



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Estrategias para la recaudación tributaria de la
municipalidad distrital de Zaña.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Viera Díaz, Katherine Anay (ORCID: 0000-0003-4519-8607)

ASESOR:

Dr. Vela Meléndez, Lindon (ORCID: 0000-0002-9644-7151)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a toda mi familia y en especial a mis padres que fueron mi motivo primordial, porque me criaron con valores, enseñanzas y gracias a ellos pude cumplir con mis aspiraciones. Todo para ellos con amor y cariño de una hija agradecida que los Ama.

Además, agradezco al Dr. Lindon Vela Meléndez por sus enseñanzas y orientaciones para el desarrollo de la presente investigación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios todopoderoso por iluminarme, protegerme y otorgarme sabiduría la que permitió tomar las mejores decisiones y me permitió salir adelante como profesional y como persona. Además a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme profesores de un alto nivel profesional a lo largo de la carrera.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS:	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
VIII. PROPUESTA	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de las variables	42
Tabla 2 Resumen de las principales entrevistas a los funcionarios de Rentas.....	53
Tabla 3 Variable Recaudación tributaria	58
Tabla 4 Dimensión I: Evolución de la Recaudación	59
Tabla 5 Dimensión II: Recaudación	60
Tabla 6 Dimensión III: Contribuyentes	61
Tabla 7 Dimensión IV: Dimensión de Ingresos Tributarios	62
Tabla 8 Dimensión IV: Dimensión de Oficina de Rentas	63
Tabla 9 Análisis de PIA Vs Recaudación.....	64
Tabla 10 Evolución de los Ingresos recaudados rubro 08 y 09.	65
Tabla 11 Análisis de la evolución de los ingresos recaudados	65

Índice de Figuras

Figura 1 Posición respecto a la evolución de la recaudación tributaria.....	22
Figura 2 Posición sobre la información brindada del pago de los tributos.....	23
Figura 3 Posición sobre las acciones de fiscalización de los tributos.....	24
Figura 4 Dimensión Oficina de Rentas.....	25
Figura 5 Estrategias de recaudación tributaria	26
Figura 6 Propuesta de estrategias para la recaudación tributaria	35
Figura 7 Variable Recaudación tributaria.....	58
Figura 8 Dimensión I: Evolución Tributaria.....	59
Figura 9 Dimensión II: Recaudación.....	60
Figura 10 Dimensión III: Contribuyentes.....	61
Figura 11 Dimensión IV: Dimensión de Ingresos Tributarios	62
Figura 12 Dimensión IV: Dimensión de Oficina de Rentas	63
Figura 13 Encuesta aplicada a los contribuyentes.....	66
Figura 14 Total de encuestas aplicadas	66

Resumen

Mi investigación tiene como objetivo proponer estrategias que contribuyan a optimizar la Recaudación de tributos en la MDZ, lo que le va a permitir disfrutar de recursos para poder consumir proyectos y obras que benefician al distrito asimismo se financie la limpieza pública, se fortalece la seguridad ciudadana y se mejora el ornato del distrito de Zaña.

El estudio se basó en un enfoque mixto con diseño no experimental, descriptivo y fenomenológico, donde la población estuvo conformada por funcionarios del municipio y contribuyentes. Se utilizaron dos técnicas de recolección de datos, la encuesta aplicada a los contribuyentes y la entrevista a los funcionarios que laboran en el área de rentas, con estos resultados fueron analizados por los programas informáticos estadístico SPSS y Microsoft Office Excel.

Con referencia a los resultados encontrados se concluye que la oficina de rentas fue que carece de una directiva de procesos para la recaudación tributaria, falta de planes de concientización a los contribuyentes, falta de incentivos para los contribuyentes puntuales, no cuentan con el área de ejecución coactiva, falta de personal capacitado y material logístico para que la oficina de fiscalización, desactualización del TUPA, falta de infraestructura, funcionarios no capacitados, falta de medios logísticos de la oficina de rentas.

Palabras clave (estrategias, recaudación tributaria, evolución y contribuyentes)

Abstract

My research aims to propose strategies that contribute to optimizing the Collection of taxes in the MDZ, which will allow you to enjoy resources to be able to complete projects and works that benefit the district, as well as to finance public cleaning, strengthen citizen security and the decoration of the Zaña district is improved.

The study was based on a mixed approach with a non-experimental, descriptive and phenomenological design, where the population was made up of municipal officials and taxpayers. Two data collection techniques were used, the survey applied to taxpayers and the interview with officials who work in the area of income, with these results were analyzed by the statistical software SPSS and Microsoft Office Excel.

With reference to the results found, it is concluded that the revenue office was lacking a process directive for tax collection, lack of taxpayer awareness plans, lack of incentives for specific taxpayers, they do not have the execution area coercive, lack of trained personnel and logistical material for the inspection office, outdated TUPA, lack of infrastructure, untrained officials, lack of logistical means of the revenue office.

Keywords (strategies, tax collection, evolution and taxpayers)

I. INTRODUCCIÓN

La materia de la tributación financiera, que los habitantes le deben al gobierno, es un tema central, no sólo por la condición de habitantes, sino, sobre todo, por cuanto, el país necesita disponer de grandes recursos financieros para desempeñar con su objetivo y garantizar una óptima calidad de vida para su localidad, en la MDZ, se ha adquirido el sistema ZELQUI de administración tributaria en el período 2019, cuya función es incrementar de la recaudación tributaria de los ciudadanos de Zaña.

Por otro lado, para brindarle mayor valor científico a la presente investigación, se ha consultado a múltiples bibliografías. Así tenemos:

Por el ámbito internacional en su artículo Unda (2017) indico lo siguiente:

Que en México en el siglo pasado preexistía una disminución del recaudo de tributos en todo el estado, siendo la municipal la más menos favorecida; asimismo indica que el impuesto predial está muy lejano de ser el impuesto principal y este no cubrirá las necesidades de la municipalidad.(2017, p. 1)

Asimismo el autor (Ortiz, 2005) nos habla sobre hoy en día existe el incumplimiento de las obligaciones fiscales siendo este resultado de factores históricos, económicos, educacionales y coyunturales, por lo que se realizan actividades innovadoras para combatirlos, así, en México por enfrentar este problema, se ha conformado programas a fin aprovechar al máximo los recursos y obtener mejores resultados.(p. 12)

Por otro lado tenemos a Sili (2019) los municipios de Paraguay tienen refleja 3 ideal de las cuales la más importante, para esta investigación es: las carencias en los municipios y en los servicios públicos, por lo que no se ha logrado cumplir con la sociedad ya sea por falta de economía y falta de recaudación.(p. 935)

De la misma forma los autores Andema y Haas (2017) nos explica que los impuestos menores es la particularidad de las comunas municipales de los países creciendo. Los costos por recaudar los impuestos son elevados y la eficiencia es baja. Por lo que si se tiene mayor cantidad de impuestos el más afectado seria el contribuyente generando que esté no cumpla con las obligaciones tributarias.(p. 9)

En el ámbito nacional el autor Melgarejo (2014) en su artículo concluye en que en año 1991 se estructuro los tributos e impuestos en seis, quedando pendiente hacer más fácil y rápida la aplicación de la normativa, por otro lado afirma que el sistema tributario Peruano necesita una cambio total, debido a genera una complejidad más caótica y esotérica de la tributación municipal.(p. 116)

En igual forma el autor Rodríguez (2018) nos explica que PMGP empleando de pilares a la modernización y el gobierno electrónico se optimizara la prestación al contribuyente. Dichos pilares todavía no están en marcha, pero como las entidades no pueden esperar, como son los entes distritales y provinciales, es allí donde se refleja las dificultades de los sistemas de gestión y los procesos tributarios, lo que limita las funciones de los funcionarios originando una alta morosidad y escaso control.(p. 23)

Por otro lado el autor Idrogo (2018) En su artículo de la revista nos da a conocer que la recaudación es un determinante de mucha importancia, porque con los recursos que recauda el ente provincial de Chota se proporcionaría un buen servicio al distrito, pero tienen un elevado nivel de morosidad porque incumplen con el pago de tributos de los contribuyentes.(p. 106)

Siguiendo la línea de la problemática nacionales tenemos a los autores Arévalo y Vidaurre quienes nos hablan sobre los mayores conflictos que tienen las entidades municipales en el Perú, solo dependen de la oficina de Rentas, las cuales no realizan su mayor esfuerzo por plantear herramientas eficientes, para enfrentar las obligaciones financieras para el manteamiento de la comunidad, por lo que se confían en las transferencias de FONCOMUN, el cual será utilizado para solventar las prestaciones brindadas a la población. (2018, p. 74)

Y en otro orden de ideas el autor Nunga (2016) nos dice lo siguiente:

Cuando un contribuyente incurre en un retraso en el pago de sus tributos, se debe accionar inmediatamente, por cuanto más se demore en realizar la cobranza, menor será recuperación del pago (los pobladores en algunos casos se trasladan de domicilio fiscal/ procesal/ real o priorizan el pago de otros adeudos postergando sus obligaciones tributarias). Asimismo, es muy necesario aplicar estrategias precoactiva mediante diversas comunicaciones al contribuyente para que paguen puntual sus obligaciones tributarias. Tener una estrategia de cobranza precoactiva,

que involucra múltiples vías de contacto incluyendo las llamadas vía teléfono, cartas, citas y visitas, es indispensable para que los deudores paguen a tiempo y destina en su dinero atributos en vez de a otros acreedores. (p. XI-1)

Actualmente en la MDZ está teniendo una baja recaudación de ingresos propios según información oficial de la entidad; el área de tesorería dio a conocer mediante INFORME N° 21-2019-MDZ/ KAVD, que los ingresos del Rubro 08 Impuestos Municipales y rubro 9 Recursos Directamente Recaudados han disminuido en un 21% en el primer Trimestre del 2019 en comparación con el 2018, esto es un conflicto de financiamiento y gracias a las transferencias del estado y otros financiamientos, este ente municipal no tendría la capacidad para brindar los servicios públicos a la población.

Luego del abordaje de la realidad problemática el problema de investigación queda redactado así: ¿Qué estrategias contribuirán a optimizar la recaudación tributaria en la MDZ?. Por otro lado, se determinó los problemas específicos: i. ¿Cuál ha sido el progreso de la Recaudación Tributaria de la MDZ?, ii. ¿Cuáles han sido los Puntos Críticos de la Recaudación de los tributos en Zaña? y iii. ¿Cuáles han sido las acciones estratégicas explícitas o implícitas que se han venido realizando en Zaña?

Mi investigación tiene como justificación proponer estrategias que contribuyan a optimizar la Recaudación de tributos en la MDZ, lo que le va a permitir disfrutar de recursos para poder consumir proyectos y obras que beneficies al distrito asimismo se financie la limpieza pública, se fortalece la seguridad ciudadana y se mejora el ornato del distrito de Zaña y la población también se vea beneficiada con el progreso de obras de interés local para optimizar la vida de la población.

En la presente investigación se aporta cursos de acción estratégicas orientados a mejorar la Gestión de Recaudación Tributaria, por lo tanto existe una justificación metodológica y practica dado que busca mejorar la generación de Ingresos municipales que actualmente se consideran como un punto critico de la gestión.

De tal modo se plantea el objetivo general de la siguiente manera: Proponer estrategias que contribuirán a mejorar la recaudación tributaria de la MDZ.

Y de igual manera los objetivos específicos son los siguientes: i. Analizar la Evolución de la Recaudación Tributaria de la MDZ. ii. Determinar los Puntos Críticos de la Recaudación Tributaria de la MDZ. Lo que conlleva a plantear la siguiente

hipótesis: Una adecuada estrategia que contribuirá en la mejora de la Recaudación Tributaria es el enfoque conductual, en la MDZ.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de evidenciar los problemas de financiamiento económico que afronta el ente municipal de Zaña, por falta de Recaudación de tributos y de cultura tributaria de sus pobladores. Se indagará sobre aportes basados en trabajos previos y teorías sobre las estrategias implementadas de manera institucional y oficial con el objeto de cambiar los procesos de la Recaudación de tributos.

Con referencia a los trabajos previos en el Nivel Global según el autor Valerio (2014) En su tesis la cual tiene como objetivo general elaborar una propuesta para optimizar los procedimientos administrativos de recaudación de impuestos en la entidad municipal de San Matías. Y concluye en que dicha entidad no tiene redactados documentos sobre el procedimiento administrativo para la cancelación de los tributos, lo que realizan es improvisado y genera que el contribuyente solo cancele sus tributos cuando realice un trámite legal. (p. 121)

Según el autor Kelly (2000) el caso de Kenya, está proyectando una estrategia adecuado de reforma del impuesto sobre la propiedad, determinando cuatro ratios difíciles donde reglamentan la eficiencia de cualquier ordenanza del impuesto sobre la propiedad, a saber, la relación de protección, tasación, fiscalización y de recaudo. (p. 36).

Los autores Kiser y Baker, (1994) nos hablan sobre los países no tan avanzados tienen se identifican por los desatados márgenes de evasión y corrupción, por lo tanto, tiene baja experiencia con el recaudo de impuestos privatizada. Por lo que este articulo da a conocer tema sobre privatizaciones para expresar las términos en las que la percepción de impuestos privatizada puede ser una opción eficiente a la percepción de impuestos gubernamentales, y para indicar que están presentes en muchos países menos avanzados.(p. 489)

Por otro lado los autores Slemrod y Yitzhaki, (1985) indican que mediante la utilización de la ley con relación a la evasión fiscal. Además en un deducción terminan en la optimización y señala que una política fundamentada en un simple análisis de costo- beneficio de la agencia de recaudación de impuestos obtendría salir en un sobre compromiso fundamental de capital.(p. 2).

Por su parte los autores Yarong Zeng et al., (2012) el comercio electrónico, es un competencia al sistema cotidiano de recaudación y dirección de impuestos. En china han presentado estrategias en avance a partir de las leyes y reglamentos articulados con la fiscalidad del comercio electrónico, el padrón de administración de impuestos, las régimen universales de comercio electrónico y la investigación de recaudación y oficina de impuestos.(p. 424)

El gobierno de Indonesia ejecuto un drástico régimen de impuestos a la propiedad: siendo la más importante la adopción de una estrategia de implementación de la recaudación modificando e implementando procedimientos innovadores para la recaudación y utilización de la valoración y evaluación de los impuestos sobre la propiedad. (Kelly, 1993, p. 95).

