regular	59	regular
8	16	regular	17	regular	12	regular	16	regular	61	regular
9	17	regular	17	regular	9	Deficiente	17	regular	60	regular
10	15	regular	15	regular	7	Deficiente	15	regular	52	regular
11	18	regular	13	regular	11	regular	18	regular	60	regular
12	15	regular	17	regular	8	Deficiente	14	Deficiente	54	regular
13	17	regular	18	regular	11	regular	17	regular	63	regular
14	15	regular	14	regular	12	regular	18	regular	59	regular
15	12	Deficiente	11	Deficiente	10	Deficiente	13	Deficiente	46	Deficiente
16	16	regular	18	regular	13	regular	17	regular	64	regular
17	17	regular	15	regular	13	regular	15	regular	60	regular
18	18	regular	17	regular	11	regular	15	regular	61	regular
19	14	regular	10	Deficiente	10	Deficiente	17	regular	51	regular
20	16	regular	11	Deficiente	10	Deficiente	15	regular	52	regular
21	15	regular	10	Deficiente	11	regular	18	regular	54	regular



22	16	regular	12	Deficiente	11	regular	15	regular	54	regular
23	15	regular	13	regular	12	regular	17	regular	57	regular
24	16	regular	11	Deficiente	13	regular	15	regular	55	regular
25	14	regular	16	regular	14	regular	18	regular	62	regular
26	15	regular	12	Deficiente	10	Deficiente	16	regular	53	regular
27	14	regular	16	regular	12	regular	16	regular	58	regular
28	16	regular	15	regular	15	regular	18	regular	64	regular
29	15	regular	14	regular	10	Deficiente	17	regular	56	regular
30	15	regular	14	regular	11	regular	18	regular	58	regular
31	13	regular	16	regular	13	regular	19	regular	61	regular
32	14	regular	15	regular	9	Deficiente	16	regular	54	regular
33	16	regular	16	regular	13	regular	18	regular	63	regular
34	14	regular	14	regular	11	regular	18	regular	57	regular
35	14	regular	12	Deficiente	11	regular	18	regular	55	regular
36	16	regular	13	regular	11	regular	18	regular	58	regular
37	14	regular	13	regular	15	regular	16	regular	58	regular
38	15	regular	13	regular	13	regular	17	regular	58	regular
39	15	regular	14	regular	15	regular	17	regular	61	regular
40	15	regular	14	regular	11	regular	17	regular	57	regular
41	20	bueno	14	regular	14	regular	18	regular	66	regular
42	15	regular	15	regular	12	regular	17	regular	59	regular
43	15	regular	13	regular	13	regular	18	regular	59	regular
44	16	regular	15	regular	11	regular	19	regular	61	regular
45	12	Deficiente	12	Deficiente	11	regular	18	regular	53	regular
46	13	regular	12	Deficiente	13	regular	16	regular	54	regular
47	13	regular	13	regular	13	regular	19	regular	58	regular
48	16	regular	16	regular	13	regular	13	Deficiente	58	regular
49	15	regular	15	regular	13	regular	19	regular	62	regular
50	17	regular	14	regular	14	regular	16	regular	61	regular

51	17	regular	11	Deficiente	11	regular	17	regular	56	regular
52	14	regular	14	regular	14	regular	17	regular	59	regular
53	12	Deficiente	12	Deficiente	10	Deficiente	12	Deficiente	46	Deficiente
54	15	regular	16	regular	14	regular	18	regular	63	regular
55	18	regular	13	regular	11	regular	14	Deficiente	56	regular
56	18	regular	15	regular	14	regular	20	regular	67	regular
57	14	regular	14	regular	11	regular	18	regular	57	regular
58	15	regular	16	regular	13	regular	17	regular	61	regular
59	21	bueno	21	bueno	18	bueno	21	bueno	81	bueno
60	24	muy bueno	26	muy bueno	22	muy bueno	30	muy bueno	102	muy bueno










### Calificación del Primer Experto

Ítem	Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1		X		X		X		X
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	x		X		X		x	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7		X		X		X		X
8		X		X		X		X
9	X		X		X		X	
10		X		X		X		X
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13		X		X		X		X
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>5</b>

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(27 + 27 + 27 + 27)}{(27 + 27 + 27 + 27) + 20} = \frac{108}{128} = 84.37\%$$

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de gestión de la gerencia de la administración tributaria</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de la gestión de gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Servidores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Francisco Alejandro Espinoza Polo	<b>DNI N°</b>	17839286
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero Industrial	<b>Celular</b>	949948294
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	31-05-2020



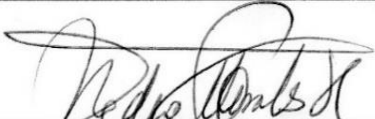
## Calificación del Segundo Experto

ítem	Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		x	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16		X		X	X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19		X		X	X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
Total	30	2	30	2	30	0	30	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(30 + 30 + 30 + 30)}{(30 + 30 + 30 + 30) + 4} = \frac{120}{124} = 0.96$$

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario: Gestión de la gerencia de la administración tributaria		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir el nivel de la gestión de cobranza en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Servidores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Pedro Otoniel Morales Salazar	<b>DNI N°</b>	17910106
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero Mecánico - Abogado	<b>Celular</b>	966814497
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo.		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración de la Educación		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo 2 de junio de 2020

Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar  
 LIC. EDUCACION SECUNDARIA  
 MG. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

### Calificación del Tercer Experto

ítem	Mg. José Angel Miñano Martell							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		x	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	
Total	30	0	30	0	30	0	30	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(30 + 30 + 30 + 30)}{(30 + 30 + 30 + 30) + 0} = \frac{120}{120} = 0.1$$

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario: gestión de la gerencia de la administración tributaria		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Medir el nivel de la gestión de la gerencia de la administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	Servidores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	MIÑANO MARTELL, JOSE ANGEL	<b>DNI N°</b>	41428315
<b>Título Profesional</b>	INGENIERO INDUSTRIAL S	<b>Celular</b>	981190630
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz L3 Lote 09 – San Andrés Quinta etapa – Numero 205 - Victor Larco herrera – Trujillo – La Libertad		
<b>Grado Académico</b>	MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN EN GERENCIA DE OPERACIONE		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo 16/07/2020

  
 -----  
 José A. Miñano Martell  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. 114320








### Calificación del Primer Experto

ítem	Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1		X		X		X		X
2	X		X		X		X	
3		X		X		X		X
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X	X	X	X	X	X	X	X
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13		X		X		X		X
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28		X		X		X		X
Total	23	5	23	5	23	5	23	5

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(23 + 23 + 23 + 23)}{(23 + 23 + 23 + 23) + 10} = \frac{92}{102} = 90.19\%$$



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

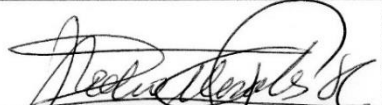
<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de morosidad de impuestos</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Servidores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Francisco Alejandro Espinoza Polo	<b>DNI N°</b>	17839286
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero Industrial	<b>Celular</b>	949948294
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	31-05-2020

## Calificación del Segundo Experto

ítem	Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
Total	28		28		28		28	

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(28 + 28 + 28 + 28)}{(28 + 28 + 28 + 28) + 0} = \frac{112}{112} = 1,0$$

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de morosidad de impuestos</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú 2019.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Servidores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Virú 2019.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	<i>Pedro Otoniel Morales Salazar</i>	<b>DNI N°</b>	<i>17910106</i>
<b>Título Profesional</b>	<i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i>	<b>Celular</b>	<i>966814492</i>
<b>Dirección Domiciliaria</b>	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta. Cruz - Trujillo</i>		
<b>Grado Académico</b>	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	<i>Trujillo, 2 de Junio del 2020</i>

Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar  
 LIC. EDUCACION SECUNDARIA  
 N.º EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

### Calificación del Tercer Experto

ítem	Mg. José Angel Miñano Martell							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	
Total	28		28		28		28	

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(28 + 28 + 28 + 28)}{(28 + 28 + 28 + 28) + 0} = \frac{112}{112} = 1,0$$

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de morosidad de impuestos</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>Servidores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	JOSE ANGEL MIÑANO MARTELL	<b>DNI N°</b>	41428315
<b>Título Profesional</b>	INGENIERO INDUSTRIAL	<b>Celular</b>	981190630
<b>Dirección Domiciliaria</b>	MZ. L3 LOTE 09 SAN ANDRES QUINTA EPATA N° 205 – VICTOR LARCO HERRERA – TRUJILLO – LA LIBERTAD		
<b>Grado Académico</b>	MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN EN GERENCIA DE OPERACIONES		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	TRUJILLO, 04/06/2020