En América Latina, la recaudación de impuestos varía mucho entre las localidades. La capacidad organizacional, representada por los gerentes, manifiesta la evolución en el servicio de la recaudación de impuestos locales. Experimentamos esta teoría donde los alcaldes son los principales gerentes que determinan la estrategia local de recaudación de impuestos.(Petrovsky y Avellaneda, 2014, p. 145)

Según los autores Libman y Feld, (2009) esta estrategia debe fundamentarse simplificar la complejidad del sistema tributario, restablecer el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, determinar el procedimiento de los contribuyentes por su potencial de ingresos y garantizar la gestión práctica de la renovación.(p. 1)

Un estudio aplicado en Philadelphia's una de las estrategias que mostro mayor resultado fue realizar un mejor servicio público que es particularmente efectivo para alentar a las personas con grandes deudas a que hagan al menos parte del pago de sus impuestos.(Chirico et al., 2016, p. 151)

Por su parte los autores Naranjo y Jano (2017) en su investigación han recomendado en base a sus resultados, que los responsables de las oficinas de administración Tributaria inicien con las mejoras de la gestiones aplicando como política el incremento por los gastos en educación, mejorando el nivel y calidad de la economía y la de 36 familias españolas. Todo ello permitirá una mejorar el bienestar de la sociedad, aumentando así la gestión tributaria. (p. 35)

Es necesario mencionar a los autores Gamboa et al. (2017) quienes en su investigación nos a conocer que una buena estrategia es determinar una política fiscal la cual genere documentos legales, donde configure objetivos de recaudación de tributos lo que este incluido en el presupuesto, asimismo asegure la estabilización del incremento de los recursos en la población. Del mismo modo es importante incrementar la cultura tributaria en todas organizaciones, pobladores y de esa manera reducir le evasión.(p. 460)

Asimismo los autores Figueroa et al. (2019) nos dan a conocer su investigación en la cual nos habla de la normatividad que existe del recaudo de los contribuyentes del Gobierno municipal de Canton, por lo que señala que preocupa la situación sobre las ordenanzas que comprenden el órgano funcional del ejercicio 1999 el mismo que detalla en su Art. 28 las actividades del área financiera, y en el inciso 17 indica que la Administración Tributaria es la encargada de dirigir y elaborar las ordenanzas, normas y procesos técnicos y legales de la materia según las normas. Por lo contrario, las normativas de recaudación emitidas son muy escasas y están desactualizadas. Por lo tanto, el nuevo plan de Administración Tributaria ayudara a mejorar los aspectos de la normativa vigente. Por otro lado, es necesario elaborar los procesos de recaudación de tributos cancelados por los contribuyentes para cumplir con la misión establecida. (p. 14)

Asimismo es necesario citar a Calderon (2016) ya que en su tesis recomendó estrategias como: modernización de catastros, capacitación y evaluación de perfil al personal encargado de la unidad de Tributación, tener en cuenta las quejas y sugerencias de los contribuyentes, evaluación a la atención brindada a la población, elaboración de plan de capacitaciones, y finalmente diseñar estrategias para recuperar las deudas vencidas de la provincia de Napo.(p. 89)

A nivel nacional el autor Velásquez (2017) En su Tesis tiene como objetivo general determinar los aspectos de la recaudación de tributos, asimismo poder establecer y proponer mejoras en la recaudación tributaria en el ente Provincial de Pallasca, su diseño de su investigación es descriptivo porque delimita el entorno del estado real donde detalla las diferencias y limitaciones de la entidad, y por otro lado es propositivo, debido a que se diseña y establece una propuesta que ayude a superar

las deficiencias, por estas razones concluye en el plan de estrategias contiene lineamientos y objetivos para su ejecución.(p. 72)

Es necesario citar a los autores Olivares et al. (2018) debido a que nos da a conocer que en la actualidad las municipalidades para lograr sus objetivos, así como para realizar sus labores, se enfrentan a muchas dificultades administrativo, tecnológico, entre otros; todo lo mencionado limita a las entidades a cumplir con las necesidades de los pobladores. Por lo tanto en el Callao,Huarcaya, se afirmó que la entidad municipal está desarrollando acciones como: dotar de libertad a los funcionarios para que realicen sus actividades en marco a sus funciones, lo cual se encuentra establecida en el MOF, consiguiendo una eficiente labor administrativa optimizando los recursos y la atención al contribuyente.(p. 93)

De igual importancia Ríos (2018) En su tesis tiene como fin especificar la relación entre mecanismo de gestión y la recaudación de tributos del ente provincial de Bellavista en el ejercicio 2017 y para finalizar concluye indicando que la recaudación tributaria es deficiente debido a que solo recaudo un 43.06% en el ejercicio 2017 lo que dificulta cumplir con las obligaciones de la gerencia municipal.(p. 47)

Asimismo, Yucra (2015) En su tesis tiene como fin primordial determinar las cualidades de la gestión tributaria del impuesto predial del ente municipal de Cayma en el ejercicio 2015. Por lo tanto, concluye en que el impuesto predial esta administrado y fiscalizado por el área de administración tributaria, siendo una labor muy desagradable debido a que los pobladores evitan cancelar sus impuestos, lo que ha generado una alta morosidad en la recaudación de impuestos, por lo que la administración tributaria realiza procesos de amnistías lo que fomenta la falta de cultura tributaria.(p. 89)

Por otro lado los aportes a Nivel local de Carhuatanta y Vásquez (2019) En su Tesis tiene como objetivo general de su investigación es construir estrategias para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del ente distrital de José Leonardo Ortiz de los periodos 2014 al 2016, y los autores llegaron a las siguientes conclusiones: mediante los procedimientos administrativos donde se exige el pago de la deuda de los tributos el contribuyente, se hace caso omiso a dichas exigencias

exponiendo que el importe a pagar no es real, por lo que se realiza la sinceración de la deuda lo que generara incremento en la recaudación. Por otro lado, se llegó a determinar que el 59.09% no realiza sus pagos de tributos porque no tienen conocimiento sobre el destino de los fondos recaudados. (p. 70)

En igual forma los autores Chávez et al., (2018) mediante su artículo el porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación concluye indicando que si se aplican estrategias para las etapas del procedimiento de cobro de impuestos incrementaria la recaudación municipal, y generaria mayor inversión en obras siendo este un fin municipal. (p. 703)

En este mismo orden de ideas los autores Rodríguez y Vargas, (2015) en su artículo de estrategias de cobranza de tributos de un ente municipal, concluyen en que se debe elaborar un plan de capacitación que este destinado para los funcionarios que laboren en la oficina de tributación con el fin de llegar al ciudadano y sus necesidades. Lo que ayudaria en el procedimiento del recado de tributos, por lo que un funcionario capacitado tendra la habilidad para trabajar de la mejor manera y el contribuyente estara complacido con la prestación recibida. (p. 18)

El autor (De Cesare, 2012) en su libro nos manifiesta sus conocimientos sobre los desafíos de establecer un impuesto a la propiedad exitoso y sostenible en los diferentes países de america, donde se esta realizando reformas viables. Los funcionarios públicos de las oficinas de administración tributaria. enfrenta una intensa presión política porque el impuesto a la propiedad es universal y altamente visible. Por lo que se manifiesta la insatisfacción porque el impuesto a la propiedad demanda de un pago independiente. (p. 44)

Y si hablamos sobre los principios que avalan el pago de los tributos tenemos al autor Hernández (2015) quien en su artículo nos afirma según las normas los ciudadanos tenemos la obligación de mantener los gastos municipales y por lo tanto el principio de igualdad expresara que los pobladores son iguales a los tributos, asimismo esta herramienta ayudara a fomentar la igualdad. Y el vinculo de ambos se sintetiza indicando que todos estamos en la obligación de participar con el mantenimiento de los gastos municipales y no habra normas con distinciones ni privilegios. (p. 376)

Con referencias a las teorías, este informe de investigación se ha centrado en dos puntos importantes que son la recaudación tributaria y estrategias.

Según el autor (Cortázar, 2006) nos habla sobre de una estrategia diseñada para aplicarla en los objetivos, la cual genere confianza en las acciones colectivas, que se crea decisivo y eficiente para obtener los resultados esperados(p. 12).

Asimismo, los autores (Leal Pedreañez et al., 2017) nos da a conocer que: la gestión estrategia se enlaza con los propósitos y finalidades de la entidad manteamiento comunicación entre el entorno para poder cumplir con los objetivos. (p. 04)

Por su parte los autores Gómez et al., (2017) en su libro nos indica que en la actualidad la tributación es muy elemental para el progreso de la población. Los impuestos son un instrumento principal para el estado que busca incrementar ingresos para beneficiar a la sociedad y suministrar a los pobladores instalaciones y prestaciones fundamentales, como la educación y salud, asimismo busca la colaboración de los ciudadanos para que exhorte a las autoridades a invertir los ingresos de los tributos de forma prudente y en beneficio de la población. (p. 22)

Por otro lado con referencia a la variable recaudación los autores Chávez et al., (2018) nos hablan sobre la recaudación de tributos la cual está ligada al sistema tributario de cada país y a la recaudación eficiente de los impuestos municipales por falta de estrategias, por lo que las oficinas de administración tributaria buscan instaurar una cultura tributaria permanente en sus contribuyentes con la finalidad de incrementar la cultura de pago voluntario así como el de los ingresos por la recaudación de impuestos. (p. 691)

Del mismo modo el autor Rojo (2016) en su libro nos explica sobre el concepto de recaudación tributaria que consiste en realización de la cobranza de las obligaciones y sanciones tributarias. Dicha cobranza puede ser voluntaria, en la cual el contribuyente dentro del plazo reglamentado realiza su pago; y la cobranza ejecutiva, la cual consiste en realizar el pago de mediante procesos administrativos y fuera de plazo.(p. 64)

Con referencia a los conceptos relacionados con las variables en estudio tenemos las siguientes:

Según Scartascini (2017) en su artículo nos da conocer lo siguiente: Que las estrategias que los diversos estados están utilizando los premios como recompensa a los contribuyentes como aumentar la recaudación de impuestos. Según la investigación de la BID cuestiona que la decisión del ente municipal de Santa Fe del país de Argentina fue objetivo lo que logró impulsar a los contribuyentes a cancelar sus impuestos a la propiedad. (p. 1)

La Estrategia es una variable de estudio y el autor Porter (2008) nos indica que:

La estrategia es la creación de una posición única y valiosa que involucra un conjunto diferente de actividades. Si sólo existiera una posición ideal no habría necesidad de contar con una estrategia las empresas enfrentarían un imperativo sencillo ganar la carrera para descubrirla. (p. 10)

En otras líneas en su artículo el autor Mundim (2004) nos relata otro concepto el cual es vital para la investigación enfatiza la conexión entre el entorno y el organismo como aspecto fundamental. Por otro lado, todo inicia con un sistema cuyas demandas muestran en la estructura e infunden su adaptación. La indagación de una estrategia inicia con un punto de vista del entorno, que va a establecer la forma de actuar de la entidad preparándose para el futuro, sea para ubicarse mejor en el mercado o para desorientar al rival. (p. 236)

No obstante, la autora Paucar en su artículo nos amplía el panorama sobre el concepto de estrategia y a modo de resumen concluye en que es un medio, guía o guías de actuación que permitan establecer una pauta de acción y un patrón de comportamiento estable, diseñada para posicionar a la organización (lograr una posición concreta) dentro de la industria en la que compite y generar sostenibilidad, del mismo modo permite alcanzar los objetivos establecidos por la entidad y, por consiguiente, alcanzar la visión deseada (2018a, p. 462).

Por otro lado, es conveniente es muy importante indicar los tipos de estrategias lo que nos ayudara a clasificar las estrategias tributarias cuales según la autora Paucar nos indica que “es posible diseñar (a través de actividades únicas) muchos tipos de estrategias, todo dependerá de la creatividad de los estrategas, la situación

de la organización, las condiciones de la industria en la cual competimos, entre otros factores que son constantes". (2018b, p. 460)

Desde una perspectiva específica los autores Mintzberg y Brian (1997) nos amplían la conceptualización de la estrategia en las definiciones:

Estrategia como plan: es una línea de acción la que determina una variedad de guías para determinar un contexto específico, pudiendo ser estas generales o específicas. Dentro de este marco también nos da a conocer que, una estrategia puede ser denominada maniobra que puede servir para triunfar ante el rival. (pp. 14-15)

Estrategia como patrón: esta descripción parte del hecho que es fundamental delimitarla desde la manera como esperamos que produzca. Por lo que también se puede definir como un modelo de acciones de conducta proyectadas. (p. 15)

Estrategia como posición: esta determinación está orientada a especificar para qué sirve la estrategia, siendo compatible con definiciones preliminares. Por lo que se admite que la estrategia es un enfoque, un instrumento para situar a la entidad en su medio ambiente entre la realidad de la organización. (p. 18)

Estrategia como perspectiva: muestra lo particular de la organización, debido a que el contenido de una estrategia es una manera de esencial apreciar al mundo, esto significa que la estrategia está sustentada en la capacidad distintiva de la organización, en su razón de ser. Por lo que señala que la estrategia es la personalidad de la entidad. (p. 19)

Cabe considerar, por otra parte una de las variables más determinantes en esta investigación es la Tributación municipal debido en términos generales son un conjunto de tributos los cuales son administrados por las municipalidades distritales o provinciales, en esta línea de teorías es necesario rescatar el aporte del autor Malgarejo quien en su artículo nos indica que es preciso reconocer que las municipalidades tienen un gran problema en el área encargada de la administración tributaria en sus varias actividades como la de recaudar, fiscalizar y el área coactiva. (1999, p. 116).

Por otro lado, en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) conceptualiza al TUPA como:

“Documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos”.

Uno de los componentes que forma parte de esta investigación es la oficina de Administración Tributaria la cual tiene como funciones la recaudación y fiscalización de los tributos, por lo que es necesario citar al autor (Amasifuen Reátegui, 2015) quien nos aporta la teoría sobre la oficina encargada de la Administración Tributaria: es el área en la cual ejecuta las actividades del sistema tributario, por lo que para alcanzar los objetivos propuestos a lo que en recaudación se trata se debe programar, controlar y ejecutar procesos para lograr recaudar las metas establecidas.(p. 81)

En relación con este tema es de vital importancia tener claro la teoría de la recaudación tributaria la cual en términos generales el autor Moreno en su libro nos explica que como funciones de la recaudar y administrar los tributos, por lo que unos de sus aspectos importantes son las deudas por las obligaciones tributarias y su fin es realizar procesos para la cobranza de las deudas. (2008, p. 351); es decir que la recaudación tributaria se fundamenta en la realización de las actividades administrativas orientadas a la cobranza de los tributos a los ciudadanos.

Y siendo unos de los puntos más importantes de estudio son los impuestos y según el autor David Ricardo lo define como “ una parte del producto de la tierra y el trabajo de un país que se pone a disposición del Estado y cuyo importe siempre se paga en última instancia con el capital o el ingreso del país”.(s. f., p. 127)

Por lo consiguiente el Impuesto Predial es un tributo el cual es dirigido por el ente municipal donde se encuentre situado el predio; dentro de ese orden ideas los autores (Guerrero y Noriega, 2015) define al IP como la contribución al precio al patrimonio ya sea rustico o urbano en otras palabras es la valoración del territorio.(2015, p. 134)

En tal sentido también se mencionara al Impuesto de alcabala la cual se define como el impuesto que grava las compras o transferencias por la venta de un bien inmuebles rustico o rural, por otro lado el autor (Melgarejo, 2014)lo define de la siguiente forma: es la recarga por el traspaso de bienes inmuebles clasificados en

rústicos y urbanos o gratuito, asimismo están incluidas las negociaciones de predios realizadas por las compañías constructoras a excepción.(p. 3)

Para finalizar con la clasificación de los impuestos a los espectáculos públicos no deportivos, el compendio tributario peruano el cual define así: Es la contribución que se paga por encontrarse dentro de un EPND realizadas en espacios o plazas cerrados. Por lo tanto la carga tributaria se produce en el lapso del pago por el ingreso para observar el espectáculo.(2017, p. 3171)

Por otro lado, los autores López y Chaparro (2014) nos dan a conocer lo siguiente:

Son los impuestos, la manifestación donde se entrelazan las diferentes sociedades. Por lo que se concluye indicando que son los ciudadanos los que costean el mantenimiento de la nación la cual brindará bienestar y al mismo tiempo defenderá a los más pobres e indefensos. (p.105).

En cuanto a lo que se refiere sobre los ingresos municipales se ha clasificado en contribuciones, arbitrios y derechos los cuales son aprobados mediante orden municipal; y tomando el aporte del Compendio tributario peruano nos habla sobre los incisos siguientes: Las contribuciones son los pagos obligatorios realizados por los ciudadanos a las entidades municipales por los servicios individuales otorgados por medio de las obras públicas. Dichas contribuciones serán destinadas para la rehabilitación y mantenimiento de la inversión pública efectuada;

Los arbitrios son los pagos obligatorios realizados por los ciudadanos a las entidades municipales en virtud a una prestación pública que está ejecute. El importe que se pague por esta prestación no será el coste total del servicio solo será determinado para el financiamiento de las prestaciones otorgadas;

Los derechos son las tasas obligatorias que deben ser pagados por los ciudadanos a las entidades municipales por realizar algún servicio administrativo, el importe que se pague por este servicio no será el coste total solo será determinado para el financiamiento de las prestaciones otorgadas. (p.119).

Por lo tanto, a lo que se refiere a Arbitrios en términos generales se define como un conjunto de tasas que cobran las municipales por los diversos servicios que presta la entidad la cual según el autor está clasificada de la siguiente manera:

Los arbitrios de limpieza pública son un tributo municipal que comprende los siguientes rubros:

En primer lugar, están los referidos a arbitrios por el barrido de calles, los mismos que están relacionados con los conceptos de pago por los servicios de limpieza a las principales calles donde se genera el flujo peatonal, vehicular y los espacios públicos.

Por otro lado, tenemos los arbitrios de recojo de los residuos sólidos los que están relacionados con los pagos por el servicio de recolección, traslado y disposición final de los diferentes tipos de residuos que se generan en los domicilios, las empresas, instituciones y toda la actividad económica y domestica de las ciudades. Los arbitrios de parque y jardines, están relacionados con los pagos para el servicio de mantenimiento de las áreas verdes, de las bermas y otros similares, pero también para la recuperación e implementación de nuevos espacios de este mismo rubro.

Por último los arbitrios por serenazgo están relacionados con las acciones de apoyo y soporte a la seguridad ciudadana y acciones de los comités de defensa civil, el objetivo es mantener la capacidad preventiva y de disuasión de acciones que atenten contra la seguridad de las personas y la infraestructura social de la comunidad.(2017, p. 53)

III. METODOLOGÍA

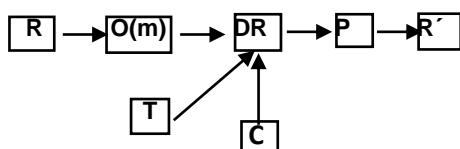
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Habiendo abordado con detalle la realidad problemática y reforzado esto con los antecedentes y las teorías que han permitido enfocarme en el problema y en los objetivos de la investigación es necesario establecer la ruta o camino para poder desarrollar la investigación lo cual se aborda en este capítulo del método de la investigación.

Dado que el estudio esta enfocado en un fenomeno de la Gestion Pública municipal relacionado con la recaudación tributaria de la MDZ, estamos frente a un enfoque Mixto debido a que vamos recabar informacion de tipo cuantitativo atraves de unas encuestas y tambien se complementara con otras fuentes de información como son entrevistas a expertos y revisión documental, de tal manera que se configura un enfoque mixto.

Sin embargo el diseño es el siguiente:

No Experimental y Transeccional



R: Realidad, O(m): Observación a través de una muestra, T: Teoría, C: Conceptos, DR: Diagnóstico de la Realidad, P: Propuesta, R': realidad Modificada.

Y con referencia a la parte cualitativa sería fenomenológico para poder recabar la información de este fenómeno de la Gestión Pública y la recaudación tributaria municipal.

Por lo tanto, este enfoque me ayudara recoger información mediante las entrevistas, revisión de documentos y la observación los cuales serán instrumentos para llegar a los funcionarios que laboran la unidad de Rentas y ciudadanos representativos del distrito; asimismo será excelente para explorar, interpretar y revelar un hecho subjetivo como la evasión del pago de impuestos municipales y la falta de cultura tributaria.

Este trabajo según nivel es del tipo descriptivo, en donde se utiliza para describir las características del fenómeno de estudio, además de llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y individuos.

Y es propositivo, por todo lo que se establece en una necesidad o vacío dentro de la organización, con la investigación determinada, se se inició a diseñar y concretar la propuesta metodológica para superar la problemática y faltas encontradas.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de este proyecto de investigación son:

Variable dependiente: Estrategia

Variable Independiente: Recaudación tributaria.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población en esta investigación está constituida por los contribuyentes que habitan en el distrito de Zaña los cuales son un total de 2568 y por otro lado a los 4 funcionarios de la oficina de rentas de la MDZ, lo que constituye una población finita.

Muestra

Teniendo como base una población de contribuyentes de 2568 contribuyentes y en la situación de aislamiento social en la que el Perú está atravesando por la pandemia del Covid 19, ante esta perspectiva la muestra a conveniencia por lo que se aplicara una encuesta en una muestra significativa en un número de 30 contribuyentes y con referencia a la muestra de los trabajadores se les aplica la entrevista a los 4 funcionarios.

Unidad de análisis

Se elaboró el instrumento de recolección de datos que forma parte de los anexos el cual se aplicó a los funcionarios de la Unidad de Rentas, aplicándose la entrevista, diseñada tomando como base la variable con el propósito de conseguir los resultados que se necesitan en la investigación.

Asimismo, la investigación también se utilizó análisis documental en lo que se refiere a los ingresos de la recaudación de tributos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Instrumentos

En la presente las técnicas e instrumentos de investigación utilizadas fueron las siguientes:

Análisis documental: técnica utilizada para recopilar los datos o fichas ordenadas con el tema de investigación por cada una de las instituciones u organismos internacionales y nacionales, así como de los autores de las tesis, resúmenes, artículos científicos y obras que sirvieron de soporte como antecedentes para la investigación.

Encuesta: técnica de recopilación de información que se empleó para lograr información en comparación a nuestra variable a través de sus indicaciones. es considerado muy importante debido a que los resultados alcanzados consistieron en la validez y confiabilidad de la investigación adquiriéndose mediante el cuestionario como instrumento de investigación.

Entrevista, en esta técnica se utilizará un listado de preguntas propuestas por escrito para evaluar a los colaboradores de la oficina de la Unidad de Rentas de la MDZ.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos para la realización de la investigación abarcaron las siguientes perspectivas las cuales se detallarán:

En función a lo planteado en la investigación, se empezó a constituir el marco teórico y los trabajos previos de la investigación mediante la recopilación de información en las diversas fuentes.

Dentro del marco de la investigación se formalizó una primera reunión con el entorno de la municipalidad; después se concluyeron las coordinaciones necesarias con la finalidad de recabar y obtener la autorización correspondiente a efectos de utilizar las técnicas e instrumentos trabajados para el recojo de datos.

Las encuestas se enviarán vía correo electrónico a los contribuyentes y trabajadores interesados en participar, y se contactarán a través de redes sociales, la participación será anónima y voluntaria.

No se solicitarán datos personales como el nombre o dirección a los contribuyentes a los cuales se les aplicara una encuesta. Por otro lado, se le solicitara sus aportes mediante entrevistas a los funcionarios que laboran en la oficina de rentas de la municipalidad distrital de Zaña.

3.6. Método de análisis de datos

Se estudiará el contenido de cada respuesta y se identificarán los indicadores que proporcionarán identificar las causas de conflictos, la forma de trabajo más o menos eficiente, la valoración personal aplicada al contribuyente, así como la posible propuesta de estrategias que optimicen la recaudación de los tributos municipales.

Luego de recolectados los datos de este proceso se obtuvieron tablas y figuras, según dimensiones y variable, asimismo se aplicaron los programas informáticos estadístico SPSS y Microsoft Office Excel.

Y como instancia final se realizaron las conclusiones y las recomendaciones para solucionar mejorar la recaudación tributaria.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación tendrá en cuenta los aspectos éticos que a continuación se detallan:

Respeto por las personas

Los contribuyentes que formaron parte de la investigación contribuyeron voluntariamente. Por lo que se consideró la dignidad humana, la identidad y la privacidad de los encuestados durante el procedimiento de recojo de datos.

Beneficencia y no maleficencia

Los contribuyentes que consiguieron integrar como parte de la investigación tuvieron asegurado los mejores beneficios que se obtuvo de acuerdo a los objetivos, sin causar perjuicios personales a cada uno de los contribuyentes.

La veracidad

La investigación no es copia de otro porque ha sido realizado por la investigadora admitiendo su compromiso, teniendo en consideración la realidad de toda la investigación, a excepción por la información que se tuvieron de las páginas web, de los antecedentes que forman parte de otras investigaciones y libros, revistas, congresos, etc., citándolos y registrando de acuerdo a las reglas y normas internacionales APA 7 versión.

La justicia.

Es un principio que tiene que ver con la distribución justa y razonable de los sujetos de investigación, es decir los contribuyentes no fueron ser elegidos en función de la facilidad de acceso.(HONDUR, 2012, p. 75)

IV. RESULTADOS:

En la presente sección, se muestran los resultados obtenidos en el trabajo de campo de las diversas fuentes y se analizó la variable recaudación tributaria de la siguiente forma:

Con referencia al objetivo específico el cual es analizar la evolución de la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña; se ha logrado conocer mediante los funcionarios que la recaudación del rubro 08 impuestos municipales y el rubro 09 recursos directamente recaudado del ejercicio 2019 se ha mantenido con la misma recaudación en comparación al ejercicio 2018.

Sin embargo, al contrastar dicha información con la información solicitada y la página web amigable del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) se ha logrado evidenciar que la recaudación tributaria de los últimos 6 años se mantenido con una leve tendencia de crecimiento del 2% promedio, sin embargo estos incrementos son muy inestables y materialmente menores, a excepción del año 2015 en el rubro 09 RDR se visualiza un incremento de 72% del debido a la venta de terrenos urbanos, de la misma manera en el rubro 08 se evidencia un aumento del 120% en el año 2016 en comparación con el año anterior, debido al pago de impuestos municipales por su mayor contribuyente la empresa azucarera agroindustrial Cayalti; por lo tanto se puede afirmar que hace falta mayores esfuerzos para aumentar la recaudación.

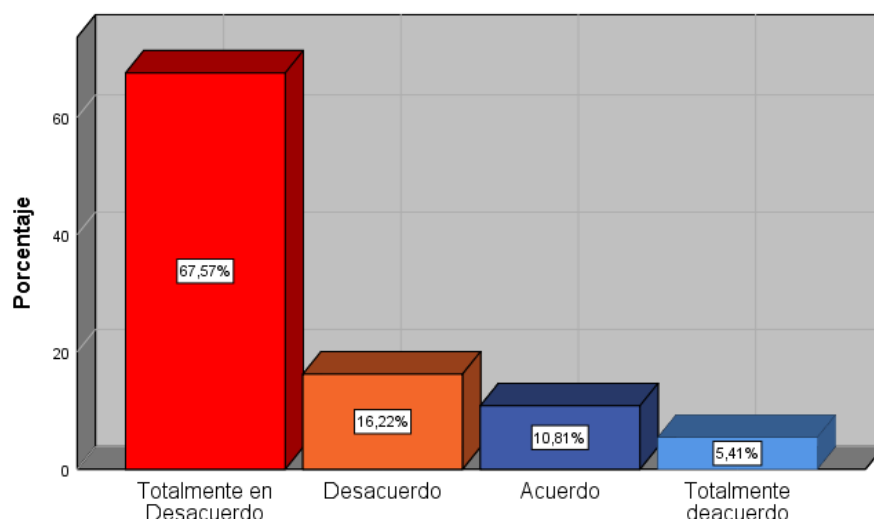
Mientras que con referencia a lo programado en el presupuesto institucional de apertura (PIA) se evidencia que los 6 últimos años no se ha logrado recaudar lo programado en el PIA, a excepción del año 2015 en el rubro 09 se ha tenido una mayor recaudación de 254,572.00 soles, del mismo modo en el rubro 08 impuestos municipales del año 2016 se ha tenido una mayor recaudación de 180,529.00 soles, a diferencia de los últimos años de los cuales no se logrado recaudar lo programado, por lo tanto también se puede indicar que en el rubro 08 del año 2019 se ha recaudado solo el 43% de lo programado en el PIA siendo éste, el año con menor recaudación, debido a la falta de estrategias para recaudar los impuestos.

Por otro lado, mediante la encuesta se logró obtener que el 73% de la población no conozca cual es la evolución de la recaudación tributaria. Lo que puede causar la perdida de legitimidad de la autoridad municipal con respecto a la población es decir

la población tributa siempre y cuando vea retribuido el pago de sus tributos en obras como pistas, mantenimiento de parques, entre otros servicios.

En consecuencia la baja recaudación afecta directamente a la operatividad de la municipalidad ya que el dinero recaudado específicamente en el rubro 08 tiene injerencia directa en los aspectos administrativos de la municipalidad ya que este dinero se utiliza para la compra de materiales de oficina, implementación de sistemas, pago de personal contratado, por lo tanto, una disminución en la recaudación, lo que trae consigo es que la gestión municipal no pueda operativizar sus servicios y de esta manera se perjudique de manera directa y sensible la función municipal, generando con ello que para el año siguiente de no aumentar la recaudación, en estos rubros continúe estas deficiencias y año tras año se vea desmejorada la gestión municipal.

Figura 1 Posición respecto a la evolución de la recaudacion tributaria.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de encuestas.

Asimismo, se analizó los resultados del objetivo específico denominado determinar los puntos críticos de la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña; para llegar a dicho análisis se ha estudiado las dimensiones teniendo como base la guía de entrevistas, encuestas y la revisión de la documentación de las cuales se puede indicar lo siguiente: Según los funcionarios que laboran en la oficina de rentas dan a conocer no cuentan con ningún documento o directiva la cual estipule los procesos para la recaudación de tributos, dichos procesos de recaudación de la municipalidad distrital de Zaña se realizan en base a la normativa vigente sin

embargo no se posee ninguna directiva interna o documento de gestión que establezca de manera interna los procedimientos a utilizar por parte de los funcionarios, lo cual genera que la recaudación debido a la escasa capacitación de los funcionarios se realice de manera deficiente e ineficaz, lo que genera que el 81% de los contribuyentes estén totalmente en desacuerdo con la eficiencia de los procesos administrativos.

- ✓ Con referencia los contribuyentes morosos tienen falta de cultura tributaria y desconfianza en la gestión municipal; además solo el 8 % considera que obtiene un beneficio por pagar puntualmente sus tributos y el 100% de los contribuyentes no conocen los beneficios por pagar los tributos, a pesar de ello la municipalidad no realiza planes de concientización a la población sobre el pago de sus tributos; por otro lado, los contribuyentes puntuales son personas mayores de edad las el 62% indicaron que no tienen ningún incentivo ni beneficio por pagar puntualmente sus tributos municipales.
- ✓ De acuerdo a la normativa el impuesto predial es un impuesto de periodicidad anual sin embargo su pago es de manera trimestral por lo tanto la municipalidad no cumple con informar a través de ningún medio de comunicación sea escrito, televisivo o radial, el cronograma de pagos que, de efectuar cada contribuyente por el periodo vigente, lo que genera que los contribuyentes consideren en un 65% que la municipalidad no brinda información sobre el pago de los tributos.

Figura 2 Posición sobre la información brindada del pago de los tributos.

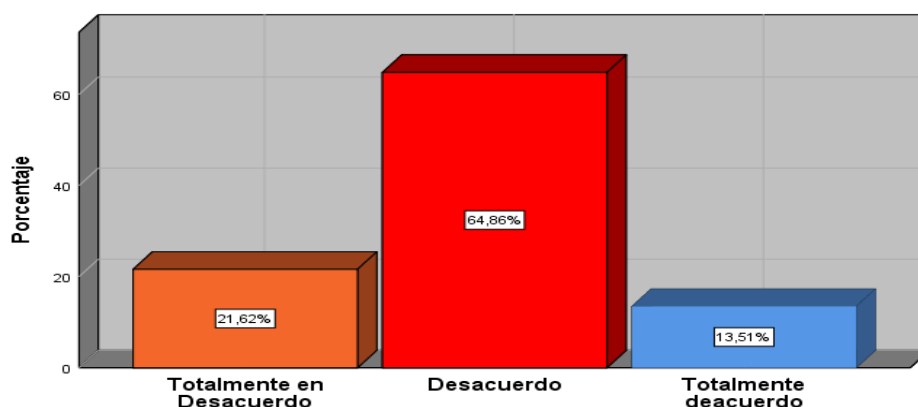
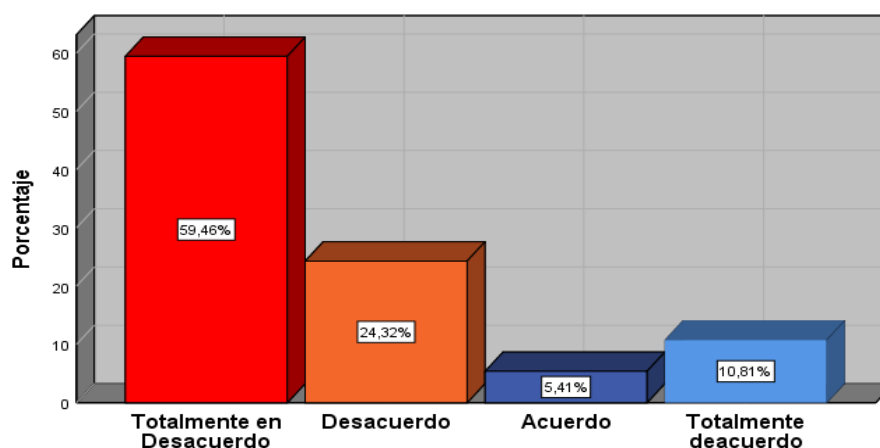


Ilustración 1 v

Fuente: Elaboración propia sobre la base de encuestas.