  
 -----  
 José A. Miñano Martell  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. 114320

## Anexo 10: Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad del instrumento gestión de la gerencia de la administración tributaria

N°	ITEMS	Alfa de Cronbach
<b>REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA</b>		
1	¿Se calcula la obligación para determinar la deuda tributaria?	,631
2	¿Cuentan con información veraz y actual que sirve para el cálculo de la obligación tributaria?	,678
3	¿Procesan las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes?	,735
4	¿Planifican actividades correspondientes a la emisión masiva de declaraciones juradas?	,654
5	¿Sinceran la deuda tributaria en casos de errores en la determinación?	,659
6	¿Revisan la exigibilidad de la deuda tributaria, para dar de baja deudas prescritas?	,722
7	¿Existe personal calificado para realizar el registro y determinación de la deuda?	,681
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.714$ ACEPTABLE		
<b>GESTIÓN DE PROCESO</b>		
8	¿Comunican telefónicamente al contribuyente para orientar, informar o recordar sus obligaciones?	,797
9	¿Visitan a los contribuyentes para orientar, informar o recordar sus obligaciones?	,773
10	¿Se sensibiliza a los contribuyentes sobre recaudación de impuestos?	,800
11	¿Existe un programa de educación del contribuyente en cultura tributaria?	,757
12	¿Utilizan técnicas de persuasión para motivar al pago voluntario de impuestos?	,791
13	¿Realizan reporte constante de la evolución de la deuda de los contribuyentes?	,788
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.814$ BUENO		
<b>EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN</b>		
14	¿ Prepararan las resoluciones de ejecución y órdenes de pago.?	,642
15	¿Elaboran un cronograma para la emisión de órdenes de pago?	,649
16	¿Verifica que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva?	,750
17	¿Preparan los documentos de notificación, con anticipación?	,629
18	¿Organizan las notificaciones por zonas, para ser más eficiente y en un plazo corto?	,705

19	¿Cuenta con personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas?	,660
20	¿Ingresa en la base de datos de los documentos notificados, para mantener información actualizada?	,727
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.715$ MUY ACEPTABLE		
<b>SEGMENTACIÓN</b>		
21	¿Realizan segmentación teniendo en cuenta el tipo de contribuyente?	,813
22	¿Realizan segmentación teniendo en cuenta el tipo de deuda?	,779
23	¿Realizan clasificación de cartera por tipo de contribuyente?	,780
24	¿Realizan clasificación de cartera por tipo de deuda?	,740
25	¿Cuentan con personal para realizar el trabajo de segmentación?	,776
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.815$ BUENO		
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		
26	¿Generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza?	,781
27	¿Analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza?	,788
28	¿Analizan los aciertos y errores de las estrategias del proceso de cobranza?	,754
29	¿Elabora ajustes a la estrategia del proceso de cobranza?	,782
30	¿Proyectan metas de recaudación tributaria?	,777
31	¿Proponen mecanismos innovadores para la gestión de cobranza?	,758
32	¿Monitorean el desempeño del proceso de cobranza?	,798
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.804$ BUENO		

### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	32

## Confiabilidad del instrumento morosidad de impuestos

N°	ITEMS	Alfa de Cronbach
<b>SOCIAL</b>		
1	¿Hay suficiente publicidad en medios de comunicación que informen acerca de pago de impuestos?	,764
2	¿La Municipalidad dispone de Portal Electrónico, en donde publica beneficios en el pago puntual de los impuestos?	,746
3	¿Si se dieran charlas sobre impuestos y beneficios, existieran menos morosos?	,800
4	¿La distancia entre casa y municipalidad es factor de impedimento para el pago de impuestos?	,760
5	¿Conoce cuáles son los tipos de arbitrios que debe pagar?	,797
6	¿Conoce el fin del dinero recaudado por impuestos?	,754
7	¿Considera que la gestión municipal (área administrativa tributaria) realiza una buena gestión?	,785
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.800$ BUENO		
<b>ECONÓMICA</b>		
8	¿La principal causa del no cancelar impuestos es la falta de dinero?	,760
9	¿La falta de trabajo es la causa que impide el pago de impuestos?	,745
10	¿Considera que el pago de impuestos se realiza puntualmente?	,752
11	¿Conoce si existen beneficios si paga puntualmente los impuestos?	,770
12	¿Considera que los ingresos superan la capacidad de pago de impuestos?	,695
13	¿El personal genera reportes de acuerdo con la necesidad del contribuyente?	,780
14	¿Considera que los impuestos están actualizados en relación a la valorización (propiedad, servicio, etc.)?	,735
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.777$ MUY ACEPTABLE		
<b>ACTITUDINAL</b>		
15	¿El contribuyente está conforme con el servicio que recibe a cambio del pago de impuestos?	,786
16	¿Conoce la importancia de los impuestos que está pagando?	,778
17	¿Conoce las sanciones a las que podría estar afecto en caso de no pagar impuestos?	,795
18	¿Conoce sobre la existencia de amnistías para el pago	,790



	de impuestos?	
19	¿Considera que la cultura tributaria está relacionada con los valores de una persona?	,794
20	¿Acepta el monto de impuestos que debe pagar?	,793
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.818$ BUENO		
<b>INSTITUCIONAL</b>		
21	¿Considera que aceptan la solicitud de fraccionamiento según lo establecido en la normatividad vigente?	,778
22	¿La administración tributaria acepta el pago, aun cuando no cubra la totalidad de la deuda?	,798
23	¿Considera que la administración tributaria exige el pago de la deuda, las multas y los intereses?	,762
24	¿Considera que existe simplificación en la administración de los tributos?	,802
25	¿Realizan ejecución coactiva después de una debida notificación?	,765
26	¿Considera que la municipalidad utiliza de manera eficiente los recursos directamente recaudados?	,772
27	¿El municipio efectúa campañas de incentivos tributarios?	,769
28	¿La municipalidad ha brindado información para el pago de impuestos?	,794
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.803$ BUENO		

### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	32

## Anexo 11: Validez de constructo de instrumentos

### Constructo del instrumento: Gestión de la gerencia de la administración tributaria

#### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,712
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		981,962
	gl		495
	Sig.		,000

Teniendo como resultado una medida de KMO de 0,712 y una prueba de Bartlett menor a 0.1 se considera aceptable.

#### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	9,698	30,307	30,307	9,698	30,307	30,307	4,085	12,766	12,766
2	2,229	6,966	37,272	2,229	6,966	37,272	3,637	11,364	24,130
3	1,808	5,651	42,923	1,808	5,651	42,923	3,421	10,691	34,822
4	1,696	5,299	48,222	1,696	5,299	48,222	2,951	9,221	44,043
5	1,579	4,935	53,157	1,579	4,935	53,157	2,916	9,114	53,157
6	1,352	4,226	57,383						
7	1,305	4,079	61,461						
8	1,239	3,872	65,333						
9	1,111	3,470	68,804						
10	1,038	3,244	72,048						
11	,998	3,119	75,166						
12	,889	2,779	77,945						
13	,817	2,554	80,499						
14	,746	2,330	82,829						
15	,649	2,027	84,856						
16	,633	1,979	86,835						
17	,585	1,828	88,663						
18	,484	1,513	90,176						
19	,459	1,435	91,612						
20	,435	1,360	92,972						
21	,384	1,201	94,173						
22	,331	1,034	95,208						
23	,274	,856	96,064						
24	,243	,758	96,822						
25	,205	,641	97,463						
26	,179	,559	98,022						
27	,163	,509	98,531						
28	,132	,412	98,943						
29	,107	,334	99,277						
30	,092	,287	99,564						
31	,074	,233	99,797						
32	,065	,203	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El criterio que se usa para determinar los factores son aquellos que tienen autovalor mayor que 1 (9,698; 2,229; 1,808; 1,696 y 1,579) y el tanto por ciento que explica en el total es de 53,157 cantidad razonable.