- ✓ En la municipalidad distrital de Zaña se cuenta con el área de administración tributaria en la cual efectúa la recaudación ordinaria de los impuestos, sin embargo al vencer los cronogramas de pagos no pueden efectuar la ejecución forzada del cobro de tributos debido a que no se cuenta con el área de ejecución coactiva, y según la información solicitada la municipalidad tiene una deuda pendiente por cobrar de 2´774,527.28 , dicha deuda no cobrable corre el riesgo de prescribir y perder esa base imponible, lo cual genera una deficiencia en la recaudación tributaria.
- ✓ La oficina de Fiscalización ha sido implementada a mediados del ejercicio 2019 y por lo tanto se encuentra en un proceso de implementación debido a este motivo el personal no cuenta con la suficiente capacitación y recursos logísticos, para darle operatividad a esta área lo cual trae consigo que no se puedan imponer las multas, ordenamiento es decir que los locales del distrito cuenten con licencia de funcionamiento, que los paraderos estén bien establecidos , ni ejercer la fiscalización de manera eficiente y de esta manera evitando que se cumpla las disposiciones municipales, a consecuencia de ello la población en un 59.46% está en Totalmente en desacuerdo con planificación, coordinación y ejecución de las acciones de fiscalización.

Figura 3 Posición sobre las acciones de fiscalización de los tributos.



Fuente: Elaboración propia sobre la base de encuestas.

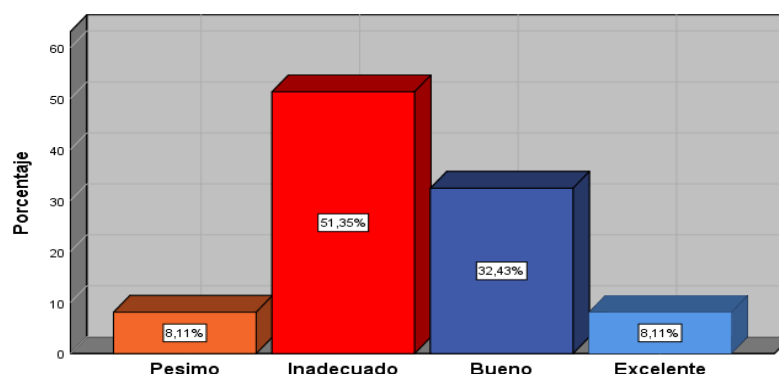
- ✓ En la entidad existe un TUPA (texto único de procedimientos administrativos) de acuerdo a la ley de procedimiento administrativo general debe ser actualizado cada 2 años, sin embargo en la municipalidad cuentan con un TUPA que data desde el año 2015 cuyos procedimientos se encuentran

desfasados y con normativa ya derogada lo que trae consigo que al análisis de costos correspondientes no sea el adecuado por ello existe, afectando esto directamente a la recaudación ya un procedimiento en el que se debería recaudar determinado monto se recauda un monto menor debido a que este instrumento de gestión no se encuentra debidamente actualizado.

- ✓ En la oficina de administración tributaria de la municipalidad distrital de Zaña no cuenta con la adecuada infraestructura ya que el espacio asignado para esta área resulta insuficiente, debido a que no brinda las instancias adecuadas para que se pueda brindar una atención al público, además no se cuenta con los medios logísticos suficientes para brindar un buen servicio. Además de ello recientemente se ha implementado un sistema de rentas lo cual ha permitido mejorar la atención y ser más eficaces, sin embargo, este sistema aún no se encuentra vinculado directamente con el área de catastro por lo cual esta deficiencia trae consigo que no se pueda recaudar de manera adecuada y en su totalidad los tributos municipales y aumentar la base imponible y aumentar la recaudación.

Es por esa razón tal como se aprecia en la figura 4 los contribuyentes consideran un 51.35% como inadecuada a la dimensión de Oficina de rentas la cual está compuesta por el personal, tecnología y la infraestructura; esto debido a que el personal no está capacitado y por lo tanto no absuelve sus dudas de los contribuyentes.

Figura 4 Dimensión Oficina de Rentas



Fuente: Elaboración propia sobre la base de encuestas.

- ✓ En la municipalidad distrital de saña a lo largo de las gestiones municipales no se implementado un plan capacitaciones del personal por lo tanto las

personas que ocupan los puestos en el área de administración tributaria ejecutan su labor con los conocimientos mínimos sobre el derecho tributario lo que trae consigo que no puedan ejecutar una adecuada recaudación.

Por ultimo para explorar el objetivo general de proponer estrategias que contribuirán a mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña; se ha analizado cada una de las dimensiones mediante la aplicación de los instrumentos obteniendo con resultado lo siguiente: mediante la encuesta nos permite concluir que el 84% de los contribuyentes no perciben estrategias claras de la municipalidad para poder fortalecer la recaudación tributaria, sin embargo en el análisis de la ruta cualitativa abordado a través de entrevistas a especialistas ellos mencionan de que si han tenido estrategias definidas como admittías tributarias, fiscalización no es ejecutada las 100% debido a la falta de personal y materiales lo que dificulta realizar las actividades de la oficina y por ultimo realizan convenios con instituciones públicas, por lo que se ha podido determinar que las estrategias no han sido explicitas sino han sido intenciones de orientación las cuales no han tenido una buena comunicación con los contribuyentes y ello explica los resultados bajos en la recaudación tributaria.

Figura 5 Estrategias de recaudación tributaria



Fuente: Elaboración propia sobre la base de encuestas.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación los instrumentos explorados en la variable recaudación tributaria aplicada en la municipalidad distrital de Zaña, teniendo como principal problema la baja recaudación tributaria, es por ello que está proponiendo estrategias las cuales conlleven a mejorar dicha recaudación, en ese sentido se ha planteado como objetivo general proponer estrategias que contribuirán a mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

Para lograr alcanzar dicho fin se ha analizado el objetivo específico analizar la evolución de la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

Por lo tanto, luego de haber obtenido los resultados de los instrumentos aplicados se determinó lo siguiente:

En base a las guía de entrevista los funcionarios con referencia a la evolución tributaria, concluyen que no ha existido variación y los ingresos de RDR e impuestos municipales los cuales se han mantenido teniendo como base el ejercicio 2019 comparado con el 2018, lo que indica que las estrategias las cuales según la teoría de (Cortázar, 2006) son diseñadas para aplicarlas en los objetivos, las cuales generen confianza en las acciones colectivas, que se crea decisivo y eficiente para obtener los resultados esperados (p. 12), ello nos amplía el panorama indicándonos que las estrategias aplicadas en la municipalidad no han sido transmitidas a los contribuyentes de manera clara, ello ha ocasionado que la recaudación tributaria no incremente, por otro lado el personal no cuenta con la suficiente capacitación ni se cuenta con la adecuada logística la recaudación tributaria a nivel histórico ha venido decreciendo lo que trae consigo que se perjudique los directamente los servicios municipales afectando el gasto corriente como el gasto de capital, perjudicando así la gestión municipal.

Estos resultados guardan relación con el autor (Ríos, 2018) que en su tesis tiene como fin especificar la relación entre mecanismo de gestión y la recaudación de tributos del ente provincial de Bellavista en el ejercicio 2017 y para finalizar concluye indicando que la recaudación tributaria es deficiente debido a que solo recaudo un 43.06% en el ejercicio 2017 lo que dificulta cumplir con las obligaciones de la gerencia municipal. (2018, p. 47).

De igual forma se analizó el objetivo específico denominado determinar los puntos críticos de la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

Para ello se inició tomando la teoría de (Rojo, 2016) en la cual nos habla sobre concepto de recaudación tributaria que consiste en realización de la cobranza de las obligaciones y sanciones tributarias. Dicha cobranza puede ser voluntaria, en la cual el contribuyente dentro del plazo reglamentado realiza su pago; y la cobranza ejecutiva, la cual consiste en realizar el pago de mediante procesos administrativos y fuera de plazo.(p. 64) partiendo por esta idea, puedo indicar los principales resultados de la entrevista y la encuesta se basan en los puntos criticos siguientes:

- La entrevista aplicada los funcionarios de la oficina de rentas no cuenta con ningún documento o directiva la cual estipule los procesos para la recaudación de tributos, por lo tanto, dichos procesos los realizan de manera deficiente e ineficaz, por otro lado, mediante las encuestas se determinó que el 81% de los contribuyentes está en totalmente en desacuerdo con la eficiencia de los procesos administrativos.

Estos hallazgos guardan relación con el autor Valerio, (2017) de nivel internacional el cual nos indica en su tesis la cual tiene como objetivo general elaborar una propuesta para optimizar los procedimientos administrativos de recaudación de impuestos en la entidad municipal de San Matías. Y concluye en que dicha entidad no tiene redactados documentos sobre el procedimiento administrativo para la cancelación de los tributos, lo que realizan es improvisado y genera que el contribuyente solo cancele sus tributos cuando realice un trámite legal. (p. 121)

- Uno de los puntos críticos son los contribuyentes morosos tienen falta de cultura tributaria y desconfianza en la gestión municipal; por lo que solo el 91 % considera que obtiene un beneficio por pagar puntualmente sus tributos y el 100% de los contribuyentes no conocen los beneficios por pagar los tributos, a pesar de ello la municipalidad no realiza planes de concientización a la población sobre el pago de sus tributos.

Dichos resultados obtenidos sobre la dimensión de los contribuyentes concuerda con los autores (Gamboa et al., 2017) quienes señalan una buena estrategia es determinar una política fiscal la cual genere documentos

legales, donde configure objetivos de recaudación de tributos lo que este incluido en el presupuesto, asimismo asegure la estabilización del incremento de los recursos en la población. Del mismo modo es importante incrementar la cultura tributaria en todas organizaciones, pobladores y de esa manera reducir le evasión.(p. 460).

- Mientras que con referencia a la dimensión de los ingresos tributarios se puede indicar que mediante la entrevista realizada se ha podido determinar que la entidad cuenta un texto único de procedimientos administrativos (TUPA) que data desde el año 2015 cuyos procedimientos se encuentran desfasados y con normativa ya derogada lo que trae consigo que al análisis de costos correspondientes no sea el adecuado por ello existe, afectando esto directamente a la recaudación, y teniendo el riesgo de realizar cobros indebidos, ya que este instrumento de gestión no se encuentra debidamente actualizado.

En el mismo orden de ideas el autor (Velásquez, 2017) en su tesis en la cual proyectó mejoras en la recaudación tributaria de la MP Pallasca en el ejercicio 2017, concluye que una problemática son las tasas dispuestas en el TUPA del ejercicio 2013 y engloba 137 procedimientos; por lo tanto, esta herramienta de gestión se encuentra desfasado, ya que no comprende otros procedimientos que logren acelerar los servicios que suministra a la población.

Todo lo mencionado se en línea con la teoría sobre el TUPA la cual indica que es un “Documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos”

- Uno de los puntos muy importante son los servicios brindados a la población, del cual según la encuesta realizada a los contribuyentes se logró evidenciar que el 27% está en desacuerdo y el 24% está totalmente en desacuerdo con la posición sobre si los servicios públicos brindados por la municipalidad son de calidad, lo que es un motivo más para que la población con tribute son sus impuestos a la municipalidad.

Y según un estudio aplicado en Philadelphia's una de las estrategias que mostro mayor resultado fue realizar un mejor servicio público que es particularmente efectivo para alentar a las personas con grandes deudas a que hagan al menos parte del pago de sus impuestos.(Chirico et al., 2016, p. 151).

Por lo tanto, si aplico dicho resultado en mi estudio investigación será una gran alternativa para que la recaudación aumente.

- Por último, tenemos a la dimensión más importante la cual es la oficina de Rentas, la cual engloba tanto el personal, la infraestructura y la tecnología; por lo que según la entrevista realizada a los funcionarios que laboran en el área de recaudación se ha logrado determinar que no cuenta con la adecuada infraestructura ya que el espacio asignado para esta área resulta insuficiente, además no se cuenta con los medios logísticos suficientes para brindar un buen servicio.

Por otro lado, se ha implementado un sistema de rentas lo cual ha permitido mejorar la atención, sin embargo, este sistema aún no se encuentra vinculado directamente con el área de catastro por lo cual esta deficiencia trae consigo que no se pueda recaudar de manera adecuada.

En igual forma no se implementado un plan capacitaciones del personal, por lo tanto, las personas ejecutan su labor con los conocimientos mínimos sobre el derecho tributario lo que ocasiona no puedan ejecutar una adecuada recaudación.

De igual forma lo indican los contribuyentes a los cuales se le pregunto si el personal que lo atiende en la oficina de Rentas está capacitado y absuelve sus dudas; obteniendo como respuesta un 49% están totalmente en desacuerdo, dichos resultados concuerdan con los hallazgos obteniendo mediante las entrevistas a los funcionarios del área de recaudación.

En este mismo orden de ideas los autores Rodríguez y Vargas, (2015) en su artículo de estrategias de cobranza de tributos de un ente municipal, concluyen en que se debe elaborar un plan de capacitación que este destino para los funcionarios que laboren en la oficina de tributación con el fin de llegar al ciudadano y sus necesidades. Lo que ayudaría en el procedimiento

del recado de tributos, por lo que un funcionario capacitado tendrá la habilidad para trabajar de la mejor manera y el contribuyente estará complacido con la prestación recibida. (p. 18)

Teoría autor (Amasifuen Reátegui, 2015) quien nos aporta la teoría sobre la oficina encargada de la Administración Tributaria: es el área en la cual ejecuta las actividades del sistema tributario, por lo que para alcanzar los objetivos propuestos a lo que en recaudación se trata se debe programar, controlar y ejecutar procesos para lograr recaudar las metas establecidas (p. 81).

Finalmente teniendo como objetivo general proponer estrategias que contribuirán a mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña; habiendo analizado y redactado cada uno de los objetivos específicos con sus respectivas dimensiones mediante los instrumentos, el análisis documental, antecedentes y teoría; se ha logrado determinar que los mecanismos para realizar las estrategias deben ser orientados en mejorar los resultados obtenidos como establecer una directiva la cual establezca cada uno de los procesos para la recaudación tributaria, planes de concientización a la población sobre el pago de sus tributos, realizar publicidad a través de los medios de comunicación sobre los cronogramas de pagos, implementar un área de ejecución coactiva, proveer de personal capacitado y material logístico para que la oficina de fiscalización se implemente al 100%, actualización del TUPA, mejorar las instalaciones de la oficina de rentas, capacitar a los funcionarios, otorgar medios logísticos, y vincular el sistema existente con el área de rentas; teniendo como base todos los resultados obtenidos se podrá realizar la propuesta con las estrategias adecuadas según la realidad de la entidad y ayudará a mejorar la recaudación tributaria.

VI. CONCLUSIONES

1. Esta investigación está orientada a conocer la realidad mediante la evolución y los puntos críticos de la recaudación tributaria y a partir de ello generar estrategias que ayuden a incrementar los ingresos del rubro 08 impuestos municipales y del rubro 09 recursos directamente recaudados, y con ello se lograra mejorar la recaudación tributaria.
2. En este trabajo de investigación se analizó la evolución de la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña, lo más importante del análisis fue conocer que se mantenido una tendencia decreciente, porque se ha tenido una tasa crecimiento promedio del 2% de evolución en los últimos años, y por lo tanto no se ha logrado recaudar lo programado en el PIA, lo que más ayudo a obtener estos resultados fue el análisis de la investigación documental.
3. Se logró determinar los puntos críticos de la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña, considerando lo más importante que fue conocer que la oficina de rentas carece de una directiva que establezca los procesos para la recaudación tributaria, falta de planes de concientización a la población sobre el pago de sus tributos, falta de incentivos para los contribuyentes puntuales, falta de publicidad a través de los medios de comunicación sobre los cronogramas de pagos, no cuentan con el área de ejecución coactiva, falta de personal capacitado y material logístico para que la oficina de fiscalización, desactualización del TUPA, falta de infraestructura, funcionarios no capacitados, falta de medios logísticos de la oficina de rentas, lo que fue fundamental para obtener estos resultados fue aplicar los instrumentos como la encuesta a los contribuyentes y la entrevista a los funcionarios.

VII. RECOMENDACIONES

Para los investigadores:

Existen bastantes investigaciones relacionados con la recaudación tributaria. Hacen falta investigaciones orientadas a proponer sistemas de catastro los cuales estén vinculados con el sistema de recaudación del área de rentas. Sería adecuado generar propuestas para implementar sistemas de información que se adecúen a aspectos tributarios.

Para el gobierno:

Es necesario que la oficina de administración general y la jefatura de Presupuesto y planeamiento concierte acciones y afirmen recursos para implementar estrategias de recaudación a la oficina de rentas, en lo que respecta a investigación, el fortalecimiento de las capacidades del personal, abastecer de material logístico, mejoramiento de infraestructura, actualización del TUPA, generación de directivas, implementación del área de ejecución coactiva.

Para los funcionarios que laboran en rentas:

Es necesario que los funcionarios , servidores o trabajadores del sector público que desempeñen funciones directamente vinculadas con la administración tributaria se capaciten en temas tributarios, poniendo énfasis en la ley de tributación municipal y en el código tributario para de esta manera evitar que las deudas de los contribuyentes caigan en inejecutable y prescriban y así no perjudicar la base imponible de recaudación y con ello debilitar la prestación de los servicios públicos.

Contribuyentes

Es necesario tomar conciencia de que los tributos que cancelamos a los distintos entes recaudadores, como es el caso de las municipalidades no constituye un perjuicio a nuestra economía, ni mucho menos es un pago que se hace sin retribución, muy por el contrario, una contraprestación ya que cambio de estos recibimos los servicios públicos como recojo de residuos sólidos, limpieza de parques y jardines, entre otros.

VIII. PROPUESTA

Después de haber analizado las dificultades con las que cuenta la municipalidad distrital de zaña para efectuar una adecuada recaudación tributaria, he podido llegar a la conclusión que se necesita un trabajo estructurado en las distintas áreas de esta comuna para que pueda articular y así poner en marcha la maquinaria municipal y mejorar la recaudación municipal.

Tomando como base los conceptos de estrategias por lo que el autor (Cortázar, 2006) nos habla sobre de una estrategia diseñada para aplicarla en los objetivos, la cual genere confianza en las acciones colectivas, que se crea decisivo y eficiente para obtener los resultados esperados(p. 12).

Y la recaudación tributaria definida por el autor Moreno en su libro nos explica que como funciones de la recaudar y administrar los tributos, por lo que unos de sus aspectos importantes son las deudas por las obligaciones tributarias y su fin es realizar procesos para la cobranza de las deudas. (2008, p. 351);

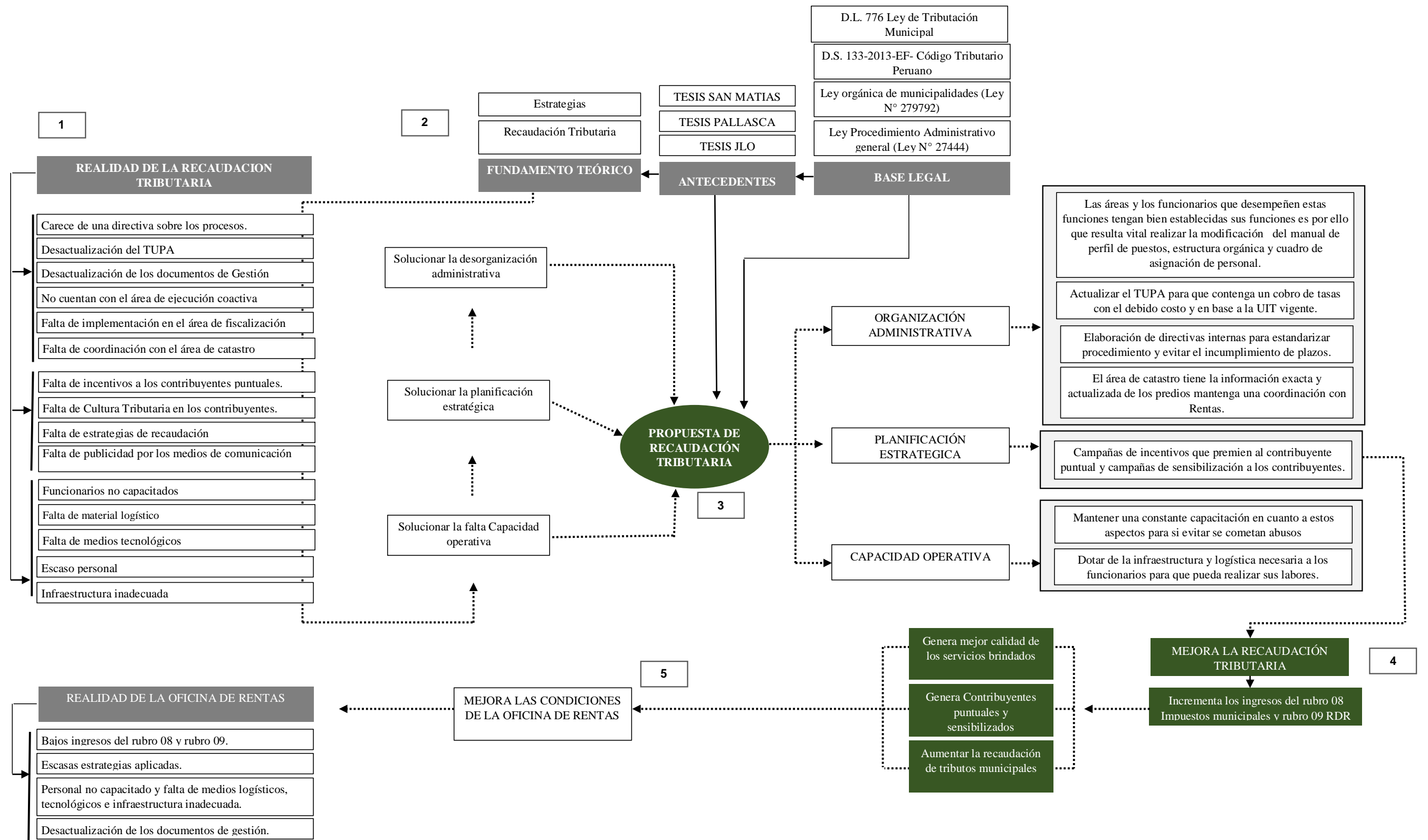
Asimismo, la propuesta tiene como referente un marco legal que son: la Ley Orgánica de Municipalidades, código tributario peruano, ley de tributación municipal, y la ley del procedimiento administrativo general.

Del mismo modo también se incluyeron a la propuesta los antecedentes de nivel internacional la tesis denominada propuesta para mejorar el proceso administrativo de recaudación de impuestos en la municipalidad de san Matías, departamento de el paraíso, a nivel nacional la Propuesta Metodológica para Mejorar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pallasca, 2017 y por ultimo a nivel local estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.

Todo ello ha fortalecido la elaboración de la propuesta de estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña la cual esta dimensionada en tres aspectos: organización administrativa, planificación estratégica y capacidad operativa; las cuales están explicadas en los anexos.

Estas medidas permitirán en gran medida mejorar la recaudación municipal, sé que no son las únicas existentes, sin embargo, debido a la magnitud de la municipalidad distrital de zaña y los recursos que posee considero que son los más viables para su implementación.

Figura 6 Propuesta de estrategias para la recaudación tributaria



Elaboración Propia

REFERENCIAS

- Amasifuen Reátegui, M. (2015). *Importancia de la cultura tributaria en el Perú*.
- Andema, F., y Haas, A. R. N. (2017). *Efficient and effective municipal tax administration: A case study of the Kampala Capital City Authority*. 10.
- Arévalo, F. S., y Vidaurre, S. S. (2018). Recaudación tributaria y su incidencia en el desarrollo local de la Provincia de Moyobamba en el período 2010-2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 5(1), Article 1.
<http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/view/144>
- Bossio, L. (2017). *Compendio Tributario Peruano*.
- Calderon, C. A. (2016). *Diseño de estrategias para la recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, provincia de Napo período 2015*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12514>
- Carhuatanta Valdivia, J. H., y Vásquez Benavides, E. J. (2019). ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2014 – 2016. *Repositorio Institucional - USS*.
<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/5885>
- Chávez, A., Coyago, W., Peña, D., y Navas, R. (2018). El porqué de la cartera vencida en los gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación. *UNIANDES EPISTEME*, 5(0), 690-704. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1516>
- Chirico, M., Inman, R. P., Loeffler, C., MacDonald, J., y Sieg, H. (2016). An Experimental Evaluation of Notification Strategies to Increase Property Tax Compliance: Free-Riding in the City of Brotherly Love. *Tax Policy and the Economy*, 30(1), 129-161.
<https://doi.org/10.1086/685595>
- Cortázar, J. C. (2006). Estrategias educativas para el desarrollo de una cultura tributaria en América Latina. Experiencias y líneas de acción. *Revista del CLAD*.

- David Ricardo_*Principios_VII_Comercio exterior.pdf*. (s. f.). Recuperado 30 de mayo de 2020, de http://www.ehu.eus/Jarriola/Docencia/EcoInt/Lecturas/David%20Ricardo_Principios_VII_Comercio%20exterior.pdf
- De Cesare, C. M. (2012). *Improving the performance of the property tax in Latin America*. Lincoln Institute of Land Policy Cambridge, MA.
- Figuerola, M. de L. C., Morán, A. B. B., Baque, M. Á. J., Ponce, G. I. A., y Gutiérrez, Z. M. D. (2019). Modelo de administración tributaria para optimizar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa. *Revista Científica Ciencia y tecnología*, 18(19), Article 19. <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/470>
- Gamboa, J., Hurtado, J., y Ortiz, G. (2017). *Gestión de la política fiscal para fortalecer la cultura tributaria en Ecuador | Revista Publicando*. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/506>
- Gómez, J. C., Jiménez, J. P., y Martner, R. (Eds.). (2017). *Consensos y Conflictos en la Política Tributaria de América Latina*. UN. <https://doi.org/10.18356/256beeca-es>
- Guerrero, R. J., y Noriega, H. F. (2015). Impuesto predial: Factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC*, 36(1), 133-152. <https://doi.org/10.17981/econcuc.36.1.2015.25>
- Hernández, F. (2015). Los principios de generalidad e igualdad en la normativa tributaria municipal y su infracción por las ordenanzas fiscales. *Juris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, 19, 360-377. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2070-81572015000100015&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- HONDUR, R. M. (2012). *PRINCIPIOS DE LA ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN Y SU APLICACIÓN*. 80. <http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012-9.pdf>

- Idrogo, M. (2018). Estrategias para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Chota: *Revista Ciencia Norandina*, 1(2), 104-111.
<http://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/108>
- Kelly, R. (1993). Property Tax Reform in Indonesia: Applying A Collection-Led Implementation Strategy. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, 29(1), 85-104.
<https://doi.org/10.1080/00074919312331336351>
- Kelly, R. (2000). Designing a Property Tax Reform Strategy for Sub-Saharan Africa: An Analytical Framework Applied to Kenya. *Public Budgeting & Finance*, 20(4), 36-51.
<https://doi.org/10.1111/0275-1100.00028>
- Kiser, E., y Baker, K. (1994). Could Privatization Increase the Efficiency of Tax Administration in Less-Developed Countries? *Policy Studies Journal*, 22(3), 489-500.
<https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1994.tb01483.x>
- Leal Pedrañez, O., Villasmil Moler, M., Sierra Romero, G., y Marcelexs, V. (2017). *Enfoques de gestión estratégica para promover el arbitraje tributario en gobiernos locales del Estado Zulia, Venezuela*. <http://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/2205>
- Libman, A., y Feld, L. P. (2009). Strategic Tax Collection and Fiscal Decentralization: The case of Russia. *Documents de Treball IEB*, 11, 1.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3011721>
- Melgarejo, L. J. (1999). Tributación Nacional. *Quipukamayoc*, 7(14), 113-116.
- Melgarejo, L. J. (2014). TRIBUTACIÓN NACIONAL. *Quipukamayoc*, 7(14), 113-116.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v7i14.5703>
- Mintzberg, H., y Brian, J. (1997). *El proceso estratégico: Conceptos, contextos y casos*. Pearson Educación.
- Moreno, A. M. (2008). *Derecho financiero y tributario: Parte general : lecciones de cátedra*. Lex Nova.

- Mundim Pena, R. P. M. (2004). Ética y estrategia en un marco teórico referencial de la ética de negocios. *Revista de Administração Contemporânea*, 8(SPE), 229–252.
- Naranjo, B. A., y Jano, M. J. P. (2017). Los factores determinantes de la eficiencia en la gestión de las Administraciones Tributarias Autonómicas españolas. *Estudios de economía aplicada*, 35(3), 749-776. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6131529>
- Nunga Garcia, J. L. (2016). *Deuda Tributaria Declarada exigible, utilizando los valores de Cobranza (Resolucion de determinacion y orden de pago)*. X1-1.
- Olivares, P. V., Urquiza, R. N., y Acosta, T. N. (2018). FACTORES CRÍTICOS QUE IMPACTAN LAS FINANZAS PÚBLICAS DE LOS GOBIERNOS LOCALES DE LA REGIÓN TACNA. *Quipukamayoc*, 26(50), 99-108. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14729>
- Ortiz, A. G. (2005). *El rol de la administración tributaria en la sociedad*.
- Paucar, I. V. (2018a). Sobre estrategia: Aspectos a considerar para la concepción, declaración, ejecución y evaluación de una estrategia. *Yachay-Revista Científico Cultural*, 7(01), 454–463.
- Paucar, I. V. (2018b). Sobre estrategia: Aspectos a considerar para la concepción, declaración, ejecución y evaluación de una estrategia. *Yachay-Revista Científico Cultural*, 7(01), 454–463.
- https://scholar.google.com/scholar?as_q=&as_epq=Sobre+estrategia%3A+aspectos+a+considerar+para+la+concepcci%C3%B3n%2C+declaraci%C3%B3n%2C+ejecuci%C3%B3n+y+evaluaci%C3%B3n+de+una+estrategia&as_oq=&as_eq=&as_occt=any&as_sauthors=&as_publication=&as_ylo=&as_yhi=&hl=es&as_sdt=0%2C5
- Petrovsky, N., y Avellaneda, C. N. (2014). Mayoral Public Sector Work Experience and Tax Collection Performance in Colombian Local Governments. *International Public Management Journal*, 17(2), 145-173. <https://doi.org/10.1080/10967494.2014.905406>
- Porter, M. E. (2008). ¿Qué es la estrategia?