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

Ítems	Componente				
	1	2	3	4	5
I1	,593	-,048	,351	,057	,068
I2	,596	,219	,019	,112	,066
I3	,443	,344	,046	,124	,317
I4	,481	,407	,092	,394	,054
I5	,688	,008	-,067	,183	,258
I6	,420	,378	,048	,249	,320
I7	,307	,616	,359	-,065	,087
I8	,234	,395	,324	,253	,266
I9	,215	,617	,016	,117	,459
I10	,251	,429	,164	,244	,311
I11	-,073	,335	,119	,554	,237
I12	,056	,027	,195	,141	,719
I13	,070	,514	,182	,344	-,028
I14	,359	-,018	,397	,404	-,141
I15	,148	,198	,618	,268	,185
I16	,208	,255	,725	-,026	-,047
I17	-,085	,021	,520	,315	,253
I18	,451	-,146	,591	,116	,321
I19	-,052	,391	,681	,074	,144
I20	-,012	,750	,073	,151	,003
I21	,167	,283	,400	,592	,160
I22	,476	,004	,132	,352	,408
I23	,161	,140	,367	,419	-,035
I24	,368	,532	,154	,073	,088
I25	,226	,195	,187	,713	,279
I26	,224	,143	-,103	,309	,650
I27	,614	,339	,211	-,224	,085
I28	,529	-,006	-,090	,491	-,082
I29	,540	,245	,296	,023	,011
I30	-,227	,416	,340	,051	,445
I31	,307	,205	,356	,266	,436
I32	,109	,091	,119	-,285	,573

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

## Construceto del instrumento de morosidad de impuestos

### Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,756
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		936,048
	gl		378
	Sig.		,000

Teniendo como resultado una medida de KMO de 756 y una prueba de Bartlett menor a 0.1 se considera bueno

### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,864	31,657	31,657	8,864	31,657	31,657	5,288	18,884	18,884
2	3,109	11,104	42,761	3,109	11,104	42,761	4,791	17,111	35,996
3	1,882	6,722	49,482	1,882	6,722	49,482	3,625	12,945	48,941
4	1,815	6,482	55,964	1,815	6,482	55,964	1,967	7,024	55,964
5	1,399	4,998	60,962						
6	1,216	4,342	65,304						
7	1,010	3,607	68,912						
8	1,003	3,583	72,495						
9	,860	3,072	75,567						
10	,811	2,895	78,462						
11	,737	2,631	81,093						
12	,672	2,401	83,495						
13	,621	2,218	85,712						
14	,567	2,025	87,738						
15	,508	1,814	89,551						
16	,439	1,568	91,119						
17	,394	1,406	92,525						
18	,335	1,195	93,720						
19	,315	1,125	94,845						
20	,296	1,056	95,902						
21	,232	,828	96,729						
22	,203	,725	97,455						
23	,174	,620	98,075						
24	,166	,594	98,669						
25	,125	,446	99,115						
26	,107	,382	99,498						
27	,082	,292	99,789						
28	,059	,211	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El criterio que se usa para determinar los factores son aquellos que tienen autovalor mayor que 1 (8,864; 3,109; 1,882 y 1,815) y el tanto por ciento que explica en el total es de 55,964 cantidad razonable.

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

ítems	Componente			
	1	2	3	4
I1	,794	,032	,231	,068
I2	,784	,218	,010	,073
I3	,743	,118	,098	,030
I4	,742	,412	,135	,239
I5	,608	,310	,112	-,460
I6	,601	,544	,344	,089
I7	,600	,193	,251	-,346
I8	,531	-,159	,392	,070
I9	,521	,355	-,023	,246
I10	,500	,300	,335	-,348
I11	,435	,188	,068	,435
I12	,085	,763	-,055	,072
I13	,126	,730	-,136	-,303
I14	,299	,620	,093	,128
I15	,164	,574	,112	,060
I16	,281	,562	,144	,169
I17	-,159	,557	,279	-,139
I18	,081	,535	-,334	,229
I19	,338	,519	,233	,085
I20	,295	,485	,448	,295
I21	,340	,454	,358	-,059
I22	,060	-,016	,810	,120
I23	,244	-,078	,777	,119
I24	,083	,148	,748	-,135
I25	,296	,166	,482	,201
I26	,329	,306	,458	-,125
I27	,034	,110	,235	,725
I28	,152	,490	-,357	,491

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

## **Anexo 12: Fichas técnicas de los instrumentos**

### **Ficha Técnica 01: Instrumento para evaluar la gestión de la gerencia de administración tributaria**

**1. Nombre:**

Cuestionario para identificar la gestión de la gerencia de administración tributaria.

**2. Autor:**

Br. Asmad Varas, Carmen Fiorella.

**3. Objetivo:**

Identificar el nivel de gestión de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.

**4. Normas:**

- Es fundamental que al contestar, el trabajador, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, de tal forma que se pueda obtener información real.
- Tener en cuenta el tiempo brindado por el llenado en cada uno de los cuestionarios.

**5. Usuarios (muestra):**

El total de participantes es de 30 colaboradores de la municipalidad provincial de Viru, 2019 y de 30 contribuyentes en la jurisdicción.

**6. Unidad de análisis:**

Colaborador de la municipalidad provincial de Viru, 2019 y contribuyente de Virú.

**7. Modo de aplicación:**

- El presente cuestionario está estructurado en 32 ítems, con una escala de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los servidores y los contribuyentes deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

## 8. Estructura

El cuestionario de la variable gestión de la gerencia de administración tributaria fue estructurado como ítems o enunciados en base a las teorías, definiciones y relacionados a las dimensiones e indicadores de la variable en mención, en donde quedo estructurado de la siguiente manera: Registro y determinación de la deuda: cinco indicadores con siete ítems; gestión de proceso: cuatro indicadores con seis ítems; emisión y notificación: cinco indicadores con siete ítems; segmentación: tres indicadores con cinco ítems; seguimiento y control: seis indicadores con siete ítems.

## 9. Escala de medición:

### 9.1. Escala general de la variable: Gestión de la gerencia de la administración tributaria

Intervalo	Nivel
0-26	Muy deficiente
27-52	Deficiente
53-78	Regular
79-103	Bueno
104-128	Muy bueno

### 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Registro y determinación de la deuda Emisión y notificación Seguimiento y control	0-6	Muy deficiente
	7-12	Deficiente
	13-18	Regular
	19-23	Bueno
	24-28	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
Gestión de proceso	0-5	Muy deficiente
	6-10	Deficiente
	11-15	Regular
	16-20	Bueno
	21-24	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
Segmentación	0-4	Muy deficiente
	5-8	Deficiente
	9-12	Regular
	13-16	Bueno
	17-20	Muy bueno

### 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	= 4
Casi siempre	= 3
A veces	= 2
Casi nunca	= 1
Nunca	= 0

### 10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por tres expertos en el tema utilizado la validez de contenido con Coeficiente de Holsti, con los criterios: Relación entre la variable y la dimensión, relación entre la dimensión y el indicador, relación entre el indicador y el ítem, relación entre el ítem y la opción de respuesta. El resultado de los expertos: Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo (84.37%), Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar (96%), Mg. José Angel Miñano Martell (100%). Obteniendo un promedio de ponderación de 93.5%;



es decir, los expertos coincidieron en reconocer que fue un instrumento válido y congruente con la investigación.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.925$  considerado EXCELENTE y de las dimensiones fueron: Registro y determinación de la deuda: 0.714 (muy aceptable); gestión de proceso: 0.814 (bueno); emisión y notificación: 0.715 (muy aceptable); segmentación: 0.815 (bueno); seguimiento y control: 0.804 (bueno).

## **Ficha Técnica 02: Instrumento para evaluar la morosidad de los impuestos**

### **1. Nombre:**

Cuestionario para identificar la morosidad de los impuestos.

### **2. Autor:**

Br. Asmad Varas, Carmen Fiorella.

### **3. Objetivo:**

Identificar el nivel de morosidad de los impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.

### **4. Normas:**

- Es fundamental que al contestar, el trabajador, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, de tal forma que se pueda obtener información real.
- Tener en cuenta el tiempo brindado por el llenado en cada uno de los cuestionarios.

### **5. Usuarios (muestra):**

El total de participantes es de 30 colaboradores de la municipalidad provincial de Viru, 2019 y de 30 contribuyentes en la jurisdicción.

### **6. Unidad de análisis:**

Colaborador de la municipalidad provincial de Viru, 2019 y contribuyente de Virú.

### **7. Modo de aplicación:**

- El presente cuestionario está estructurado en 28 ítems, con una escala de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los servidores y contribuyentes deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

### **8. Estructura**

El cuestionario de la variable morosidad de impuestos fue estructurado como ítems o enunciados en base a las teorías, definiciones y relacionados a las dimensiones e indicadores de la variable en mención, en donde quedo

estructurado de la siguiente manera: Social: cinco indicadores con siete ítems; económica: cinco indicadores con siete ítems; actitudinal: cinco indicadores con seis ítems; institucional: seis indicadores con ocho ítems.