- Ríos, E. A. (2018). Mecanismos de Gestión y Recaudación Tributaria en la Municipalidad Provincial de Bellavista, Año 2017. *Universidad Cesar Vallejo*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30491>
- Rodríguez, E., y Vargas, W. (2015). FINANCIAL CONTROL STRATEGIES FOR COLLECTING BODY OF A MUNICIPAL TAX. *Revista Negotium*, 0(31), 3-23.
<http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/view/196>
- Rodríguez, V. A. R. (2018). SISTEMA AUTOMATIZADO DE CONTROL TRIBUTARIO, EN LOS GOBIERNOS LOCALES. *Quipukamayoc*, 26(50), 31-39.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v26i50.14722>
- Rojo, M. E. (2016). *Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos. UF1817*. Tutor Formación.
- Scartascini, C. (2017, mayo 18). Economía del comportamiento: ¿Pueden los premios incentivar el pago del impuesto sobre la propiedad? De premios para incentivar el pago de impuestos. *Gestión fiscal*. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/premios-para-incentivar-el-pago-de-impuestos/>
- Sili, M. (2019). Styles and logics of territorial action. The recent experience of the municipalities of Paraguay. *Revista de Administração Pública*, 53(5), 917-941.
<https://doi.org/10.1590/0034-761220180260>
- Slemrod, J., y Yitzhaki, S. (1985). *The Optimal Size of a Tax Collection Agency* (Working Paper N.º 1759; Working Paper Series). National Bureau of Economic Research.
<https://doi.org/10.3386/w1759>
- Unda Gutierrez, M. (2017). *Una hacienda local pobre: Los determinantes de la recaudación predial en México*. 92.
https://www.lincolnst.edu/sites/default/files/pubfiles/unda_wp17mu1sp.pdf

- VALERIO, H. B. (2017). *Propuesta para mejorar el proceso administrativo de recaudación de impuestos en la municipalidad de San Matías, departamento de El Paraíso*.
<http://www.tzibalnaah.unah.edu.hn/handle/123456789/6819>
- Vásquez, J. R. (2017). LA CULTURA TRIBUTARIA Y LA GESTIÓN MUNICIPAL. *Quipukamayoc*, 25(48), 49-60. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Velásquez, J. E. (2017). Propuesta Metodológica para Mejorar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pallasca, 2017. *Universidad César Vallejo*.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12062>
- Yarong Zeng, Xuejiao Guo, yanni Yang, y Huijuan Huang. (2012). E-commerce tax collection and administration in China. *2012 International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering*, 3, 424-427.
<https://doi.org/10.1109/ICIII.2012.6340008>
- Yucra Yucra, M. M. (2015). La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cayma 2015. *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2844>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN	Es la Creación de una posición única y valiosa que involucra un conjunto diferente de actividades.	F. Teórico		Ficha de validación de Expertos	
		F. Normativo			
		Procedimientos			
		Mecanismos de Seguimiento y Control			
		Componentes			
RECAUDACIÓN	La recaudación Tributaria es la cobranza que se realiza a los ciudadanos por obligaciones que tiene con una entidad pública, donde el Estado puede castigar o perseguir a quienes no son responsables con sus obligaciones tributarias	Evolución de la Recaudación	Ingresos Totales anuales	Recopilación de información	Análisis Documental
			Diferencia de ingresos entre periodos	Recopilación de información	
		Recaudación	Estrategias	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
			Procesos	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
			Fiscalización	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
		Contribuyentes	Puntuales	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
			Morosos	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
		Ingresos Tributarios	Impuestos Municipales	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
			Tasas	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
			Derechos	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
			Otras contribuciones	Encuestas y Entrevista	Guías de Preguntas
		Oficina de recaudación	Infraestructura	Entrevista	Guías de Preguntas
			Tecnología	Entrevista	Guías de Preguntas
			Capacitaciones	Entrevista	Guías de Preguntas

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos Guía de entrevista

Buen día estimado (a): Soy Viera Diaz Katherine Anay actualmente me encuentro realizando este guion de entrevista como parte de la investigación de mi tesis de maestría en gestión pública sobre la recaudación tributaria.

1. ¿Cómo considera usted la evolución de la recaudación tributaria del ejercicio 2019 tomando como referencia a los ejercicios anteriores?
2. ¿Considera usted que han aplicado estrategias que hayan ayudado en la optimizar los niveles de Recaudación Tributaria?
3. ¿Cuál es el proceso de la recaudación tributaria que emplea la Unidad de Rentas para el cobro de los tributos?
4. ¿Considera usted que las actividades realizadas por la unidad de Fiscalización han mejorado los ingresos de la Recaudación Tributaria?
5. ¿Por qué considera usted que algunos contribuyentes son puntuales o morosos en el pago de los tributos municipales?
6. ¿Considera usted que aplicar presión coactiva contra los contribuyentes que no pagan sus tributos ayuda a mejorar la recaudación tributaria?
7. ¿Se encuentran establecidos los todos los impuestos, tasas, derechos y Arbitrios en el TUPA que tiene la entidad?
8. ¿Cree usted que la oficina de rentas esta implementada con el equipo tecnológico, infraestructura y personal capacitado para realizar la recaudación de impuestos?

Encuesta a los contribuyentes

ÍTEM		TA	A	TD	D
1	La municipalidad da a conocer la evolución de la recaudación tributaria anual.				
2	Cree usted que la evolución de la recaudación tributaria del año 2019 ha sido favorable.				
3	La municipalidad da a conocer las estrategias que aplicado para mejorar la recaudación tributaria.				
4	Son eficientes los procesos administrativos al momento de realizar un pago.				
5	Es difundido por los medios de comunicación el cronograma de pagos para cancelar sus impuestos.				
6	La información brindada sobre el pago de los tributos es óptima.				
7	Considera usted que la municipalidad planifica, coordina y ejecuta acciones de fiscalización de los tributos municipales.				
8	Obtuvo algún beneficio o descuento por pagar sus tributos y ser un contribuyente puntual.				
9	Conoce usted si existe beneficios para los contribuyentes puntuales.				
10	La municipalidad ha realizado charlas de concientización sobre el pago de los tributos municipales.				
11	La municipalidad aplicado sanciones o multas a los contribuyentes que no cumplen con el pago de los tributos municipales.				
12	Son justos los impuestos, tasas, derechos y otras contribuciones son generados por la municipalidad.				
13	La municipalidad brinda información al contribuyente sobre los impuestos, tasas, derechos y otras contribuciones.				
14	Los servicios públicos brindados por la Municipalidad son de calidad.				
15	La oficina de Rentas se encuentra implementado con la tecnología que facilita la atención al contribuyente.				
16	El personal que lo atiende en la oficina de Rentas está capacitado y absuelve sus dudas.				

Anexo 3

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para la recaudación de tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Entrevista sobre la recaudación tributaria

III. TESISISTAS:

Br. Katherine Anay Viera Díaz

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES.....

.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio del 2020

Mg. Silvia Failoc Chávez

Silvia Failoc Chávez
ABOGADO
ICAL 2385



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para la recaudación de tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

VI. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la recaudación tributaria

VII. TESISISTAS:

Br. Katherine Anay Viera Díaz

VIII. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES.....
.....
.....

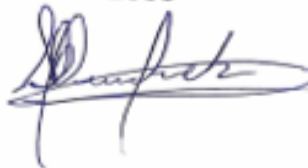
APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio del 2020

Mg. Silvia Failoc Chávez

Silvia Failoc Chávez
ABOGADO
ICAL 2385



INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para la recaudación de tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Entrevista sobre la recaudación tributaria

III. TESISISTAS:

Br. Katherine Anay Viera Díaz

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio del 2020

Mg. Marina Lalangui Quinde



CPC MARINA LALANGUI QUINDE

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para la recaudación de tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

VI. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la recaudación tributaria

VII. TESISISTAS:

Br. Katherine Anay Viera Díaz

VIII. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio del 2020

Mg. Marina Lalangui Quinde



CPC MARINA LALANGUI QUINDE

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para la recaudación de tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

VI. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la recaudación tributaria

VII. TESISISTAS:

Br. Katherine Anay Viera Díaz

III. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES.....

.....

.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de junio del 2020

Mg, .

Firma _____

EXPERTO: Mg. ROIBERT PEPITO MENDOZA REYNA

DNI N° 33431736

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias para la recaudación de tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Entrevista sobre la recaudación tributaria

III. TESISISTAS:

Br. Katherine Anay Viera Díaz

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES.....
.....
.....

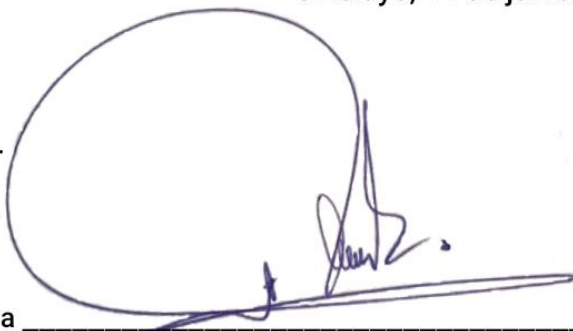
APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de junio del 2020

Mg, .

Firma

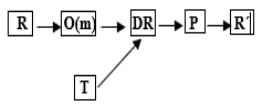


EXPERTO: Mg. ROIBERT PEPITO MENDOZA REYNA

DNI N° 33431736

Anexo 4

Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN / MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS	ENFOQUE, NIVEL (ALCANCE Y DISEÑO)	TÉCNICA/ INSTRUMENTO							
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variable 1	UNIDAD DE ANÁLISIS	Cuantitativo ↳ No Experimental ↳ Diseño Transeccional  El Diseño se diagrama de la siguiente manera <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> R: Realidad O: Observada O(m): Muestra T: Teoría DR: Diagnostico de la Realidad. </div>	Cuestionario de Encuesta Entrevista Análisis Documental							
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable										
¿Qué estrategias contribuirán a mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña?	Proponer estrategias que contribuirán a mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de Zaña.	La Estrategia que contribuirá en la mejora de la Recaudación Tributaria es el enfoque conductual, en la Municipalidad distrital de Zaña.	Estrategia	POBLACIÓN 4 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Zaña – Chiclayo - Lambayeque. 2568 Usuarios del Distrito de									
¿Cuál ha sido la Evolución de la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Zaña?	Analizar la Evolución de la Recaudación Tributaria de la Municipalidad distrital de Zaña.	La evolución de la Recaudación ha sido desfavorable en el ejercicio 2019.	Variable 2	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">POBLACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Funcionarios</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Usuarios</td> <td style="text-align: center;">2568</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td style="text-align: center;">2572</td> </tr> </tbody> </table> Zaña	POBLACIÓN		Funcionarios	4	Usuarios	2568	TOTAL	2572	
POBLACIÓN													
Funcionarios	4												
Usuarios	2568												
TOTAL	2572												
¿Cuáles han sido los Puntos Críticos de la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Zaña?	Determinar los Puntos Críticos de la Recaudación Tributaria de la Municipalidad distrital de Zaña.	Los puntos críticos de la baja Recaudación han sido los siguientes: falta de cultura Tributaria y el desinterés por parte de los funcionarios al no proponer estrategias de recaudación.	Recaudación Tributaria	MUESTRA 33 entre usuarios y funcionarios de la Distrital de Zaña – Chiclayo - Lambayeque. $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$ $Wi = \frac{Ni}{N} \quad ni = Wi \cdot n$									

Anexo 5

Autorización del desarrollo de la investigación



REPÚBLICA DEL PERÚ
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA
PROVINCIA CHICLAYO - REGIÓN LAMBAYEQUE



Zaña, 19 de Junio del 2020.

CARTA N° 001 -2020-MDZ/JR

Sra. Katherine Anay Viera Diaz
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Calle San Lucía S/N- Distrito de Zaña – Chiclayo- Lambayeque
Zaña

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA: CARTA EMITIDA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

De mi especial consideración:

Por medio de la presente reciba el cordial saludo, en nombre de la Municipalidad Distrital de Zaña, habiendo recibo la carta en la cual presentan a la alumna Katherine Anay Viera Diaz quien realizara la aplicación de su proyecto de Tesis titulada "Estrategias para la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Zaña".

Por lo tanto, se le AUTORIZA a la alumna de Posgrado aplique su proyecto de Tesis.

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZAÑA

MARÍA BETTY BURGA CAMPOS
JEFE RENTAS

Anexo 6

Resultados

Tabla 1 Resumen de las principales entrevistas a los funcionarios de Rentas

PREGUNTAS	ENTREVISTADO 1 JHONY WILLIAM TIRADO	ENTREVISTADO 2 -MARIA BETTY BURGA CAMPOS	ENTREVISTADO 3- DOMITILA AREVALO
1. ¿Cómo considera usted la evolución de la recaudación tributaria del ejercicio 2019 tomando como referencia los ejercicios anteriores?	La evolución de la recaudación del ejercicio 2019 con respecto a ejercicios anteriores no ha variado mucho se ha mantenido porque no ha bajado ni ha subido, porque han pagado las mismas empresas y la misma recaudación ha sido.	La recaudación tributaria de ambos rubros ha ido evolucionando de manera lenta los ingresos se han mantenido, debido a que los ingresos solo son de los impuestos, limpieza y arbitrios, lo que favorece es cuando convenio con COFOPRI o van a titular, los contribuyentes se preocupan en pagar sus impuestos, de lo contrario no pagan sus impuestos.	Tomando como referencia a los 2019 y los años anteriores si ha sido una recaudación inestable ya que año a año la recaudación varia.
2. ¿Considera usted que han aplicado estrategias que hayan ayudado en la optimizar los niveles de Recaudación Tributaria?	Si, se realizó la amnistía tributaria, fiscalización, se realizó la notificación a algunas casas y empresas esto ayudo a tener mejor recaudación. No se llegó a notificar a todo el distrito por falta de personal.	Mediante convenios con COFOPRI y dándoles descuentos con amnistías tributarias la cual no dio el resultado que esperamos, teniendo en cuenta que solo se financio 2 gigantografías y falto publicidad.	Si, habiendo implementado la oficina de Fiscalización ha logrado incrementar la recaudación, las personas toman conciencia de que tienen que cancelar.

<p>3. ¿Cuál es el proceso de la recaudación tributaria que emplea la Unidad de Rentas para el cobro de los tributos?</p>	<p>Al inicio del 2019 el proceso a nosotros los encargados de la Recaudación era complicado debido a que todos los procesos para realizar un pago eran manuales, en el mes de Julio se implementó un sistema el cual permite que los procesos sean más rápidos y prácticos ya que toda la data de los pagos está en el sistema. Por lo tanto si el contribuyente llega a sacar una partida de nacimiento solo realiza su pago y se imprime tres Boucher uno para el contribuyente solicite su partida, el otro se envía a la oficina de registro civil y el ultimo queda en la oficina de rentas; pero en el caso de realizar algún pago de impuestos el contribuyente debe traer documentos como copia de DNI y Copia de Titulo del predio si es urbano y en caso de que sea rural copia del plano del terreno y certificado de posesión, con dichos documentos realiza su pago y se le entrega su Boucher con su pago, por otro lado hay pagos para tramites que lo realiza el área de ingeniería por lo tanto también se solicita</p>	<p>Mediante un sistema de Rentas se inicia el proceso para el pago, debido a que el sistema tiene la toda la data de los contribuyentes y cuando llegan los contribuyentes solo verifican en el sistema y se les genera sus liquidaciones a los contribuyentes, si el contribuyente es nuevo se solicita documentos como copia literal o título de propiedad y se registra en el sistema, además no existe documento el cual establezca los procedimientos.</p>	<p>Los contribuyentes solicitan información sobre lo que desea pagar y de acuerdo a ello se le realiza el pago y le otorga el servicio.</p>
--	--	---	---

	<p>documentos como ejemplo una constancia catastral o para una subdivisión de lotes se solicita planos de la casa, copia de DNI y se realiza una solicitud y se envía a mesa de partes y la derivan al área correspondiente; por otro lado también hay tramites como el certificado de defensa civil en el cual el contribuyente debe presentar Copia de DNI, título de la casa y se le solicita la ficha RUC, un plano del área para el cual solicita el certificado.</p>		
<p>4. ¿Considera usted que las actividades realizadas por la unidad de Fiscalización han mejorado los ingresos de la Recaudación Tributaria?</p>	<p>El área de Fiscalización fue implementada en el mes de Julio y la recaudación ha mejorado bastante, se realizó la actualización de algunos predios, notificación a los mejores contribuyentes, pero la falta de materiales y personal no permite realizar una buena fiscalización</p>	<p>Si ayudado a mejorar debido a que inicio a realizar fiscalizaciones a los contribuyentes y estos estaban viendo a cancelar sus obligaciones, mediante la fiscalización se ha logrado actualizar la data de los predios los cuales evadían impuesto declaraban por tierras eriazas sin embargo se encontraba tierras de primera categoría, tierras que sembraban productos de exportación y dichas tierras tienen otra calidad de arancel con ello el impuesto sube.</p>	<p>Sí, porque se ha empezado a notificar a los contribuyentes y a las empresas las cuales han ido a la municipalidad a cancelar sus tributos</p>

<p>5. ¿Por qué considera usted que algunos contribuyentes son puntuales o morosos en el pago de los tributos municipales?</p>	<p>Los contribuyentes puntuales son muy pocos y mayormente son las personas avanzada edad los cuales son responsables y con referencia a los morosos son personas que no tienen cultura tributaria y dicen para que voy a pagar si luego habrá salen beneficios de descuentos mediante Resolución a Alcaldía la cual indica que el contribuyente solo debe cancelar los dos últimos pagos, y esto contribuye a que el moroso no cumpla con sus pagos.</p>	<p>Los contribuyentes puntuales son pocos y conocidos porque mayormente son los jubilados, ellos cobran y llegan a cancelar sus impuestos o arbitrios, mientras que los morosos no tengan alguna exigencia o por vender o comprar o traspasan a otra persona, allí recién se colocan al día de sus pagos.</p>	<p>En el caso de los contribuyentes morosos puede ser por la falta de conocimiento, por falta de gestión municipal y por desconfianza, por otro lado, desconocen el fin de la recaudación.</p>
<p>6. ¿Considera usted que aplicar presión coactiva contra los contribuyentes que no pagan sus tributos ayuda a mejorar la recaudación tributaria?</p>	<p>Si se aplica la presión coactiva si ayudara ya que el contribuyente tendrá temor, en la municipalidad nunca se ha aplicado ya no tenemos el área de la cobranza coactiva.</p>	<p>Si ayuda mucho, en la municipalidad se quería implementar y por déficit de ingresos se tenía que pagar a un ejecutor coactivo y se estaba viendo a una municipalidad de Chiclayo y establecer convenio para exigir a las empresas grandes (Pomalca, Cayalti y Pucalá) debido a que son las empresas que más deuda tienen con la entidad.</p>	<p>Si ayuda a mejorar ya que los contribuyentes se verán obligados a cancelar sus tributos.</p>
<p>7. ¿Se encuentran establecidos</p>	<p>No todos los ingresos que existen el Perú están el TUPA de la entidad debido a que hace varios años que</p>	<p>Se está para regularizar debido a que se está trabajando con un TUPA desactualizado cada año hay</p>	

<p>los todos los impuestos, tasas, derechos y Arbitrios en el TUPA que tiene la entidad?</p>	<p>no actualizan el TUPA, por otro lado, hay impuestos que se cobra y no está estipulado en el TUPA, así como también existe impuestos los cuales no se cobran como serenazgo y parques y jardines.</p>	<p>actualizaciones las cuales se deben regularizar en el TUPA que ya se ha solicitado a la oficina de Administración.</p>	<p>No, todos los ingresos no se encuentran establecidos en el TUPA.</p>
<p>8. ¿Cree usted que la oficina de rentas esta implementada con el equipo tecnológico, infraestructura y personal capacitado para realizar la recaudación de impuestos?</p>	<p>La oficina carece de muchos aspectos iniciando por útiles de oficina, un ambiente muy pequeño en el cual está la oficina de rentas y fiscalización, con respecto a lo tecnológico se implementó un sistema Integrado de Gestión Municipal y por otro lado el personal no escaso, no nos capacitan trabajamos de acuerdo algunos conocimientos que tenemos en el Área, solo recibimos capacitación para manipular el sistema.</p>	<p>La oficina de rentas con referencia a la infraestructura solo cuenta un espacio el cual es muy reducido, la tecnología todavía no la tenemos bien implementada porque contamos con Pcs antiguas y un sistema el cual se implementado y ayuda bastante, por otro lado, las capacitaciones no tenemos.</p>	<p>No se implementado debido a que la oficina es muy pequeña y el contribuyente no está cómodo al momento de ingresar a la oficina de rentas, con referencia a lo tecnológico solo implementaron un nuevo sistema, pero las Pc son antiguas, y con referencia a las capacitaciones no recibimos capacitaciones con respeto temas tributarios, trabajamos según nuestros conocimientos adquiridos por la experiencia.</p>

Fuente: Elaboración propia

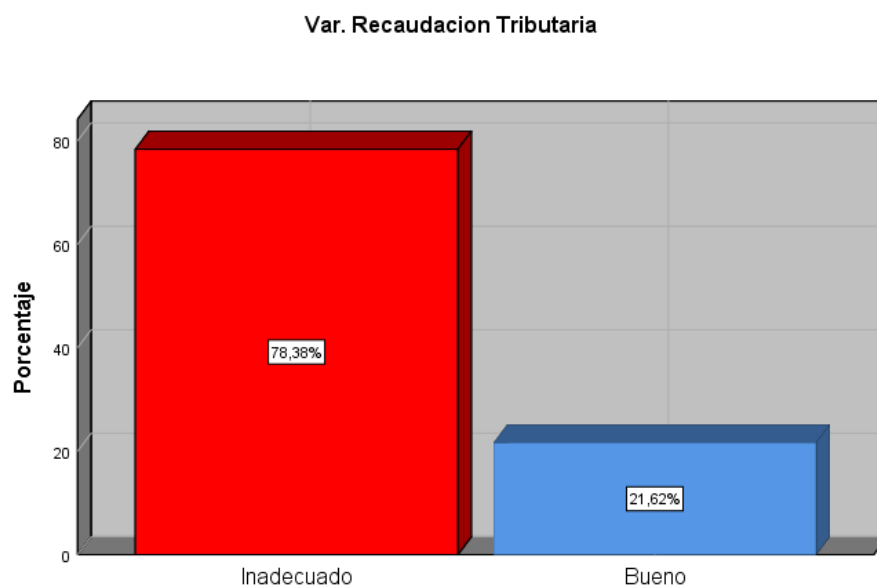
Interpretación de resultados del cuestionario por dimensiones

Tabla 2 Variable Recaudación tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	29	78,4	78,4	78,4
	Bueno	8	21,6	21,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Variable Recaudación tributaria



Fuente: Elaboración propia

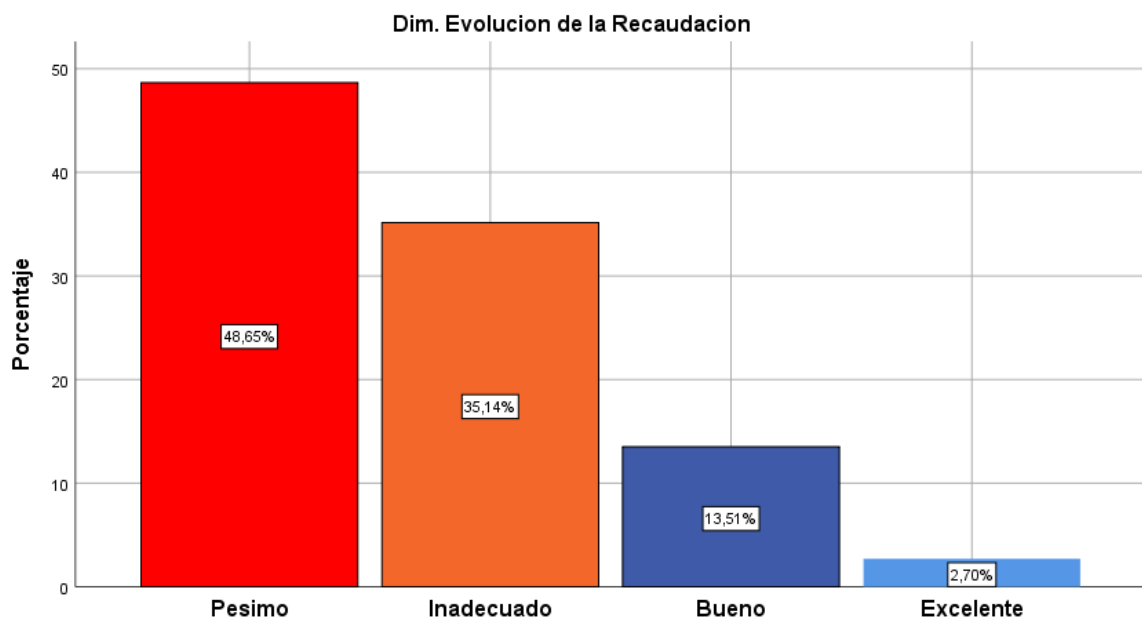
Tabla 3 Dimensión I: Evolución de la Recaudación

Dim. Evolución de la Recaudación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	18	48,6	48,6	48,6
	Inadecuado	13	35,1	35,1	83,8
	Bueno	5	13,5	13,5	97,3
	Excelente	1	2,7	2,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8 Dimensión I: Evolución Tributaria



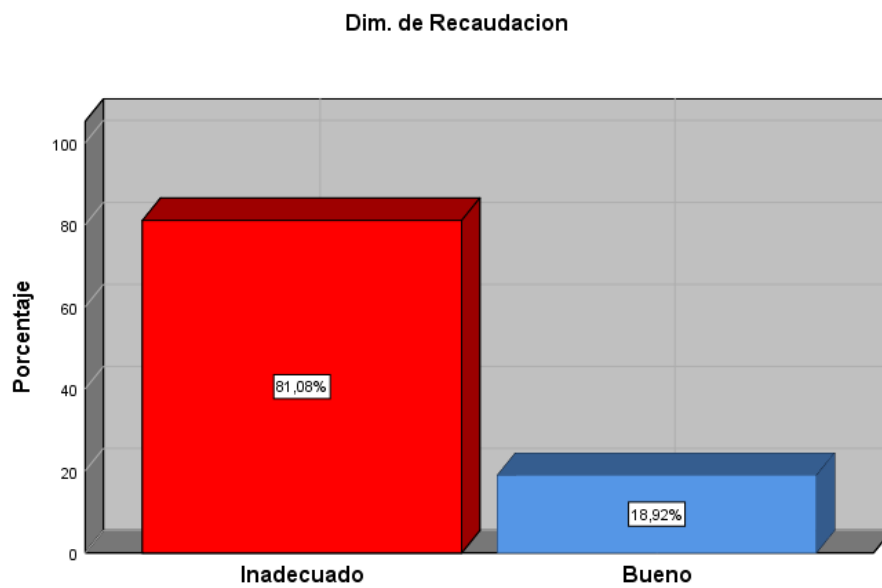
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 Dimensión II: Recaudación

		Dim. de Recaudación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	30	81,1	81,1	81,1
	Bueno	7	18,9	18,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 Dimensión II: Recaudación



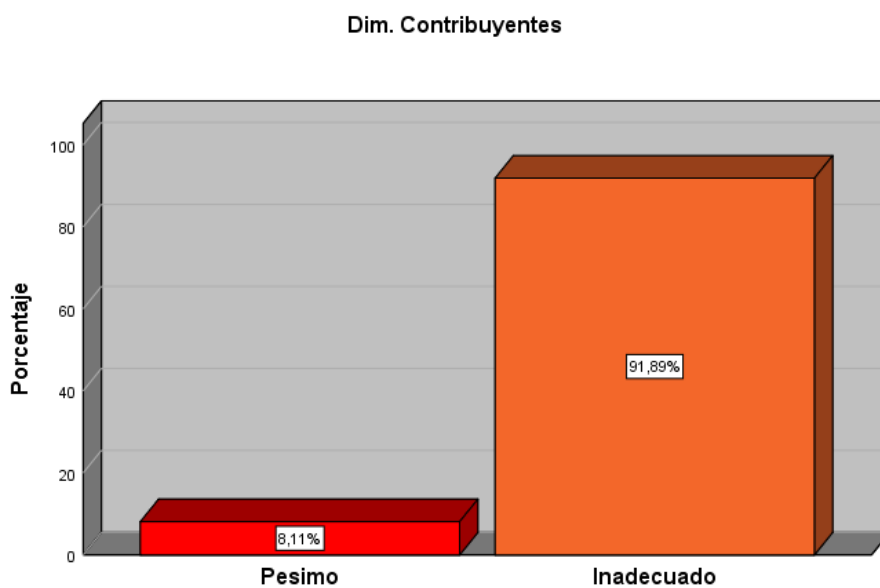
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Dimensión III: Contribuyentes

		Dim. Contribuyentes			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	3	8,1	8,1	8,1
	Inadecuado	34	91,9	91,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10 Dimensión III: Contribuyentes



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 Dimensión IV: Dimensión de Ingresos Tributarios

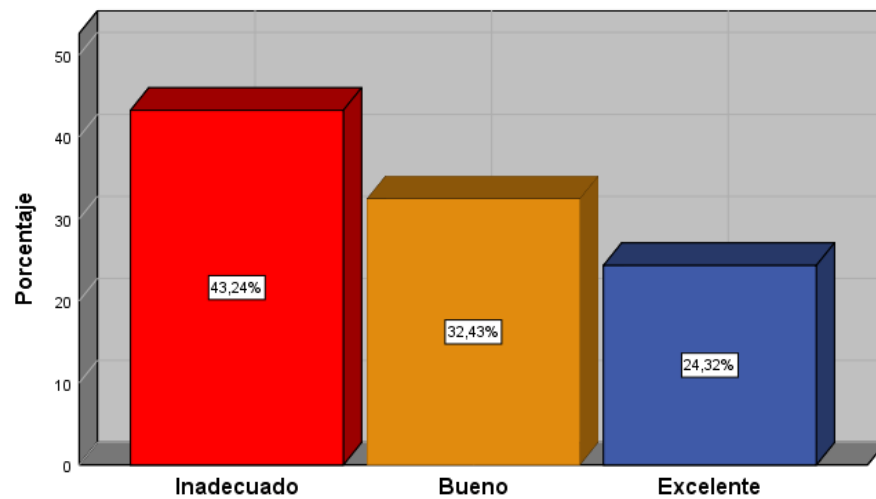
Dim. de ingresos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	16	43,2	43,2	43,2
	Bueno	12	32,4	32,4	75,7
	Excelente	9	24,3	24,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11 Dimensión IV: Dimensión de Ingresos Tributarios

Dim. de ingresos



Fuente: Elaboración propia

Tabla 7 Dimensión IV: Dimensión de Oficina de Rentas

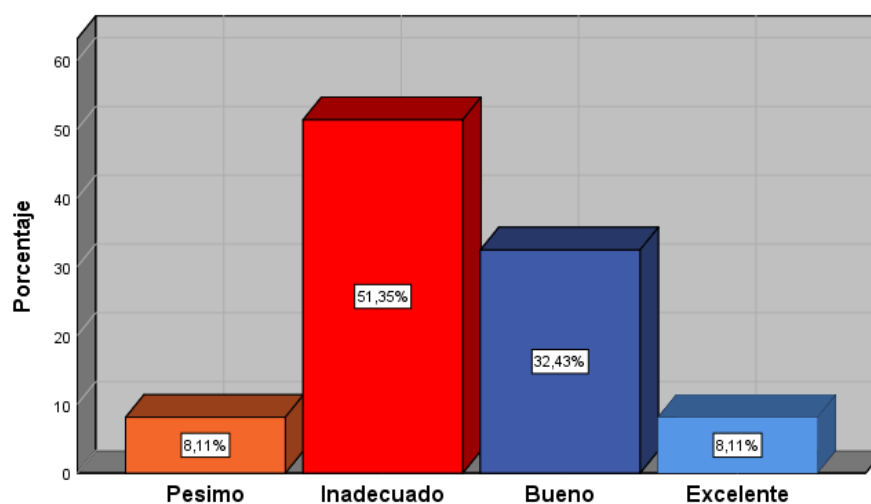
Dim. de Oficina

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Pésimo	3	8,1	8,1	8,1
Inadecuado	19	51,4	51,4	59,5
Bueno	12	32,4	32,4	91,9
Excelente	3	8,1	8,1	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 12 Dimensión IV: Dimensión de Oficina de Rentas