## 9. Escala de medición:

### 9.1. Escala general de la variable: Morosidad de impuestos

Intervalo	Nivel
0-23	Muy deficiente
24-46	Deficiente
47-68	Regular
69-90	Bueno
91-112	Muy bueno

#### a. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Social</li> <li>- Económica</li> </ul>	0-6	Muy deficiente
	7-12	Deficiente
	13-18	Regular
	19-23	Bueno
	24-28	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
Actitudinal	0-5	Muy deficiente
	6-10	Deficiente
	11-15	Regular
	16-20	Bueno
	21-24	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
Institucional	0-7	Muy deficiente
	8-14	Deficiente
	15-20	Regular
	21-26	Bueno
	27-32	Muy bueno

### 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	= 4
Casi siempre	= 3
A veces	= 2
Casi nunca	= 1
Nunca	= 0

### 10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por tres expertos en el tema utilizado la validez de contenido con Coeficiente de Holsti, con los criterios: Relación entre la variable y la dimensión, relación entre la dimensión y el indicador, relación entre el indicador y el ítem, relación entre el ítem y la opción de respuesta. El resultado de los expertos: Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo (90.19%); Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar (100%); Mg. Jose Angel Miñano Martell (100%), obteniendo un promedio de ponderación de 96.7%; es decir, los expertos coincidieron en reconocer que fue un instrumento válido y congruente con la investigación.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.908$  considerado EXCELENTE y de las dimensiones fueron: Social:  $\alpha = 0.800$  (bueno); económica:  $\alpha = 0.777$  (muy aceptable); actitudinal:  $\alpha = 0.818$  (bueno); y, institucional:  $\alpha = 0.803$  (bueno)

### **Anexo 13: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer sobre la gestión de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019. La información es muy importante, por lo que se le pide ser objetivo (tal como se da en la realidad), sincero al momento de dar sus respuestas. Se le agradece por anticipado su participación y colaboración, porque los resultados de este estudio de investigación permitirán medir el nivel de avance de la gestión de cobranza en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.

**Instrucciones:**

El cuestionario comprende 32 ítems y cada uno de ellos incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista.

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA</b>						
1	¿Se calcula la obligación para determinar la deuda tributaria?					
2	¿Cuentan con información veraz y actual que sirve para el cálculo de la obligación tributaria?					
3	¿Procesan las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes?					
4	¿Planifican actividades correspondientes a la emisión masiva de declaraciones juradas?					
5	¿Sinceran la deuda tributaria en casos de errores en la determinación?					
6	¿Revisan la exigibilidad de la deuda tributaria, para dar de baja deudas prescritas?					
7	¿Existe personal calificado para realizar el registro y determinación de la deuda?					
<b>GESTIÓN DE PROCESO</b>						
8	¿Comunican telefónicamente al contribuyente para orientar, informar o recordar sus obligaciones?					
9	¿Visitan a los contribuyentes para orientar, informar o recordar sus obligaciones?					

10	¿Se sensibiliza a los contribuyentes sobre recaudación de impuestos?					
11	¿Existe un programa de educación del contribuyente en cultura tributaria?					
12	¿Utilizan técnicas de persuasión para motivar al pago voluntario de impuestos?					
13	¿Realizan reporte constante de la evolución de la deuda de los contribuyentes?					
<b>EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN</b>						
14	¿ Prepararan las resoluciones de ejecución y órdenes de pago.?					
15	¿Elaboran un cronograma para la emisión de órdenes de pago?					
16	¿Verifica que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva?					
17	¿Preparan los documentos de notificación, con anticipación?					
18	¿Organizan las notificaciones por zonas, para ser más eficiente y en un plazo corto?					
19	¿Cuenta con personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas?					
20	¿Ingresa en la base de datos de los documentos notificados, para mantener información actualizada?					
<b>SEGMENTACIÓN</b>						
21	¿Realizan segmentación teniendo en cuenta el tipo de contribuyente?					
22	¿Realizan segmentación teniendo en cuenta el tipo de deuda?					
23	¿Realizan clasificación de cartera por tipo de contribuyente?					
24	¿Realizan clasificación de cartera por tipo de deuda?					
25	¿Cuentan con personal para realizar el trabajo de segmentación?					
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>						
26	¿Generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza?					
27	¿Analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza?					
28	¿Analizan los aciertos y errores de las estrategias del proceso de cobranza?					
29	¿Elabora ajustes a la estrategia del proceso de cobranza?					
30	¿Proyectan metas de recaudación tributaria?					
31	¿Proponen mecanismos innovadores para la gestión de cobranza?					
32	¿Monitorean el desempeño del proceso de cobranza?					

## Anexo 14: CUESTIONARIO DE MOROSIDAD DE IMPUESTOS

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer sobre la morosidad en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019. La información es muy importante, por lo que se le pide ser objetivo (tal como se da en la realidad), sincero al momento de dar sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su participación y colaboración, porque los resultados de este estudio de investigación permitirán medir el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.

### Instrucciones:

El cuestionario comprende 28 ítems y, cada uno de ellos incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista.

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>SOCIAL</b>						
1	¿Hay suficiente publicidad en medios de comunicación que informen acerca de pago de impuestos?					
2	¿La Municipalidad dispone de Portal Electrónico, en donde publica beneficios en el pago puntual de los impuestos?					
3	¿Si se dieran charlas sobre impuestos y beneficios, existieran menos morosos?					
4	¿La distancia entre casa y municipalidad es factor de impedimento para el pago de impuestos?					
5	¿Conoce cuáles son los tipos de arbitrios que debe pagar?					
6	¿Conoce el fin del dinero recaudado por impuestos?					
7	¿Considera que la gestión municipal (área administrativa tributaria) realiza una buena gestión?					
<b>ECONÓMICA</b>						
8	¿La principal causa del no cancelar impuestos es la falta de dinero?					

9	¿La falta de trabajo es la causa que impide el pago de impuestos?					
10	¿Considera que el pago de impuestos se realiza puntualmente?					
11	¿Conoce si existen beneficios si paga puntualmente los impuestos?					
12	¿Considera que los ingresos superan la capacidad de pago de impuestos?					
13	¿El personal genera reportes de acuerdo con la necesidad del contribuyente?					
14	¿Considera que los impuestos están actualizados en relación a la valorización (propiedad, servicio, etc.)?					
<b>ACTITUDINAL</b>						
15	¿El contribuyente está conforme con el servicio que recibe a cambio del pago de impuestos?					
16	¿Conoce la importancia de los impuestos que está pagando?					
17	¿Conoce las sanciones a las que podría estar afecto en caso de no pagar impuestos?					
18	¿Conoce sobre la existencia de amnistías para el pago de impuestos?					
19	¿Considera que la cultura tributaria está relacionada con los valores de una persona?					
20	¿Acepta el monto de impuestos que debe pagar?					
<b>INSTITUCIONAL</b>						
21	¿Considera que aceptan la solicitud de fraccionamiento según lo establecido en la normatividad vigente?					
22	¿La administración tributaria acepta el pago, aun cuando no cubra la totalidad de la deuda?					
23	¿Considera que la administración tributaria exige el pago de la deuda, las multas y los intereses?					
24	¿Considera que existe simplificación en la administración de los tributos?					
25	¿Realizan ejecución coactiva después de una debida notificación?					
26	¿Considera que la municipalidad utiliza de manera eficiente los recursos directamente recaudados?					
27	¿El municipio efectúa campañas de incentivos tributarios?					
28	¿La municipalidad ha brindado información para el pago de impuestos?					



## Anexo 15: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución



### CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

EL QUE SUSCRIBE,

Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Viru.,  
Departamento La Libertad

### HACE CONSTAR:

Que, la Br. Asmad Varas, Carmen Fiorella, maestría en gestión pública de la Escuela de Posgrado en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo, ha **SOLICITADO** autorización para realizar un estudio de investigación, por lo que se le concedió la autorización correspondiente, otorgándosele todas las facilidades del caso, así como toda la información que haya considerado necesaria para el cumplimiento de su propósito, en estricta relación a su investigación. Así mismo se hace constar que se le autorizó la aplicación de dos instrumentos de investigación consistente en cuestionarios relacionados a la **Tesis: Gestión de la Gerencia de Administración Tributaria y su incidencia en la morosidad de impuestos de la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.**

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime pertinente.

Virú, Junio, 2020.

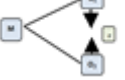


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRU  
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
Virú, Junio, 2020.

## Anexo 16: Matriz de consistencia interna del informe de investigación

**TITULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la gerencia de la administración tributaria y su incidencia en la morosidad de impuestos de la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.

INTRODUCCION	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES					
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿De qué manera incide la gestión de la gerencia de administración tributaria en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019?</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p>Valor teórico: Las conclusiones y resultados a los que se arriben serán utilizados como antecedentes en otras investigaciones. Utilidad metodológica: se tomó en cuenta los parámetros establecidos por la universidad. Implicancias prácticas: servirá para saber el nivel de gestión de la gerencia de administración</p>	<p><b>ESTUDIOS PREVIOS:</b></p> <p><b>Palacios (2019)</b>, "Proceso de recaudación del impuesto predial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas (GADMCE) en el periodo 2016-2017"</p> <p><b>Coronel (2019)</b>, "Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle",</p> <p><b>Pariona (2019)</b>, "Gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018",</p> <p><b>Laban (2018)</b>, investigó sobre "Evaluación de la</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>gestión de la gerencia de la administración tributaria</p>	<p>Registro y determinación de la deuda</p>	<p>Indicadores:</p> <p>Calculo de deuda</p> <p>Declaraciones juradas</p> <p>Sinceramiento de deuda</p> <p>Exigibilidad de deuda</p> <p>Personal calificado</p>	<p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Deductivo, va de lo general a especial, utiliza la lógica deductiva. Hipotético-deductivo, fase de comparación de los datos obtenidos con las hipótesis. Método analítico, sirvió para hacer un análisis y determinar las dimensiones de cada variable. Método sintético, su objetivo es lograr una síntesis de lo que se ha estudiado.</p>	<p><b>DESCRIPCION DE RESULTADOS:</b></p> <p>En el tabla 4, la variable gestión de la gerencia de administración tributaria destaca el nivel regular con 70%; seguido del nivel deficiente con el 16.7%,</p> <p>En la variable morosidad de impuestos destaca el nivel medio con 90%.</p> <p>En la tabla 5 se observa que los niveles de las dimensiones de la variable gestión de la gerencia de administración tributaria son de nivel regular con tendencia a deficiente de acuerdo al orden que sigue: Emisión y notificación regular 65% y deficiente 21.7%; gestión de proceso regular y</p>	<p>Tabla 4, indica que la gestión de la gerencia de administración tributaria, tiene una tendencia de regular a deficiente, por lo tanto, la municipalidad debe trabajar para mejorar dicha gestión hasta alcanzar un nivel bueno o muy bueno, teniendo en cuenta que de ella depende la cantidad de recaudación tributaria. MEF (2016, p.23) afirma es un conjunto de acciones para garantizar que se cumplan las obligaciones tributarias.</p> <p>La tabal 4, indica un porcentaje</p>	<p>La gestión de la gerencia de administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.575 y valor Rho de Spearman de 0.595 (positiva moderada), con significancia de 0.000 (P&lt;0.01) menor al 1% de significancia estándar. En consecuencia se acepta la hipótesis de investigación.</p> <p>El nivel de la gestión de la gerencia de administración tributaria en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019, es de nivel regular con 70%.</p> <p>El nivel de morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019, es de nivel</p>	<p>Para el área de Gestión de Administración Tributaria mejorar el registro y determinación de la deuda calculando la obligación de una forma veraz y actualizada que acredite el nacimiento de la obligación y evitar errores innecesarios.</p> <p>Para el área de Gestión de Administración Tributaria mejorar la comunicación con el contribuyente ya sea de forma personal o haciendo uso de la tecnología llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de textos, para hacerles recordar la fecha de vencimiento de las obligaciones tributarias.</p> <p>Para el área de Gestión de Administración Tributaria elaborar un plan de visitas de</p>
		<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL:</p> <p>Es un conjunto de acciones para garantizar que se cumplan las obligaciones tributarias, dicho proceso, es una función principal de la administración</p>							

<p>tributariay morosidad para tomar decisiones y buscar soluciones. Relevancia social: a raíz de los resultados se implementara estrategias para alcanzar una eficiente gestión de la gerencia de administración tributaria y cumplir con la recaudación.</p>	<p>morosidad en los tributos municipales, municipalidad de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017".</p> <p><b>Carvo (2019)</b>, "Gestión de administración tributaria del SATT y su influencia en el desarrollo económico del distrito Trujillo, 2019".</p>	<p>tributaria, necesita de un alto nivel de interacción con el contribuyente antes y después del vencimiento de las obligaciones tributarias. (MEF, 2016, p.23)</p>	<p>Emisión y notificación</p>	<p>Órdenes de pago Cronograma de emisión Organización de notificaciones Personal adecuado Actualización de notificaciones</p>	<p>cuantitativa. Según el alcance temporal, es transeccional.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> correlacional causal transversal</p> 	<p>deficiente 25%; segmentación regular 58.3% y deficiente 18.4%; seguimiento y control regular 56.7% y deficiente 26.6%; y, registro y determinación de la deuda regular 46.7% y deficiente 38.3%.</p> <p>En el tabla 6 se observa que las dimensiones de la variable morosidad de impuestos destaca el nivel medio de acuerdo al orden que sigue: social nivel medio 86.7%, dimensión institucional nivel medio 85%, dimensión actitudinal nivel medio 73.3%, y dimensión económica nivel medio 70%.</p>	<p>significativo de morosidad de los contribuyentes ; por lo tanto, la municipalidad debe trabajar para disminuir del nivel medio a un nivel bajo de morosidad, teniendo en cuenta que la morosidad es la falta de pago ante una obligación tributaria, la municipalidad debe encontrar estrategias para que el contribuyente cumpla con su obligación tributaria.</p> <p>Resultados de nivel medio son corroborados por las investigaciones de Muñante y Pérez (2018), concluyeron la morosidad fue intermedio 78% Asimismo Torres (como se citó en Quintana, 2018, p.12),</p>	<p>medio con 90%. Los niveles de las dimensiones de la variable gestión de cobranza son de nivel regular con tendencia a deficiente de acuerdo al orden que sigue: Emisión y notificación regular 65% y deficiente 21.7%; gestión de proceso regular 61.7%, y deficiente 25%; segmentación regular 58.3% y deficiente 18.4%; seguimiento y control regular 56.7% y deficiente 26.6%; y, registro y determinación de la deuda regular 46.7% y deficiente 38.3%. Los niveles de las dimensiones de la variable morosidad de impuestos son de nivel medio de acuerdo al orden que sigue: social 86.7%, institucional 85%, actitudinal 73.3%; y, económica 70%.</p> <p>La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú,</p>	<p>acuerdo a zonas o contribuyentes (grandes, medianos, pequeños) para orientar, informar o recordar las obligaciones; asimismo para sensibilizar al contribuyente sobre recaudación de impuestos.</p> <p>Para el área de Gestión de Administración Tributaria fomentar una cultura tributaria, educando, sensibilizando, con campañas para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones de pagar impuestos basándose en el respeto por la normatividad.</p> <p>Para el área de Gestión de Administración Tributaria publicar en la página web información actualizada referente a los incentivos tributarios, campañas de recaudación, fechas de pagos, formas de pagos, fraccionamiento de deudas, facilidades de pagos y sanciones ante el incumplimiento para que el contribuyente cuente con un bagaje de</p>
<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p>	<p><b>Delgado y Lezama (2018)</b>, "Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017".</p>	<p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</b> Se aplicó un cuestionario o tipo escala Likert con cinco alternativas de respuestas, con un total de 32 ítems; a la muestra que fueron 30 colaboradores de la municipalidad de Virú y 30 contribuyentes.</p>	<p>Segmentación</p>	<p>Criterio de segmentación Clasificación de contribuyentes Personal calificado</p>	<p><b>POBLACION:</b> La población estuvo constituida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Virú; y por los contribuyentes del 2019.</p>	<p><b>MUESTRA:</b></p>			
<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> O1: Identificar el nivel de la gestión de la gerencia de administración tributaria y dimensiones: Registro y determinación de la deuda, gestión de proceso, emisión y notificación, segmentación,</p>	<p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b> Teorías general que sustenta la <b>gestión de la gerencia de administración tributaria:</b> teoría de los juegos, que tiene en cuenta "la influencia de la decisión que se basan en un comportamiento racional, que sea posible investigar el caso particular de una</p>	<p><b>ESCALA</b></p>							

<p>seguimiento y control en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p> <p>O2: Identificar el nivel de la morosidad de impuestos y dimensiones: Social, económica, actitudinal e institucional en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p> <p>O3: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p> <p>O4: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria referidas a la gestión de proceso en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p> <p>O5: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria referidas a</p>	<p>negociación entre acreedor y deudor (Pérez, 2018).</p> <p>La teoría específica de la gestión de la gerencia de administración tributaria, consiste en que, si una institución realiza una adecuada cobranza obtendrá mejor ingresos y en consecuencia menores problemas financieros, por lo contrario como afirman Morales, J. y Morales, A. (2014), la ineficiencia de cobranza de una entidad puede generar un gran problema financiero y, en casos extremos, quiebra.</p> <p>el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016, p.26), recalca que: La administración tributaria debe evaluar los resultados de la gestión de cobranza para verificar que la estrategia de cobranza esté logrando su objetivo y, si es necesario, aplicar las medidas correctivas necesarias para alcanzar los niveles de cobranza proyectados.</p> <p>Enfoques de la recaudación tributarias, Unda. (2018, p. 608) los clasifica en tres: (i) Enfoque económico: la producción, el ingreso, los recursos alternativos (transferencias o</p>	<p><b>DE MEDICION</b> : ordinal</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Morosidad de impuestos</p> <p><b>DEFINICIÓN</b></p> <p><b>CONCEPTUAL</b></p> <p>Una situación que ocurre si no se cumplen las obligaciones de pago asumidas, la cual ocasiona un impacto negativo en el negocio de una empresa que ha aceptado la posibilidad de otorgar un préstamo (financiero, comercial o privado) (Parihuana, 2018).</p>	<p>Social</p> <p>Económica</p> <p>Actitudinal</p>	<p>Publicidad Charlas Distanciamiento Beneficios de impuestos Buena gestión</p> <p>Falta de dinero y/o trabajo Pago puntual y sus beneficios Capacidad de pago Reportes de deudas Impuestos actualizados</p> <p>Servicio conforme Importancia de impuestos Sanciones y amnistías Valores personales Aceptación de impuesto</p>	<p>fue seleccionada por conveniencia, se eligió el área de administración tributaria un total de 30; y en cuanto a los contribuyentes se eligió en base a la accesibilidad un total de 30.</p> <p><b>MUESTREO:</b> el muestreo fue no probabilístico, porque la muestra se seleccionó a conveniencia.</p> <p><b>TECNICAS:</b> Encuesta Análisis instrumental <b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionarios Guía de análisis de documentos</p> <p><b>PROCEDIMIENTO.</b> La información para el marco teórico fue recolectada a través de la técnica de análisis documental.</p>	<p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b> Tabla 9, el 70% precisan un nivel regular en gestión de la gerencia de administración tributaria y nivel medio en morosidad de impuestos. El valor Tau-b de Kendall es 0.575; con una significancia de 0.000 (P&lt;0.01), con coeficiente Rho de Spearman = 0.595 (positiva moderada); la gestión de la gerencia de administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p> <p>Tabla 10, el 46.7% precisan nivel regular en registro y determinación de la deuda y nivel medio en morosidad de impuestos. Valor Tau-b de Kendall es</p>	<p>indicó que el 25% de los municipios tienen el 47% de los contribuyentes que incumplen obligaciones tributarias, y el 75% de los municipios tienen hasta el 88% de los contribuyentes en calidad de morosos.</p> <p>tabla 5, los porcentajes indican que las cinco dimensiones tiene tendencia de regular a deficiente, por lo tanto, la Municipalidad tiene que mejorar todo el proceso de gestión de la gerencia de administración tributaria para alcanzar mejores niveles, y verse reflejados en una mayor recaudación. Estos resultados de nivel regular se corroboran</p>	<p>2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.395 y valor Rho de Spearman de 0.413 (positiva moderada), con significancia de 0.001 (P&lt;0.01).</p> <p>La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas a la gestión de proceso incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.400 y valor Rho de Spearman de 0.416 (positiva moderada), con significancia de 0.001 (P&lt;0.01).</p> <p>La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas a la emisión y notificación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.447 y valor Rho de Spearman de 0.465 (positiva moderada), con significancia de 0.000 (P&lt;0.01).</p> <p>La gestión de la</p>	<p>información a la mano.</p> <p>Para el área de Gestión de Administración Tributaria realizar un seguimiento y control de todas las actividades referentes a la gestión de cobranza para mejorar o reajustar estrategias, corregir errores, proyectar metas, proponer mecanismos de solución para lograr el objetivo de mejorar e incrementar la recaudación y disminuir la morosidad.</p> <p>Para la Municipalidad Provincial de Virù mejorar los niveles de la gestión de la administración tributaria para incrementar la recaudación tributaria a razón de los impuestos y contar con recursos disponibles para inversiones que les permita una mejor calidad de vida de los moradores.</p> <p>Para la Municipalidad Provincial de Virù Aplicar estrategias para disminuir los niveles de morosidad como el caso de programas de incentivos para los</p>
---	--	--	---	--	---	--	---	--	---

<p>la emisión y notificación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</p> <p>O6: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria referidas a la segmentación en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</p> <p>O7: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria referidas al seguimiento y control en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</p> <p>O8: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad</p>	<p>deudas), el grado de urbanización o el tamaño de la población son causas que limitan la capacidad de recolección. (ii) Enfoque economía política: comienza con la idea de que el impuesto es un problema político porque son inherentemente y requieren que el gobierno y la sociedad formen un consenso. (iii) Enfoque administrativo, se cree que la deficiente recaudación está relacionada con la falta de capacidad administrativa.</p> <p>La teoría general que fundamenta la variable <b>morosidad de impuestos</b>, es el riesgo de crédito, Somnath (2016, p. 273) afirma "el riesgo de crédito es el asociado con el incumplimiento de pago.</p> <p>Teoría específica de Golman &amp; Bekerman (2018), la morosidad <i>per se</i> no significa una pérdida definitiva para la institución, pero determina la clasificación crediticia y requiere que la institución presente una política contable para respaldar el impago</p>	<p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>Se aplicó un cuestionario o tipo escala Likert con cinco alternativas de respuestas, con un total de 28 ítems; a la muestra que fueron 30 colaborados de la municipalidad de Virú y 30 contribuyentes.</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION</b>: ordinal</p>	<p>Institucional</p>	<p>Servicio conforme de Importancia de impuestos Sanciones y amnistías Valores personales Aceptación de impuesto</p>	<p>Después de estructurado el marco teórico, se determinó las dimensiones, indicadores y se elaboró un instrumento tipo escala Likert. El tiempo de la aplicación del cuestionario fue aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse fueron un bolígrafo o lápiz. Después de aplicar los instrumentos, se construyó una base de datos en Excel para luego llevarlas al SPSS y hacer la contrastación de hipótesis.</p> <p><b>MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS Estadística descriptiva</b></p> <p>Se elaboró</p>	<p>0.395; con una significancia de 0.001 (<math>P &lt; 0.01</math>), con coeficiente Rho de Spearman = 0.413 (positiva moderada); evidenciándose el registro y determinación de la deuda incide muy significativamente en la morosidad de impuestos.</p> <p>Tabla 11, el 60% precisan un nivel regular en la gestión de proceso y nivel medio en morosidad de impuestos. El valor Tau-b de Kendall es 0.400; significancia de 0.001 (<math>P &lt; 0.01</math>), con coeficiente Rho de Spearman = 0.416 (positiva moderada); evidenciándose que gestión de proceso incide muy significativamente en la morosidad de impuestos.</p> <p>Tabla 12, el 63.3% precisan un nivel regular</p>	<p>con la investigación de Carvo (2019), concluyó que las dimensiones fueron regulares; seguimiento 96%; gestión por proceso 88%; determinación de la deuda 80%; emisión y notificación 76% y equipo de segmentación 69%.</p> <p>Tabla 6, Indica que las dimensiones son factores relevantes para la morosidad de los contribuyentes, por lo que la municipalidad tiene que concientizar la importancia de los tributos, brindar información relevantes al pago de</p>	<p>gerencia de administración tributaria referidas a la segmentación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.406 y valor Rho de Spearman de 0.431 (positiva moderada), con significancia de 0.001 (<math>P &lt; 0.01</math>).</p> <p>La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas al seguimiento y control incide muy significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.466 y valor Rho de Spearman de 0.488 (positiva moderada), con significancia de 0.000 (<math>P &lt; 0.01</math>).</p> <p>La gestión de cobranza incide muy significativamente en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la</p>	<p>contribuyentes que cumplen de forma puntual y los contribuyentes que pagan por adelantado con la finalidad de mantener la buena voluntad de pago voluntario.</p> <p>Para el Gobierno Regional La Libertad trabajar de forma articulada con los gobiernos locales para aplicar políticas, compartir planes y estrategias de mejoras en la gestión de la gerencia de la administración tributaria, incremento de recaudación, programas de incentivos y disminución de morosidad.</p> <p>Para el Gobierno Nacional fomentar el seguimiento y control de la normatividad referente a la gestión de la administración tributaria y morosidad como es el caso del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, en donde</p>
--	--	--	----------------------	--	---	--	--	---	--

<p>Provincial de Virù, 2019.</p> <p>O9: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p> <p>O10: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p> <p>O11: Determinar la incidencia de la gestión de la gerencia de administración tributaria en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> La gestión de la gerencia de administración</p>	<p>total o parcial; ocasiona: Reducción de la liquidez y Reducción del ingreso financiero.</p> <p>Enfoques Carneiro, Salgado y Lucas (2016, pp. 343-345), afirman: (i) Enfoque sistémico: un sistema eficiente usa recursos racionalmente. (ii) Enfoque de intermediación, los bancos son vistos como intermediarios de fondos entre proveedores y prestatarios. (iii) Enfoque de producción, medición de la capacidad para ofrecer diferentes tipos de servicios. (iv) Enfoque de rentabilidad, minimizar costos y maximizar ingresos.</p> <p><b>DEFINICION DE VARIABLE Y DIMENSIONES:</b> <b>Gestión de la gerencia de administración tributaria, MEF (2016)</b> conjunto de acciones para garantizar que se cumplan las obligaciones tributarias.</p> <p>i) Registro y determinación de la deuda, la función de determinar la obligación tributaria es compleja y requiere mucha aplicación estricta</p>				<p>una matriz de cada variable en el programa Excel. Se elaboró tablas de frecuencia de cada variable y por dimensiones. Se elaboró figuras estadísticas de cada variable y por dimensiones</p> <p><b>Estadística inferencial</b> Se realizó la prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 5%, prueba que se realiza para muestras mayores a 50 participantes, en donde el resultado fue de una distribución no normal, en consecuencia se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman y el estadístico de prueba Tau-b de Kendall para contrastar la hipótesis.</p>	<p>en la emisión y notificación de cobranza y nivel medio en morosidad de impuestos. El valor Tau-b de Kendall es 0.447; significancia de 0.000 (P&lt;0.01), con coeficiente Rho de Spearman = 0.465 (positiva moderada); evidenciándose que la emisión y notificación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos.</p> <p>Tabla 13, el 56.7% precisan nivel regular en segmentación y nivel medio en morosidad de impuestos. El valor Tau-b de Kendall es 0.406; con una significancia de 0.001 (P&lt;0.01), con coeficiente Rho de Spearman = 0.431 (positiva moderada); evidenciándose que segmentación incide muy significativamente en la morosidad de impuestos.</p> <p>Tabla 14, el 56.7% precisan un nivel regular en seguimiento y control y nivel medio en morosidad. El valor Tau-b de</p>	<p>impuestos, dar beneficios a los contribuyentes puntuales, fomentar una cultura tributaria, realizar campañas de incentivos tributarios; con la finalidad de disminuir los índices de las dimensiones a nivel bajos. Estos resultados son similares a la investigación de Muñante y Pérez (2018), describió que los factores sociales y actitudinales asociados a la morosidad son considerables.</p> <p>Tabla 9, tal como se puede verificar con el porcentaje (70) tanto el nivel regular de gestión de la gerencia de administración tributaria y el nivel medio de la morosidad; esto indica que si hay mejoras en la</p>	<p>Municipalidad Provincial de Virù, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.496 y valor Rho de Spearman de 0.517 (positiva moderada), con significancia de 0.000 (P&lt;0.01).</p> <p>La gestión de la gerencia de administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.331 y valor Rho de Spearman de 0.347 (positiva baja), con significancia de 0.007 (P&lt;0.01).</p> <p>La gestión de la gerencia de administración tributaria incide significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. con valor Tau-b de Kendall de 0.287 y valor Rho de Spearman de 0.302 (positiva baja), con significancia de 0.019 (P&lt;0.05).</p>	<p>especifica que las municipalidades deben tener como objetivo incrementar la recaudación y la gestión de los tributos municipales.</p> <p>Para la Universidad Cesar Vallejo a tener en cuenta como temas de investigaciones: cuales son las causas que contribuyen a la morosidad de los impuestos, cual es la relación entre la recaudación de tributos con la realización de obras para el bien común.</p>
--	---	--	--	--	---	--	---	--	--

<p>tributaria incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019;</p> <p><b>HIPOTEESIS ESPECÍFICAS.</b>  H1: La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas al registro y determinación de la deuda incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.  H2: La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas a la gestión de proceso incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.  H3: La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas a la emisión y notificación incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019.</p>	<p>de la norma. (ii) Gestión de proceso, acciones directas y de forma personal con los contribuyentes. (iii) Emisión y notificación, determinar cronogramas para emitir órdenes de pago, prepara y organiza notificaciones (iv) Segmentación, adaptan al tipo de deuda y al contribuyente (v) Seguimiento y control, permite controlar desempeño de la cobranza e informe sobre los éxitos o demoras en los objetivos.</p> <p><b>Morosidad de impuestos,</b> situación que ocurre si no se cumplen las obligaciones de pago asumidas.</p> <p>(i) Social, los contribuyentes relacionan el pago de impuestos con una buena atención de servicios (ii) Económica, indica que el contribuyente evade impuestos por falta de empleo, capacidad económica insuficiente. (iii)</p>					<p>Kendall es 0.466; con una significancia de 0.000 (<math>P &lt; 0.01</math>), con coeficiente Rho de Spearman = 0.488 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de cobranza referidas al seguimiento y control incide muy significativamente en la morosidad.</p> <p>Tabla 15, el 66.7% precisan un nivel regular en gestión de la gerencia de administración tributaria y nivel medio en social de la morosidad. El valor Tau-b de Kendall es 0.496; con una significancia de 0.000 (<math>P &lt; 0.01</math>), con coeficiente Rho de Spearman = 0.517 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de la gerencia de administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión social de la morosidad.</p> <p>Tabla 16, el 53.3% precisan un nivel regular en gestión de la gerencia de administración tributaria y nivel medio en</p>	<p>gestión de la gerencia de administración tributaria se verá reflejado en una mejor recaudación y en consecuencia un nivel menor de morosidad; por lo tanto, la municipalidad, por norma tiene autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, por la cual está obligada a tener una adecuada gestión de la gerencia de administración tributaria o recaudación de tributos, para beneficiar a los mismos contribuyentes (ciudadanos) de su jurisdicción con servicios básicos de calidad.</p> <p>resultados de que la gestión de la gerencia de administración</p>	<p>La gestión de la gerencia de administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virù, 2019. Con valor Tau-b de Kendall de 0.471 y valor Rho de Spearman de 0.488 (positiva moderada), con significancia de 0.000 (<math>P &lt; 0.01</math>).</p>	
---	--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>H4: La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas a la segmentación incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</p> <p>H5: La gestión de la gerencia de administración tributaria referidas al seguimiento y control incide significativamente en la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</p> <p>H6: La gestión de la gerencia de administración tributaria incide significativamente en la dimensión social de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Virú, 2019.</p> <p>H7: La gestión de la gerencia de administración tributaria incide significativamente en la dimensión económica de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.</p>	<p>Actitudinal, el comportamiento de los contribuyentes, no responden de manera responsable a sus obligaciones. (iv) Institucional, aplican estrategias como desempeño del recurso humano, brindar información, uso de tecnología y atención diferenciada para aumentar la recaudación.</p> <p><b>PARADIGMAS:</b> La investigación cuantitativa utiliza la recopilación de información para probar hipótesis utilizando estrategias estadísticas basadas en mediciones numéricas que permitirían al investigador que proponga patrones de comportamientos y probar los diversos fundamentos teóricos.</p>					<p>dimensión económica de la morosidad. El valor Tau-b de Kendall es 0.331; con una significancia de 0.007 (P&lt;0.01), con coeficiente Rho de Spearman = 0.347 (positiva baja); evidenciándose que la gestión de la gerencia de administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión económica de la morosidad.</p> <p>Tabla 17, el 55% precisan un nivel regular en gestión de la gerencia de administración tributaria y nivel medio actitudinal de la morosidad. El valor Tau-b de Kendall 0.287; con una significancia de 0.019 (P&lt;0.05), con coeficiente Rho de Spearman = 0.302 (positiva baja); evidenciándose que la gestión de la gerencia de administración tributaria incide significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad</p> <p>Tabla 18, el 68.3% precisan un nivel regular en gestión de la gerencia de</p>	<p>tributaria inciden en la morosidad de impuestos; se corroboran con las acciones desarrolladas en la Municipalidad Provincial de Trujillo (MPT, 2020), la morosidad ascendió en un promedio del 37% en el año 2019; razón por la cual han planteado la política de austeridad del gasto y se mejore la capacidad de recaudación para lograr un equilibrio financiero; y su objetivo primordial es reducir la tasa de morosidad promedio en tres puntos del 37% al 34%.</p>		
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--



<p>H8: La gestión de la gerencia de administración tributaria incide significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.</p> <p>H9: La gestión de la gerencia de administración tributaria incide significativamente en la dimensión institucional de la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Viru, 2019.</p>						<p>administración tributaria y nivel medio institucional El valor Tau-b de Kendall 0.471; con una significancia de 0.000 (<math>P &lt; 0.01</math>), Rho de Spearman = 0.488 (positiva moderada); evidenciándose que la gestión de la gerencia de administración tributaria incide muy significativamente en la dimensión institucional de la morosidad.</p>			
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 17: Panel fotográfico

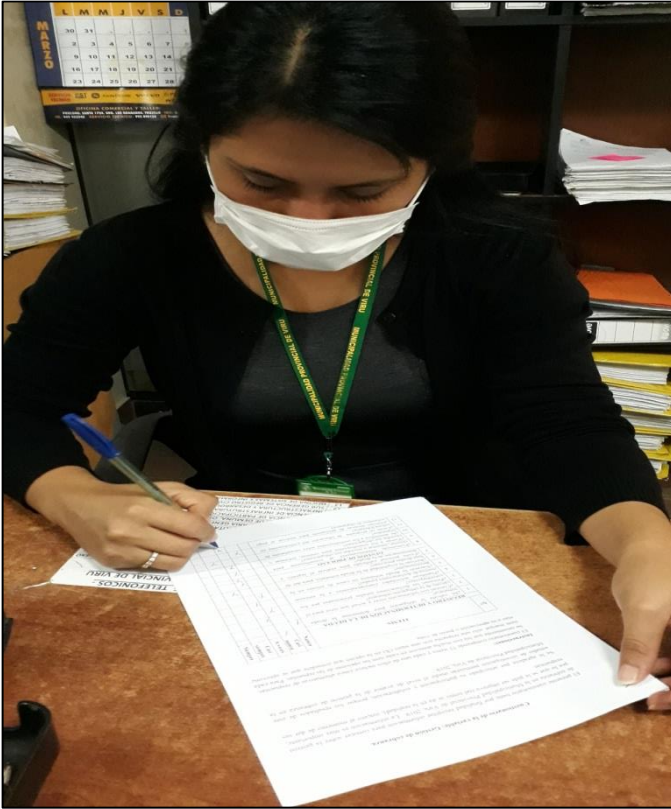


FOTO 1: Servidora del área de gestión administrativa tributaria de la MPV, respondiendo la encuesta de Gestión de cobranza.

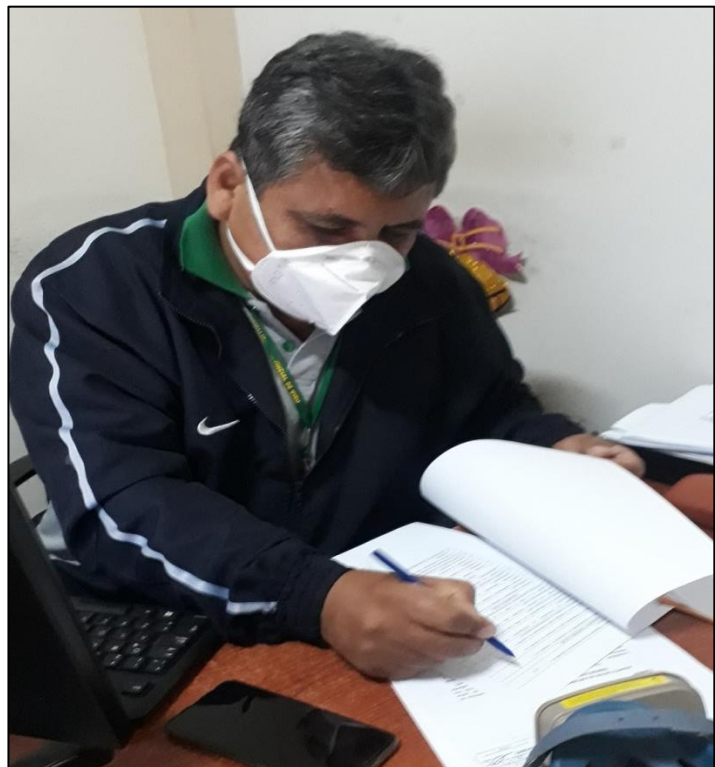


FOTO 2: Servidor del área de gestión administrativa tributaria de la MPV, respondiendo la encuesta de Gestión de cobranza.

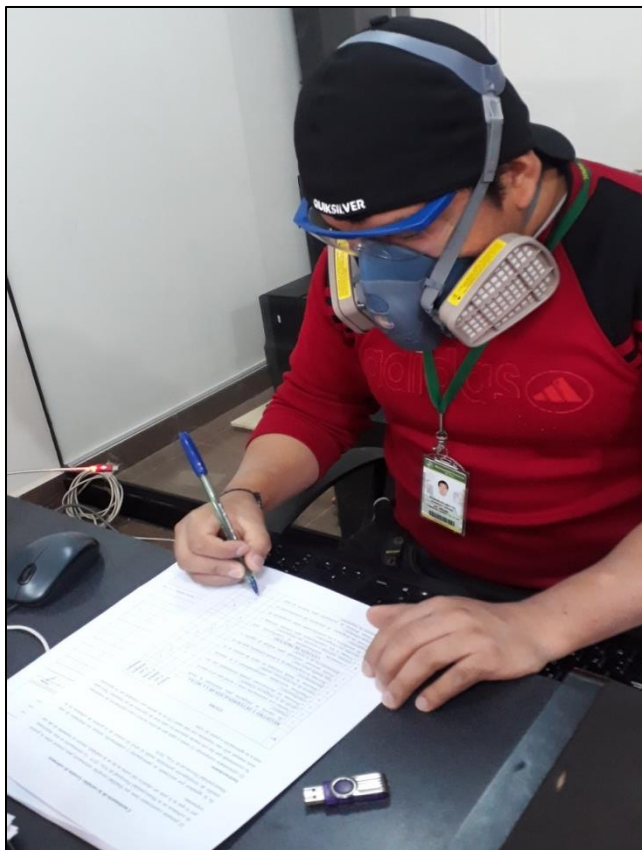


FOTO 4: Servidora del área de gestión administrativa tributaria de la MPV, respondiendo la encuesta de Gestión de cobranza.



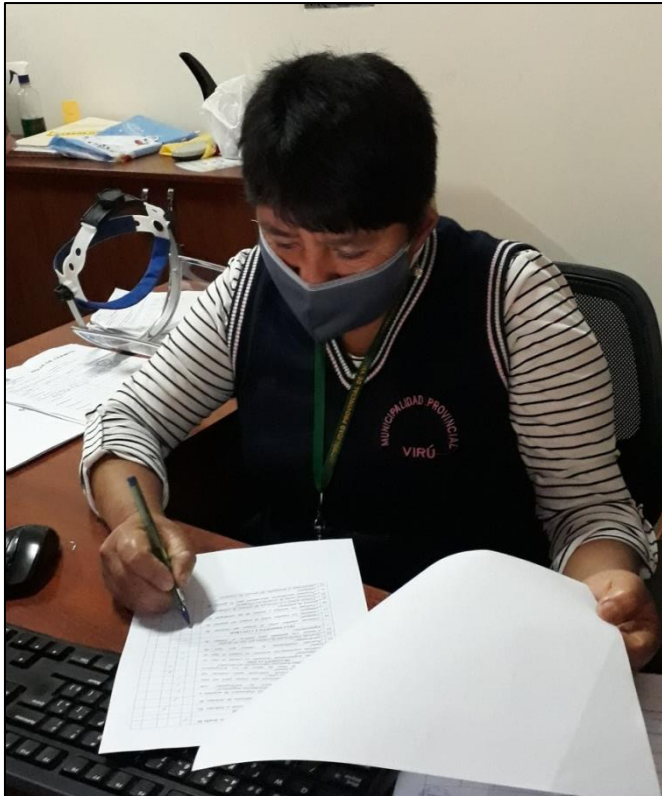


FOTO 6: Servidor del área de gestión administrativa tributaria de la MPV, respondiendo la encuesta de morosidad de impuestos.