Dim. de Oficina de Rentas



Fuente: Elaboración propia

Cuadros de análisis de la evolución de los ingresos recaudados y el PIA

Tabla 8 Análisis de PIA Vs Recaudación

PIA RUBRO 09-RDR		2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.1.	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	15,000.00					
1.3	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	214,732.00	170,332.00	214,574.00	229,599.00	249,574.00	249,574.00
1.5	OTROS INGRESOS	6,000.00	30,308.00	48,320.00	48,295.00	48,320.00	48,320.00
1.6	VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1,000.00	37,106.00	87,106.00	87,106.00	87,106.00	87,106.00
1.9	SALDO DE BALANCE	-	-	-			
TOTAL		236,732.00	237,746.00	350,000.00	365,000.00	385,000.00	385,000.00

PIA - RUBRO 08- IMPUESTOS MUNICIPALES		2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.1	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	360,143.00	274,309.00	460,000.00	475,000.00	610,000.00	610,000.00
1.9	SALDOS DE BALANCE	-	-				
TOTAL		360,143.00	274,309.00	460,000.00	475,000.00	610,000.00	610,000.00

PIA		2014	2015	2016	2017	2018	2019
RUBRO 09-RDR		236,732.00	237,746.00	350,000.00	365,000.00	385,000.00	385,000.00
RUBRO 08- IMPUESTOS MUNICIPALES		360,143.00	274,309.00	460,000.00	475,000.00	610,000.00	610,000.00
TOTAL		596,875.00	512,055.00	810,000.00	840,000.00	995,000.00	995,000.00

EJECUTADO		2014	2015	2016	2017	2018	2019
RUBRO 09-RDR		285,416.00	492,318.00	283,614.00	228,296.76	206,382.19	291,173.22
RUBRO 08- IMPUESTOS MUNICIPALES		327,585.00	291,430.00	640,529.00	286,436.24	288,715.25	264,049.79
TOTAL		613,001.00	783,748.00	924,143.00	514,733.00	495,097.44	555,223.01

RUBRO 09-RDR		2014	2015	2016	2017	2018	2019
PIA		236,732.00	237,746.00	350,000.00	365,000.00	385,000.00	385,000.00
EJECUTADO		285,416.00	492,318.00	283,614.00	228,296.76	206,382.19	291,173.22
TOTAL		- 48,684.00	- 254,572.00	66,386.00	136,703.24	178,617.81	93,826.78

RUBRO 08- IMPUESTOS MUNICIPALES		2014	2015	2016	2017	2018	2019
PIA		360,143.00	274,309.00	460,000.00	475,000.00	610,000.00	610,000.00
EJECUTADO		327,585.00	291,430.00	640,529.00	286,436.24	288,715.25	264,049.79
TOTAL		32,558.00	- 17,121.00	- 180,529.00	188,563.76	321,284.75	345,950.21

AÑO 2019 CON MAYOR BAJA RECAUDACION

43%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Evolución de los Ingresos recaudados rubro 08 y 09.

RUBRO 09-RDR		2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.3	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	156,891.00	199,021.00	180,231.00	157,269.51	138,135.19	256,567.17
1.5	OTROS INGRESOS	25,210.00	30,698.00	36,600.00	24,778.08	35,222.08	29,444.71
1.6	VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	93,842.00	256,821.00	61,607.00	44,972.28	22,966.80	1,640.00
1.9	SALDO DE BALANCE	9,473.00	5,778.00	5,176.00	1,276.89	10,058.12	3,521.34
TOTAL		285,416.00	492,318.00	283,614.00	228,296.76	206,382.19	291,173.22
RUBRO 08- IMPUESTOS		2014	2015	2016	2017	2018	2019
1.1	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	325,627.00	291,294.00	640,436.00	248,588.31	264,332.95	260,889.78
1.9	SALDOS DE BALANCE	1,958.00	136.00	93.00	37,847.93	24,382.30	3,160.01
TOTAL		327,585.00	291,430.00	640,529.00	286,436.24	288,715.25	264,049.79
EJECUTADO		2014	2015	2016	2017	2018	2019
RUBRO 09-RDR		285,416.00	492,318.00	283,614.00	228,296.76	206,382.19	291,173.22
RUBRO 08- IMPUESTOS MUNICIPALES		327,585.00	291,430.00	640,529.00	286,436.24	288,715.25	264,049.79
TOTAL		613,001.00	783,748.00	924,143.00	514,733.00	495,097.44	555,223.01

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10 Análisis de la evolución de los ingresos recaudados

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN PROMEDIO
RUBRO 09-RDR	285,416.00	492,318.00	283,614.00	228,296.76	206,382.19	291,173.22	
RUBRO 08- IMPUESTOS M	327,585.00	291,430.00	640,529.00	286,436.24	288,715.25	264,049.79	
TOTAL	613,001.00	783,748.00	924,143.00	514,733.00	495,097.44	555,223.01	
VARIACION %	28%	18%	-44%	-4%	12%		2%
CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN PROMEDIO
RUBRO 08- IMPUESTOS M	327,585.00	291,430.00	640,529.00	286,436.24	288,715.25	264,049.79	
VARIACION %	-11%	120%	-55%	1%	-9%		9%
CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN PROMEDIO
RUBRO 09-RDR	285,416.00	492,318.00	283,614.00	228,296.76	206,382.19	291,173.22	
VARIACION %	72%	-42%	-20%	-10%	41%		8%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13 Encuesta aplicada a los contribuyentes

Preguntas Respuestas 37

Tributación Municipal

ENCUESTA PARA LOS CONTRIBUYENTES

Descripción del formulario

BIENVENIDO (A)

Estimado(a) contribuyente, reciba un cordial saludo, y a la vez una invitación para participar del estudio "Estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña.", el cual pretende determinar la situación actual de la recaudación tributaria del distrito de Zaña, considerando para ello la perspectiva de los contribuyentes. La información recabada será de gran ayuda para emitir recomendaciones a la entidad y de esta manera contribuir con la mejora de la recaudación de tributos municipales del distrito de Zaña

Figura 14 Total de encuestas aplicadas



Anexo 7

Desarrollo de la propuesta

Después de haber analizado las dificultades con las que cuenta la municipalidad distrital de zaña para efectuar una adecuada recaudación tributaria, he podido llegar a la conclusión que se necesita un trabajo estructurado en las distintas áreas de esta comuna para que pueda articular y así poner en marcha la maquinaria municipal y mejorar la recaudación municipal.

Tomando como base los conceptos de estrategias por lo que el autor (Cortázar, 2006) nos habla sobre de una estrategia diseñada para aplicarla en los objetivos, la cual genere confianza en las acciones colectivas, que se crea decisivo y eficiente para obtener los resultados esperados(p. 12).

Y la recaudación tributaria definida por el autor Moreno en su libro nos explica que como funciones de la recaudar y administrar los tributos, por lo que unos de sus aspectos importantes son las deudas por las obligaciones tributarias y su fin es realizar procesos para la cobranza de las deudas. (2008, p. 351).

Asimismo, la propuesta tiene como referente un marco legal que son: la Ley Orgánica de Municipalidades, código tributario peruano, ley de tributación municipal, y la ley del procedimiento administrativo general.

Con referencia a los trabajos de antecedentes en el Nivel Global según el autor Valerio (2014) En su tesis la cual tiene como objetivo general elaborar una propuesta para optimizar los procedimientos administrativos de recaudación de impuestos en la entidad municipal de San Matías. Y concluye en que dicha entidad no tiene redactados documentos sobre el procedimiento administrativo para la cancelación de los tributos, lo que realizan es improvisado y genera que el contribuyente solo cancele sus tributos cuando realice un trámite legal. (p. 121).

A nivel nacional el autor Velásquez (2017) En su Tesis tiene como objetivo general determinar los aspectos de la recaudación de tributos, asimismo poder establecer y proponer mejoras en la recaudación tributaria en el ente Provincial de Pal lasca, su diseño de su investigación es descriptivo porque delimita el entorno del estado real donde detalla las diferencias y limitaciones de la entidad, y por otro lado es propositivo, debido a que se diseña y establece una propuesta que ayude a superar

las deficiencias, por estas razones concluye en el plan de estrategias contiene lineamientos y objetivos para su ejecución.(p. 72)

Por otro lado los aportes a Nivel local de Carhuatanta y Vásquez (2019) En su Tesis tiene como objetivo general de su investigación es construir estrategias para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del ente distrital de José Leonardo Ortiz de los periodos 2014 al 2016, y los autores llegaron a las siguientes conclusiones: mediante los procedimientos administrativos donde se exige el pago de la deuda de los tributos el contribuyente, se hace caso omiso a dichas exigencias exponiendo que el importe a pagar no es real, por lo que se realiza la sinceración de la deuda lo que generara incremento en la recaudación. Por otro lado, se llegó a determinar que el 59.09% no realiza sus pagos de tributos porque no tienen conocimiento sobre el destino de los fondos recaudados. (p. 70).

Plan de Acción:

1. Organización Administrativa

Para que la gestión municipal empiece a funcionar es necesario en primer lugar que las áreas y los funcionarios que desempeñen estas funciones tengan bien establecidas y delimitada sus funciones es por ello que resulta vital realizar la modificación del manual de perfil de puestos , estructura orgánica y cuadro de asignación de personal , con la finalidad de implementar las áreas de fiscalización y ejecución coactiva para que con estas áreas se puede hacer uso del principio de autoridad y hacer cumplir las disposiciones municipales como el pago de tributos.

Una vez que tengamos definidas las funciones y se cuente con los documentos de gestión de recursos humanos antes mencionados debidamente actualizados corresponde actualizar los documentos gestión que contiene las tasas , multas, entre otros que recaudara la municipalidad es por ello que en cumplimiento a la ley 27444 ley del procedimiento administrativo general se deberá a proceder a actualizar el texto único de procedimientos administrativos TUPA para que contenga un cobro de tasas con el debido costo y en base a la unidad impositiva tributaria vigente, así mismo , deberá implementarse el reglamento de aplicación y sanciones así como el cuadro único de infracciones para que se pueda establecer de manera clara y precisa las multas que se aplicaran por incumplimiento a las

disposiciones municipales, ya que sin este instrumento normativo no se podrá imponer multa alguna.

También resulta importante teniendo en cuenta que en el derecho tributaria existen plazos perentorios que se elaboración de directivas internas para estandarizar procedimiento y evitar el incumplimiento de plazos y de esta manera no disminuir la base imponible con la que cuenta la municipalidad, es decir, no dejar que las deudas por cobrar prescriban o sean inejecutables para no perjudicar económicamente a la municipalidad, ya que según la ley orgánica de municipalidades la renta también forman parte del patrimonio municipal.

Parte fundamental es que las áreas desarrollen un trabajo integrado, durante el desarrollo de mi investigación he podido evidenciar que existe una barrera por parte de las áreas, no trabajan de manera coordinada y específicamente en el caso de recaudación es necesario que área de catastro que contiene la información exacta y actualizada de los predios mantenga una coordinación constante con el área de administración tributaria es por ello que debe implementarse un sistema integrado que permita sumar esfuerzos entre estas dos áreas y evitar así la evasión tributaria.

2. Planificación Estratégica

La mejora de la recaudación municipal no implica solo realizar modificaciones o implementar cosas al interior de la entidad municipal, pensar de esa manera no es más que ver solo parte del problema, ya que existe un relación directa entre el ente recaudador y el contribuyentes, es por ello que con la finalidad de incentivar de manera voluntaria a que el contribuyente pague puntal y oportunamente sus tributos debe implementarse campañas de sensibilización a la población en la cual se le exponga de manera clara y sencilla con palabras que pueda entender que el pago de sus tributos es importante para la mejora de su ciudad ya que sin ellos no se puede brindar los servicios públicos.

Asimismo, la oficina de rentas implementaría dentro de su plan de concientización la publicidad mediante los medios de comunicación (radial, televisivo, portal de transparencia y redes sociales) más cercanos al distrito en los cuales se daría a

conocer a la población las fechas de pago de sus tributos a los contribuyentes los cuales estarían más informados.

Por otro lado deberá implementarse campañas de incentivos que premien al contribuyente puntual con sorteos de electrodomésticos, canastas, entre otros para que de esta manera se motive a más contribuyentes a participar de manera activa en la mejora de sus ciudad mediante el pago de sus tributos, la experiencia nos ha demostrado que resulta más eficaz motivar a las personas para que tributen a que implementar una política de miedo mediante embargos para que el contribuyente se apersona a cancelar sus obligaciones.

No obstante, a todo la mencionado se propone que al momento de notificar a los contribuyentes su autoevaluó anual a su vez se adjunte una memoria anual de los ingresos y además un informe donde se detalle en que se están invirtiendo sus impuestos.

En otro orden de ideas sería muy importante que se solicite mejorar la calidad de los servicios prestados a la comunidad como maximizar la recolección de los residuos sólidos en los centros poblados, ampliar la limpieza de los jardines y parques y sobretodo que los pobladores sientan la seguridad de estar protegidos por la labor que realiza el serenazgo; con ello los pobladores tendrán la seguridad que sus tributos están siendo utilizados en beneficio del distrito.

Implementado estas campañas de sensibilización se logrará recuperar la legitimidad de la autoridad municipal.

3. Capacidad operativa

Ya contando con los documentales es necesario dotar de la infraestructura y logística necesaria a los funcionarios para que pueda realizar sus labores de manera eficiente y eficaz es por ello que deberá elaborar el cuadro de necesidades de manera anual para que se tenga previsto en el presupuesto inicial de apertura de cada año los bienes que sean necesarios para el desempeño de la función.

Las normas tributarias así como las disposiciones que emite el tribunal fiscal son muy cambiantes y cada cierto periodo de tiempo sufren variaciones por ello que el personal debe mantener una constante capacitación en cuanto a estos aspectos

para si evitar se cometan abusos que posteriormente conlleven consigo nulidades, por lo cual la implementación aun plan anual de capacitación no resulta ser ajena a la realidad y por lo tanto es primordial que se ejecute, más aun si tenemos en cuenta que es deber del empleador brindar la capacitación adecuada a los trabajadores en el labor que desean que desempeñen.

Realizar convenios con institutos o universidades los cuales tengan carreras administrativas y sus estudiantes puedan realizar sus prácticas pre profesionales con la finalidad de tener personal el cual contribuya con las labores en el área de rentas y de la misma manera el estudiante adquiera experiencia en tributación.

Estas medidas permitirán en gran medida mejorar la recaudación municipal, sé que no son las únicas existentes, sin embargo, debido a la magnitud de la municipalidad distrital de zaña y los recursos que posee considero que son los más viables para su implementación.

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA

Luego de realizada la revisión del documento intitulado Estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña., presentado por el Br. Katherine Anay Viera Diaz se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: SAMUEL CHUZON SAVA

DNI: 16671753



CPC. SAMUEL CHUZON SAVA

FIRMA.

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA

Luego de realizada la revisión del documento intitulado Estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña., presentado por el Br. Katherine Anay Viera Diaz se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: RENGIFO MONTAÑO MARYORIES GISELLE

DNI: 43576525

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL
Oficina de Administración Tributaria - MDP

Abog. Maryories Giselle Rengifo Montaño
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

FIRMA

APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA

Luego de realizada la revisión del documento intitulado Estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña., presentado por el Br. Katherine Anay Viera Diaz se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: MARÍA ANTONIETA FAILOC CHÁVEZ

DNI: 42330040


MANCOMUNIDAD MUNICIPAL
DEL VALLE LA LECHE
C.A.C. María A. Failoc Chávez
FIRMA: