



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Sistema de administración tributaria y gestión por resultados en
una municipalidad distrital, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Rodríguez Che, Ricardo Miguel (orcid.org/0000-0003-4721-5730)

ASESOR:

Dr. Peñalver Higuera, Manuel José (orcid.org/0000-0002-8732-984X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Madre que me apoyo y acompaño en toda mi formación profesional.

Desde el Cielo, a mi compañera de vida, quien con su amor y apoyo incondicional contribuyo en mi crecimiento personal y profesional.

A mis hermanos Silvana, Mariano, y Cecilia por sus consejos, y apoyo que siempre me brindan.

Ricardo Miguel

Agradecimiento

Muy agradecido con Dios por estar siempre acompañándome en mis días.

Siempre ha estado conmigo en los momentos más trascendentales de mi vida, gracias a él, superé muchas metas que me propuse obtener, de la misma manera mi eterno agradecimiento a los pocos amigos que se cruzaron en mi destino, gracias a todo ello estoy alcanzando a culminar uno de mis objetivos que es el culminar esta maestría.

.

Ricardo Miguel

Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y Diseño de Investigación:	18
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística	18
3.3. Escenario de estudios.....	18
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimiento.....	19
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de la información	19
3.9. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS:	62
ANEXOS	69

Índice de tablas

Tabla 1. ¿Qué tanto conoce usted del sistema de administración tributaria como contribuciones a la estabilidad social y económica en una municipalidad distrital? ¿arguméntelo?	21
Tabla 2. ¿Qué tanto conoce usted de la regulación normativa del sistema de administración tributaria en una municipalidad distrital? (Ordenanza Municipal N° 011-2009) ¿arguméntelo?	28
Tabla 3. ¿Considera usted que el sistema de administración tributaria debe contar con una tecnología avanzada para una gestión por resultados eficiente y eficaz en una Municipalidad distrital? ¿Fundamente su respuesta?	32
Tabla 4. ¿A su criterio el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital en un contexto de inversión con objetivos claros y bien definidos? ¿Fundamente su respuesta?	35
Tabla 5. ¿Cuáles son las consecuencias de no recaudar al 100% los tributos de los ciudadanos en una municipalidad distrital?	39
Tabla 6. ¿Considera Usted, que una municipalidad distrital, debe contar con una adecuada estrategia para asegurar una mayor recaudación de fondos que le permita una gestión por resultados eficaz y eficiente ¿fundamente su respuesta?	42
Tabla 7. ¿Explique usted, si una Municipalidad distrital desarrolla talleres u otros eventos para que la ciudadanía conozca cómo funciona la administración tributaria? ¿Por qué?.....	45
Tabla 8. Triangulación de resultados de entrevistas	48

Resumen

La investigación trata sobre el sistema de administración tributaria y gestión por resultados en una municipalidad distrital, 2022, la cual tuvo como Objetivo General determinar en qué medida el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital, 2022, el tipo de investigación que se utilizó fue el enfoque cualitativo empleando el diseño de teoría fundamentada. Las técnicas empleadas para el recojo de datos fueron el análisis de documentos y la entrevista y la guía de entrevista. Los resultados obtenidos mostraron que el Sistema de administración tributaria facilita las contribuciones para la estabilidad social y económica de una institución pública con eficiencia y eficacia; en tanto que la gestión por resultados realiza la combinación de sistemas, valores y procedimientos para la mejora continua de la institución con igual o menor cantidad de recursos.

Al concluir el estudio de investigación se obtuvo que no existe una regulación clara y sostenida respecto al manejo administrativo tributario, así como gran parte de morosos que no cumplen sus pagos, el no cumplimiento de la ley, falta de obras y proyectos, falta de capacitación a funcionarios, falta de equipos tecnológicos, con lo que se podría cumplir las metas y objetivos.

Palabras Clave: Tributaria, Municipalidad, Administración

Abstract

The research deals with the tax administration system and results-based management in a district municipality, 2022, whose General Objective was to determine to what extent the tax administration system affects results-based management in a district municipality, 2022, the type The research used was the qualitative approach using the grounded theory design. The techniques used for data collection were the analysis of documents and the interview and the interview guide. The results obtained showed that the Tax Administration System facilitates contributions to the social and economic stability of a public institution with efficiency and effectiveness; while management by results performs the combination of systems, values and procedures for the continuous improvement of the institution with the same or less amount of resources.

At the conclusion of the research study, it was obtained that there is no clear and sustained regulation regarding administrative tax management, as well as a large part of defaulters who do not meet their payments, non-compliance with the law, lack of works and projects, lack of training officials, lack of technological equipment, with which the goals and objectives could be met.

Keywords: tax, municipality, Administration

I. INTRODUCCIÓN

A nivel nacional algunas instituciones son las encargadas de recaudar impuestos, las que después deben convertirse en una producción de solución y mejoramiento continuo para los estados, donde se pueda mejorar la calidad de vida de las personas, así mismo tienen la posibilidad de ser generadores de empleos, a través de realización de obras, construcción de carreteras, inversión en educación, cultura y deporte, algo que sin duda contribuye al desarrollo de nuestra sociedad, lamentablemente no es lo que siempre sucede en estas instituciones, claro ejemplo tenemos lo que sucede en algunas municipalidades que se encuentran alrededor del Perú, una de ellas la Municipalidad de Víctor Larco Herrera, ubicada en Buenos Aires a la altura del Malecón en Trujillo, donde los ciudadanos se olvidan de pagar sus impuestos, generando un caos administrativo, lo que servirá en el presente trabajo para poder encontrar alternativas de solución y sensibilización al pago de sus tributos, tal como lo define en su tesis Gootjes et. al, (2021).

El secreto del éxito de la convergencia económica reside en una amplia cooperación entre los sectores público y privado, el sistema tributario es un área prioritaria, ya que por un lado genera los ingresos para el funcionamiento del Estado, mientras que por otro regula las condiciones básicas de la economía privada, en este sentido, la reforma fiscal implementada en Hungría después de 2010 fue un hito, ya que no solo cambió la estructura fiscal de manera favorable al crecimiento, sino que también sirvió para simplificar el sistema fiscal y reducir la evasión fiscal, la reforma de la administración tributaria se lanzó en una segunda ronda en 2016, con el objetivo de establecer una autoridad tributaria cooperativa y orientada al cliente que aliente a los contribuyentes a cumplir las normas a través de medios modernos e incentivos apropiados, con lo que se concluye la realización de un panorama de las etapas y resultados de la transformación del sistema tributario así como de la administración tributaria a la fecha, al citar ejemplos internacionales exitosos, ofrecemos sugerencias y llamamos la atención sobre las posibilidades de una mayor reforma tal como lo afirmaron Parragh & Palotai (2018).

Los hallazgos que se encontraron en el trabajo evidenciaron claras implicaciones políticas, una de las principales fue que, al tener reglas fiscales claras, mejora y aumenta los ingresos de las entidades, también se debe fortalecer estas, con el

propósito de mejora en su disciplina y el presupuesto público, también moderan las manipulaciones fiscales con fines electorales, esto a través de un estudio en los ciclos presupuestarios públicos la muestra de 77 países, los que se encuentran en más avance tecnológico y desarrollo, se concluyó que el mecanismo del pacto ha sido muy positivo reduciendo la deuda pública de algunos países ubicados en la zona del euro; es necesario darse cuenta de que la mayoría de las comunas actualmente tienen sistemas de recaudación de impuestos defectuosos, principalmente porque nunca se han preocupado por desarrollar o fortalecer un área tan importante como esta, a través de la cual obtienen los ingresos suficientes para que puedan cumplir con sus regulaciones, esta línea de argumentación beneficiara a su comunidad en general, descuido que ha permitido que no se pueda recaudar lo suficiente, lo que ha ocasionado que se siga trabajando con un sistema que no reúne los estándares que se requiere, como el de cobrar mediante notificaciones y promociones de julio y diciembre el que no da buenos resultados y solo empeora más el nivel de gestión en recaudación, es tal la desproporcionalidad que en las áreas de fiscalización y recaudación no se cuenta con una aplicación actualizada ni mucho menos direccionada a un funcionamiento de control de calidad, empeorando la situación de ingresos de los gobiernos locales, dejando una gran brecha de parte de los impuestos y tasas dejadas de pagar por los contribuyentes, falta la generación de nuevos programas y métodos de pago, así como la infraestructura, calidad de servicios, personal preparado para el puesto en el que se encuentra, de la misma manera hace notar, la falta de control de la administración tributaria, dejando de lado el funcionamiento y buen manejo de la administración fiscal; esta negligencia ha resultado en la imposibilidad de implementar sistemas de gestión, cobranza y control del cumplimiento del déficit, lo que ha resultado en la incapacidad de los gobiernos locales para contar con recursos, debido a la falta de pago de impuestos y tasas, lo que ha generado un deterioro de la situación financiera; una vez hecha la aclaración de los contribuyentes, en la mayoría de los casos no son responsables, pero debido a la falta de control por parte de las autoridades fiscales; dicho brevemente, también falta infraestructura y personal idóneo para desarrollar estas funciones, debemos de tener en consideración el flagelo mundial que nos aqueja desde primer trimestre del año 2020, que es el coronavirus (COVID – 19), pandemia que nos limitó muchas

actividades, como el trasladarse libremente en rutas interprovinciales, las restricciones al libre tránsito con aforos impensables, sumado también a acogerse a las acciones del gobierno, como fue, la suspensión perfecta de labores, la que cumplido mucho hogares que solo pensaban en subsistir el día, la opinión pública colaboro en mantenernos en una psicosis colectiva, con el pánico de contagiarse y la cifras de fallecido se incrementaba mucho, es por eso que mucha de la municipalidades de país, no podían recaudar los impuestos que generaba el contribuyente, sumado a esto la deficiente oficina recaudadora, desprovista de un buen sistema y aplicaciones que estén a la orden con la modernidad, por lo tanto, los ciudadanos pagadores no asistían a realizar sus cancelaciones porque, tenían el temor de contraer el virus, y/o trasladarlo a sus domicilio, muchos no contaban con trabajo, negocios, o empresas, etc. Que optaron no cancelar sus deudas por el motivo antes mencionado, como consecuencia, muchos ayuntamientos no efectuaron obras en su localidad, debido a la escasa recaudación de la población; las municipalidades deben de invertir y mejorara sus sistemas operativos de recaudación y cobranza, si se parte de la premisa de inversión no podemos renovar la infraestructura por la escasa conciencia tributaria percibida por la contribuyentes, estos no limita a tener un recaudación menor de lo programado, cabe indicar que no se puede realizar ninguna obra pública, en mejoras de la comunidad y restringe los mejoramiento de servicio básicos, se tiene un trabajo arduo por los funcionarios y trabajadores integrantes de la comuna, que es, concientizar a la población cual importante es la recaudación tributaria para el fortalecimiento de la sociedad en conjunto, podemos decir también, que la escasa inversión por parte de la municipalidad se da por la poca recaudación de tributos, conciencia fiscal disminuida y la falta de mecanismos de resultados han llevado a una entrega lenta de los servicios Básicos; para llegar al contribuyente de manera física y digital debemos de hacer uso de las plataformas digitales esto se da con la participación de los trabajadores en la parte técnica y gracias a las capacitaciones y asistencia que se debe brindar durante todo el ejercicio 2021- 2022, el mismo que me llevo a formular la siguiente pregunta: ¿De qué manera el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital, 2022? Los que nos lleva los siguientes problemas específicos: PE1. ¿De qué manera las contribuciones a la estabilidad social y económica incide en la gestión por

resultados en una municipalidad distrital 2022?, PE2. ¿De qué manera la regulación normativa del SAT, incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital, 2022? PE3 ¿De qué manera la modernización tecnológica del SAT, incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2022?.

El que se justificó con demostrar que las Autoridades y Funcionarios de mayor nivel de una Municipalidad Distrital son indiferentes frente a las limitaciones más frecuentes en la captación de ingresos de los Tributos Municipales, así como la falta de mecanismos de control, de tal manera que al concluir el presente trabajo se habrá realizado las propuestas jurídicas, en el sentido que la (Ley Organica de Municipalidades art. 20) debería ampliar otro supuesto no comprendidos en ella, ya sea través de una modificatoria o ampliatoria que se presentan en la práctica respecto a la importancia de reglamentar, impulsar, implementar y/o modernizar la administración tributaria y como objetivo general: analizar de qué manera el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital, 2022, y como objetivos específicos tenemos;OE1:Analizar de qué manera la contribución a la estabilidad social y económica incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2022.OE2:Analizar de qué manera la regulación normativa incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital, 2022. OE3: Analizar de qué manera la modernización tecnológica del SAT, incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2022.

Analizar los niveles de contribución, morosidad y evasión tributaria en una municipalidad; establecer los sustentos teóricos de sistema de recaudación tributaria; comparar la calidad de servicio que ofrece la comuna a los ciudadanos de una municipalidad

Justificación Social, se centra en la infraestructura del distrito, se encuentra en un abandono total, así como el ingreso del turismo, la falta de seguridad en los contornos del distrito, un nivel en infraestructura paupérrima, falta de atención idónea dirigida a los usuarios y ciudadanía, de la misma manera un ingreso de pagos de tributos escaso.

Justificación Metodológica, es de tipo diseño etnográfico el cual brinda significación a los sentidos que los personas conceden a su entorno, y al mismo tiempo a las interacciones generadas entre los sujetos y objetos del medio investigado, con la finalidad de obtener una descripción que muestre las particularidades integrales de la existencia, la importancia de la investigación etnográfica se da en la interrelación entre variables empíricas localizadas en un ambiente natural, siendo el trabajo de campo la parte preponderante y más valiosa del estudio, la que se complementara con las entrevistas a los participantes.

Justificación Teórica, La buena atención a los contribuyentes y su mayor visibilidad es una de las metas del Estado peruano, tanto en entidades públicas como privadas, con esto en mente, este trabajo propone un programa de mejoras de los servicios al contribuyente en la administración tributarias distrital, incluyendo técnicas que ayuden a optimizar el desarrollo de la administración tributaria distrital y brinde asesorías a otros. Lograrlo a través de este trabajo, con la opción de mejorar los servicios de los contribuyentes, demuestra que con esfuerzo y compromiso de todos los involucrados en la gestión de área y entidad, es posible alcanzar las metas

Justificación Practica : Esta tesis ayuda a optimizar el proceso de atención que se lleva a cabo en las entidades municipales, utilizando estrategias para adaptar las acciones de la administración pública a acciones más dinámicas de acuerdo con los requerimientos de un mundo globalizado, con el fin de hacer factible esta reforma, implementando mejoras y fortalecimiento de la humanidad. Para agilizar la gestión, fortalecer la transparencia y ayudar a los funcionarios a tomar decisiones, todo en el benéfico de los contribuyentes y las entidades.

Obtener los beneficios de una rápida, cordial y eventual en los tramites y servicios Que requiera la comuna y los más importante, ganarse la confianza de los usuarios sabiendo que sus derechos como contribuyentes serán respetados en esta municipalidad

II. MARCO TEÓRICO

La investigación realizada en el presente trabajo ha sido sustentada, por una gran gama de recursos académicos, de nivel local, nacional e internacional los que han servido de sustento para la debida sustentación del trabajo en mención:

El presente estudio de investigación de Zhang et. al., (2022) concluye que la tecnología es la información esencial en la aplicación de los impuestos, se encontró que una mayor aplicación de los impuestos después de la reforma del sistema de información de la administración tributaria mejoró la eficiencia de la inversión empresarial al reducir los gastos de inversión excesivos, se debe enriquecer la literatura sobre las consecuencias económicas de la aplicación de impuestos y agrega la eficiencia de la inversión como un factor influyente, lo que brinda implicaciones para que los gobiernos internacionales utilicen la tecnología de la información para fortalecer la aplicación de impuestos.

En el artículo de Investigación de Imad Ait et. al., (2022), tiene por conclusión de la necesidad de un cambio en la administración pública, con la cual mejora su sistema de gestión con el propósito de brindar un buen servicio a la ciudadanía y a los usuarios, a través de la transformación digital, en diseño método, enfoque, junto a la facilidad de uso percibida, utilidad percibida y diseño del sitio web, el éxito de la digitalización de la administración está condicionado por el compromiso e implicación de todos los agentes implicados esto con el fin de brindar servicios de calidad en tiempo real, satisfaciendo así las expectativas de los usuarios.

Según el enfoque de Gombár et. al., (2022), es posible lograr una mayor eficiencia en la recaudación de impuestos implementando no solo con herramientas externas (por ejemplo, control fiscal, detección de fraude fiscal, etc.) sino también internas (por ejemplo, motivación interna de los contribuyentes), por lo tanto, es importante mejorar la percepción del sistema tributario entre la población y así incidir y crear un enfoque responsable en la recaudación de impuestos y gravámenes en la República Eslovaca.

La investigación teórica de (Doiar, et. al., 2022) especifica que la mejora de la administración tributaria es necesaria en un contexto de cumplir con un rol de administración pública eficaz, lo que sucede normalmente en Europa del Este, a través de la propuesta de anexar un componente de administración tributaria

inmerso en la administración pública a través de un mecanismo sistémico, apoyado de una serie de estructuras, procedimientos administrativos, organizados con el fin de alcanzar los recursos financieros en todos sus aspectos con la integridad, puntualidad y eficiencia de la obligación tributaria por consiguiente se debe realizar un conjunto de medidas para el mejoramiento tributario en el contexto de la administración pública enmarcado en la cooperación a distancia.

En su investigación Tarrillo S, (2022) demuestra la distribución de la administración en la ejecución de su recaudación de la municipalidad de Chota, que al realizarse un cobro debido y efectivo a los contribuyentes, este sería una de las principales fuentes de ingresos para los países de todo el mundo, sin embargo al realizar cobros excesivos y sin sentido, devienen en un enfoque negativo, por lo que se está sometiendo a los ciudadanos, y a pesar de la nueva metodología de impuestos las recaudaciones siguen siendo bajas, ocasionando una gran deficiencia en las municipalidades, al no cumplir con las expectativas de la ciudadanía, y dejando una brecha social muy alta que es el de poder atender las múltiples necesidades de toda la población, ocasionando malestar y poca recaudación de los impuestos.

Los gobiernos de todo el mundo no pueden recaudar los ingresos fiscales necesarios para sus actividades planificadas, en la región de Amhara, Etiopía se debe identificar la relación entre la auditoría del IVA y el desempeño de los ingresos fiscales, a pesar que los ingresos fiscales son buenos, esto no cubre con las expectativas debido a las funciones ineficientes de auditoría del IVA, el sistema deficiente de educación fiscal, la falta de recursos fiscales y la tasa impositiva que se cumplió durante mucho tiempo, el rendimiento de los ingresos fiscales es ineficiente dejando de lado los objetivos deseados tal como lo indicó (Mu, et. al., 2022).

En la investigación efectuada por Ruiz, (2022) indica que las administraciones tributarias están experimentando transformaciones a nivel mundial, este fenómeno tiene un impacto en las normas tributarias tradicionales así como el aumento de las capacidades tecnológicas abre la puerta a la revisión de la regulación procesal y sustancial, junto al refuerzo de los requisitos de información y transparencia, y la conectividad entre los sistemas de información en el sector

público y privado, probablemente tendrán una influencia decisiva en la evolución de la ley tributaria.

Los autores analizaron las actividades de apoyo que representan a una organización al nivel de la dimensión del sistema contable, este análisis se desarrollo a travez de los resultados de la misma experiencia de los servidores publicos donde se concluyo que los casos descritos en este artículo muestran que la complejidad se deriva de la necesidad de controles de inspección (que es típico de la ley) así como del volumen de información solicitada (que es típico de los estudios de gestión) para diferentes partes interesadas y en diferentes pero correlacionados niveles, el documento sugiere que los estudiosos de la gestión pública tienen la oportunidad y la carga de una contribución en este campo, tal como lo definen (Modugno, 2022).

Los contribuyentes utilizan algunas actividades respecto a la responsabilidad social corporativa dirigidos a dar un impuesto de transparencia, de la misma manera se encontro acciones hacia impuestos los que se han definido en transparencia de las administraciones tributarias en los apsis latinoamericanos desde el Foro Global de Punta del Este 2018, según (Faúndez, et. al.,2022).

El estudio realizado indico que los contribuyentes tienen una muy buena respuesta a la implementación de un sistema moderno de administración tributaria, como es la estructura de modernización de la cultura organizacional, la modernización de la estrategia organizacional, modernización de los procedimientos organizacionales y modernización de la cultura organizacional tiene un efecto significativo y significativo en el cumplimiento de los contribuyentes, de esta manera lo define, Purnamasari et. al., (2021).

El presente trabajo investigativo jurídico entregado por Pérez, (2021) indica que todas las personas naturales o jurídicas deben cumplir con un rol muy importante en nuestra sociedad como es el de pagar nuestros impuestos rindiendo cuentas con total responsabilidad, lo que debe ser reciproco por parte de la administración pública, en la atención que nos brinda, los servicios públicos que tiene que atender, la rendición de cuenta por resultados, la recaudación de lo ingresado para que este sea aprovechado en obras, servicios, lo que debe dar la posibilidad a una mejora continua, sostenible contribuyendo en el aumento de los

ingresos del estado, cumpliendo lo dispuesto por la Oficina Nacional Tributaria, lo que garantizara la mayor cantidad y captacion de ingresos al presupuesto estatal cubano.

Los escándalos en las empresas que cotizan en bolsa han puesto de relieve las grandes pérdidas que pueden derivarse del fraude en los estados financieros y la debilidad del gobierno corporativo, en este contexto es que se a realizado la primera aplicación de un enfoque de inferencia denominado regresión logística bayesiana, y asi predecir los resultados de auditoría de los estados financieros de las entidades del gobierno local, utilizando índices financieros, estos resultados podrían ser útiles para los auditores, ya que centrarse en estos índices podría acelerar la detección de comportamientos fraudulentos en las entidades municipales y mejorar la velocidad y la calidad de la auditoría general asi lo expusieron en su trabajo de investigacion Mbuyha et. al., (2021)

El modelo simula los efectos de una reducción del impuesto sobre residuos en un municipio italiano genérico a travez de La ley italiana contra el desperdicio de alimentos (la llamada "ley Gadda") aprobada en 2016 permite a los municipios reducir el impuesto sobre el desperdicio adeudado por las tiendas minoristas, proporcionalmente a la cantidad certificada de alimentos excedentes que donan lo que demuestra que, en las condiciones apropiadas, una disminución del impuesto sobre residuos para las tiendas que activan la redistribución de alimentos puede conducir a una situación económica beneficiosa para todos los actores involucrados asi lo investigaron y definieron Franco y Cicatiello, (2021).

La evasión fiscal esta configura como un tipo de fraude, esto sucede porque existe la figura del triangulo del fraude el que puede proporcionar un marco conceptual que proporcione un lugar para dos tipos distintos de teorías de cumplimiento tributario discutidas en la literatura legal: el modelo de disuasión tradicional y ciertas teorías de comportamiento, dejando a la luz la falta de recaudacion por omision o por falta de conviccion y necesidad según (Lederman, 2021).

Establecer y posteriormente cobrar los créditos públicos de los contribuyentes, personas naturales y jurídicas que tengan su domicilio o domicilio social dentro de una Unidad Administrativa Territorial como una Comuna, es el

principal objetivo de gestión del alcalde y de su aparato de trabajo. La razón de ser de una autoridad pública local es recaudar las obligaciones tributarias de los ciudadanos e integrarlas en todas las demás fuentes de ingresos recibidas de los ordenadores secundarios y del presupuesto estatal consolidado, para utilizarlos de acuerdo con los principios de eficiencia, eficacia, economía y ética (principio de las 4E), en beneficio de la comunidad local que, a través de elecciones democráticas, les invistió con poder decisorio y ejecutivo de esta manera lo definieron Siserman y Siserman, (2020).

En la actualidad existen urgentes problemas de administración tributaria en el manejo forestal, interrelacionados con el manejo de los bosques en las regiones del norte de Rusia (el caso de la República de Komi); lo que se a combatido con un administración tributaria a través de tecnologías de la información; la sistematización de las áreas problemáticas de la administración tributaria en el campo de la gestión forestal con base en la introducción de tecnologías de la información, control estatal y público sobre el uso forestal y servicios de apoyo a los contribuyentes tal como lo investigaron Lazhentsev et. al., (2020).

El cumplimiento tributario continuó evolucionando y tomando forma en las ultimas decadas a travez de declaraciones y pagos de impuestos, en conjunto con una auditoria que es vista como una de las herramientas principales directamente aplicada para hacer cumplir el cumplimiento tributario, de hecho, una auditoría y recaudaciones tradicionales fueron los instrumentos básicos en el conjunto de herramientas de aplicación, los auditores revisaron los libros y registros para corregir los impuestos declarados por los contribuyentes, cuando encontraron subregistro, evaluaron y los agentes de cobranza persiguieron cuentas morosas cuando estas evaluaciones no se pagaron a tiempo, asi lo determinaron en su estudio de (Hassell y Milligan, 2020).

El informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Taxing Energy Use 2019, revela patrones en la tributación de la energía y concluye que el uso de impuestos sobre la energía como instrumento de política climática sigue sin alcanzar su potencial en todo el mundo, la posición en Australia es digna de mención dado que la mayor parte del uso de energía no está sujeta a impuestos; la principal excepción son los combustibles para el transporte,

lo que demuestra que si se cumple con el pago de los impuestos se podrá alcanzar los objetivos y metas de las empresas, lo que fue debidamente comprobado por (Black, 2020).

Acorde a su artículo Zolet. et. al., (2019) definieron que los municipios que generaron mayores ingresos proporcionales, han tenido mayor capacidad a los enfrentamientos de las demandas sociales, esto debido al propósito en común que realizaron una serie de 290 municipalidades, con el factor de verificar cuál de ellas tendría mejores ingresos y cuántas cumplirían con el rol social, finalmente los municipios catarinenses coincidieron con los valores, propagando las inversiones en las actividades estatales, todo esto conllevó a favorecer enormemente a la población en su aplicación y función.

En el presente trabajo jurídico por Ramos, (2019) se verificó que no existe un adecuado sistema de control interno el que no fue debidamente implementado en el área de rentas, lo que originó pérdidas económicas en una Municipalidad de Provincial de Sánchez Carrion, teniendo como responsables desde el alcalde y sus respectivas Gerencias, realizando un trabajo deficiente, sin un registro catastral numerado ni actualizado de los contribuyentes, también se verificó la flata de personal idóneo en rentas, al no encontrarse debidamente preparados para su función generando la morosidad en la cobranza de títulos y arbitrios, los que están conformados de sumas muy altas por cobrar.

Lo que realiza Martínez, (2018) en su investigación en Colombia se tenía un sistema con el que se podría cubrir los serios déficits fiscales, a través de un sistema presupuestario con el que se tiene la caracterización de financiamiento de datos, adicionales para poder verificar la solidez de este ejercicio, todo enfocado en los cobros recibidos y los pagos que se efectúan en cada año o período por el que se ejecute, quedando claro la importancia del cobro de los tributos municipales.

La investigación de políticas tributarias depende en gran medida de la disponibilidad de estadísticas precisas y oportunas relacionadas con los ingresos sobre la población declarante de los Estados Unidos, con los avances informáticos, más investigadores buscan información de ingresos de calidad para subconjuntos más pequeños de la población declarante, si bien la muestra individual de la División de Estadísticas de Ingresos (SOI, por sus siglas en inglés) del Servicio de

Impuestos Internos tiene un largo historial de brindar datos de calidad a nivel nacional, las estimaciones para dominios pequeños están sujetas a la variabilidad del muestreo. Incorporamos datos de marco de población auxiliares y ajustes de proporción en los datos de muestra de SOI para mejorar las estimaciones a nivel de código postal. Usamos datos de la muestra y el marco de población del año fiscal 2012 de SOI para comparar los resultados entre los métodos alternativos, así los concluyeron Haines et. al., (2018).

En su artículo de investigación Delgado, (2018), definió que actualmente se vive una problemática alrededor de todas las municipalidades del país, esto debido a la poca recaudación que se obtiene en tributos, e impuestos municipales, dejando de cumplir las obligaciones y sus funciones como entidades del sector público, no realizando la labor esencial dirigido a la ciudadanía como es el servicios esenciales, el pago al personal municipal, a los proveedores, y el recorte de la realización de obras, deteriorando directamente la responsabilidad de las autoridades políticas, sumado a esto la flata de personal calificado, la infraestructura tecnológica a lo que se debe tomar acciones a mediano y largo plazo.

El secreto del éxito de la convergencia económica reside en una amplia cooperación entre los sectores público y privado, el sistema tributario es un área prioritaria, ya que por un lado genera los ingresos para el funcionamiento del Estado, mientras que por otro regula las condiciones básicas de la economía privada, esto quedó plenamente demostrado después del 2010, donde Hungría cambió totalmente su economía fiscal a través de brindar programas de etapas y resultados cambiando y transformando el sistema tributario y administración tributaria tal como lo determinan en su análisis Parragh y Palotai (2018).

El poder contar con una planificación y herramientas de gestión para poder desarrollar un plan estratégico con el fin de generar propuestas innovadoras para la ciudad y sus habitantes, trabajo continuo con inversión lo que se vio reflejado en los estudiantes de la Universidad de San Pablo en la ciudad de Makeni, Sierra Leona, lo que ha impulsado a la participación de la ciudadanía, con experiencia técnica, cumpliendo retos con el plan de mejoramiento de barrios, trayendo como resultados de gestión la generación de nuevas metodologías, instrumentos, en el planteamiento básico, reforzando a los que se encuentran a cargo de puestos

estrategicos dentro de las municipalidades y la concienciaicon de la poblaicon local, asegurando un futuro socialmente y tributariamente responsable tal como lo sostienen Perea et. al., (2018).

La tesis presentada por Vasquez, (2018) profundiza en la forma, el modo del como se obtiene el presupuesto para los gastos de inversion, contruccion, obras, alcantarillado, salud, educaicon, medio ambiente, es que a travez de los recursos provenientes de transferencia directos del tesoro publico o mejor dicho los que nos otorga el estado, por otro lado esta la distuntiva social que es el de los recursos directamente recaudados que se ha vuelto un problema cotidiano en las municipalidades, debido a que los ciudadnaos no ejercen una cultura de pago de tributos, ya sea por falta de impulso de parte de la comuna, lo que genera una grave y alto grado de morosidad en los arbitrios municipales del distrito limeño de lince, dejando entrever que falta mucha educaicon y concientizacion para lograr que todos los ciudadanos cumplan son sus pagos y asi poder ser generadores de proyectos, generar puestos de trabajo en bien de la cosiedad.

Los contribuyentes utilizan algunas actividades respecto a la responsbailidad social corporativa dirigidos a dar un impuesto de trabsparencia, de la misma manera se encontro acciones hacia impuestos los que se han definido en transparencia de las administraciones tributarias en los apsisés latinoamericanos desde el Foro Global de Punta del Este 2018.

En su trabajo de investigacion dado por Ultsch et. al., (2017) verificaron e realizaron un análisis nacional de todos los municipios donde reveló que, en general, los municipios ubicados en el este de Alemania reciben una cuota baja del 10 % o menos, por otro lado, a los municipios del oeste de Alemania (excepto algunos municipios rurales) generalmente se les asigna una cuota relativamente alta del 15% y más de los impuestos sobre la renta por contribuyente pagados al estado, quedano nuevamente reiterado la posicion de a mayor recaudacion mejor disposicion de cumplimiento con la sociedad.

La introducción de un nuevo sistema central requerirá una revisión de los arreglos de seguridad para su funcionamiento, tanto en un sentido físico, pero también con respecto al acceso no autorizado, es una oportunidad ideal para actualizar los arreglos de seguridad existentes. Cuestiones como la protección de

la seguridad física, desde el acceso al centro de cómputo hasta qué tan bien se bloquea el sistema de extremo a extremo (incluso incluye funciones como la desactivación de puertos USB en las computadoras de la oficina); Gestión de Acceso; seguridad de información; medidas de prevención de penetración; registro de auditoría; y los procesos de identidad y autenticación: todos deben abordarse (Cotton y Dark, 2017, p. 12) la seguridad de los datos es un componente clave que afecta la reputación de una administración tributaria y una buena reputación puede perderse fácilmente si el sistema de TI de una administración tributaria es pirateado o se viola el secreto. Las administraciones tributarias deben prestar mucha atención a los riesgos de seguridad que plantea el acceso a Internet y las irregularidades del personal derivadas del acceso irrestricto a los datos. Las administraciones tributarias deben garantizar que las políticas de seguridad adecuadas y las protecciones de seguridad incorporadas estén implementadas, revisadas y actualizadas periódicamente.

En su trabajo de investigación de tesis Hidalgo, (2017) señala que al existir un exceso de las responsabilidades como el de cumplir con el pago en forma estricta del tratamiento fiscal contribuye en alto rendimiento al ingreso económico de un país, así como en las retribuciones económicas, las que se pueden transferir lo recaudado y acumulado por estas nuevas imposiciones fiscales, dirigidas a otras empresas de forma segura, en primer lugar sería a través de la generación de intereses y la segunda de costos financieros, direccionado a otras empresas las mismas que se verán beneficiadas de tasas impositivas relativamente altas.

Uno de los objetivos estratégicos de las administraciones tributarias y aduaneras es aumentar la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, buscando soluciones para tratar de simplificar los procedimientos administrativos, desarrollando la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía y cómo automatizar los procesos de trabajo internos y reducir significativamente la carga de trabajo manual según Petersone y Ketners, (2017).

En el 2013 se realizó una encuesta a 110 municipios de Washington, con el fin de desarrollar fuentes de ingresos a través de los impuestos, promover el crecimiento económico y brindar acceso a bienes y servicios a los residentes, la gran mayoría de los encuestados tenía objetivos de planificación minorista en sus

planes integrales, pero solo el 30 % del personal se dedicó a la implementación, las jurisdicciones se beneficiarían de la planificación minorista regional (especialmente a la luz de los cambios en curso del comercio electrónico), sin embargo, la estructura fiscal estatal coloca a los municipios en competencia según Gerend y Novak, (2017).

El artículo presenta los resultados de la investigación de los métodos de gestión pública de la deuda tributaria sobre la base de la experiencia del trabajo del Servicio Fiscal Estatal de Ucrania, se constató que durante el período analizado los métodos más eficientes de gestión de la deuda tributaria son métodos como el envío de una reclamación tributaria, el pago diferido (atraso en el pago) de impuestos y tasas, y el cobro de dinero de las cuentas de los deudores, de acuerdo con los resultados del análisis de los métodos de gestión pública de la deuda tributaria, se dieron recomendaciones para aumentar la eficiencia de su aplicación con el objetivo de estabilizar el sistema presupuestario y tributario en el estado, de esta manera lo sostiene Yurieva, (2016).

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) deben aplicarse en el contexto de la gestión de las finanzas públicas dado que puede hacer posibles sistemas de generación de ingresos más transparentes y responsables para beneficiar tanto al gobierno como a los contribuyentes, sin embargo, estos resultados son diferenciados según el nivel de liderazgo político, la naturaleza de la articulación de la demanda por el uso de las TIC, la relación beneficio-costos y la disponibilidad de capacidades técnicas y recursos a nivel subnacional, es dentro de este contexto que se argumenta que un análisis de ecosistema es útil para analizar cómo los gobiernos subnacionales pueden adoptar, escalar y utilizar las TIC para lograr una mejor gobernanza según Canares, (2016).

La política de calidad se ha convertido en el tema clave de la administración pública, en cuyo contexto las autoridades fiscales de Polonia han experimentado un proceso de modernización; la gestión por procesos en la norma ISO 9000, permitió que las oficinas de la administración pública presenten la capacidad de atención correcta y competente al cliente mediante la definición estricta de modos de conducta y seguimiento del desempeño, enfocados en el valor del impuesto a los servicios entendido como una operación confiable, eficaz y eficiente y la mejora

de su calidad y cobertura consistente en la opinión de los clientes y la posible detección de brechas entre la calidad de servicio esperada y percibida de esta manera lo defino (Wiatrak, 2016).

El artículo de Cruz y Pico, (2015) quien señala que los habitantes de Oaxaca son los habitantes quienes pagan impuestos por debajo del precio normal, debido a que no tienen buenas relaciones fiscales gubernamentales, por lo que se adoptó el modelo de la recaudación fiscal municipal, teniendo como resultado que las relaciones fiscales gubernamentales afectan gravemente los ingresos en las arcas municipales por lo cual debería prescindir de estas mismas, lo que demuestra que, en las condiciones apropiadas, una disminución del impuesto sobre residuos para las tiendas que activan la redistribución de alimentos puede conducir a una situación económica beneficiosa para todos los actores involucrados.

El sistema nacional de tributación en nuestro país, cuenta con una gama variada de normas y leyes para el cobro de la tributación municipal dirigida a los contribuyentes que son los ciudadanos, sin embargo a pesar de contar con una infinidad de normas, en la actualidad tenemos un déficit económico, debido a que en la mayoría de los distritos municipales no realizan sus pagos correspondientemente, esto deja claro que no basta con una carga innumerable de leyes o sanciones, se debe crear concientización tributaria y acoplar nuevas herramientas para llegar al usuario, (Ley de Tributación Municipal 1994).

La investigación de Mansor y Tayib, (2013) determinó que el estudio de caso realizado fue para probar la aplicabilidad del modelo a la administración tributaria en base a las directrices desarrolladas, el estudio de caso muestra que el modelo permite una mejor gestión del desempeño de la administración tributaria al brindar retroalimentación valiosa sobre el estado actual de una administración tributaria, identificando las posibles razones del bajo desempeño y destacando las formas en que una administración tributaria puede mejorar su desempeño.

En el contexto legal, el estado regula la tributación que se realiza a las distintas entidades del estado, con la finalidad de dar la potestad a la diversidad de gobiernos locales, regionales de poder realizar la creación, modificación, y si es posible suprimir contribuciones y tasas así como las debidas exoneraciones acorde a lo que indica la ley y desarrollar progresivamente una estructura de

economía responsable sin afectar los derechos fundamentales, de la misma manera ningún tributo puede tener carácter confiscatorio, (Constitución Política del Perú art. 74).

De la misma manera el estado peruano ha creado una serie de herramientas legales con las cuales hace efectivo el cobro a los contribuyentes, esto regulado en ordenanzas con las que se realiza la creación y modificación así como el poder exonerar en los arbitrios a los ciudadanos, lo que no ha realizado el estado hasta el momento es una actualización de herramientas y métodos, así como no ha creado la debida sensibilización en la población en ser un contribuyente puntual, debido al mal manejo de las autoridades con presupuesto del estado y un desgaste en los bienes estatales, produciendo un temor en la población y un desganado en sus pagos respectivos, (Ley Orgánica de Municipalidades 2003. Art. 40).

Los defensores argumentan que las amnistías tributarias aumentan los ingresos tanto a corto como a largo plazo, al traer de vuelta al sistema tributario a los ex no declarantes, los resultados del segundo ensayo de esta disertación muestran que estas amnistías tributarias adicionales generan menos ingresos a corto plazo que las predecesoras y tienden a magnificar las pérdidas de ingresos asociadas con los desincentivos para el cumplimiento tributario a largo plazo, (Luitel, 2005)

La integridad de los sistemas tributarios tal como los conocemos está siendo cuestionada en todo el mundo, donde el público observa cómo una de sus instituciones más públicas intenta reinventarse a sí misma a través de cambios en las leyes y los procedimientos administrativos, demostrando que un factor clave en su análisis es la percepción de justicia, en la que se examinan las explicaciones de por qué la integridad de los sistemas tributarios está bajo asedio y las posibles soluciones de acuerdo al libro de (Braithwaite, 2003).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

El presente trabajo ha tenido a bien realizarse mediante el diseño etnográfico, debido a que se pretende explorar, examinar, la descripción y explicación de los elementos de las categorías en su estructura administrativa, al tratar de desarrollar nuevos métodos con los que se pueda llegar a los usuarios al momento del pago de sus arbitrios, tal como se presenta en la Ordenanza Municipal N°-011-2009, esto sucederá siempre que se determinen nuevas estrategias, con el fin de poder contribuir a nuestra sociedad para poder ejecutar más obras emblemáticas, colaborando en los objetivos de la gestión pública lo cual servirá de ejemplo para ser aplicada por otras municipalidades (Sampieri y Mendoza 2018).

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística

El informe final fue realizado considerando como las categorías las mismas que se encuentran en el trabajo de tesis "Sistema de administración tributaria y gestión por resultados en una Municipalidad Distrital, se ha tenido como sub categorías, Contribución a la estabilidad social y económico, regulación normativa, modernización tecnológica, presupuesto por resultados, nuevas estrategias de cobranza de tributos, obras bien definidas, concientización ciudadana.

3.3. Escenario de estudios

El presente estudio se ha realizado en la ciudad de Trujillo, departamento de la libertad, en una Municipalidad distrital, directamente a su alcalde, como a sus jefes de área de tributación, gerentes, al especialista en tributación administrativo, lo que se realizó al momento de sus entrevistas las mismas que fueron presenciales.

3.4. Participantes

Los que fueron de gran apoyo para la investigación, se ha contado con cinco funcionarios, así como un especialista en derecho tributario.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la entrevista, esto en razón de poder obtener resultados claros, precisos definidos y realizar un adecuado análisis al tema de investigación, por esta misma razón se ha utilizado la guía de entrevistas.

3.6. Procedimiento

Se ha realizado y coordinado con la facultad de la Universidad, con el fin de poder obtener la solicitud de permiso correspondiente para realizar las entrevistas de los participantes, mismos que se han realizado en forma presencial de forma secuencial en horarios distintos, debido a la estructura orgánica de la municipalidad, lo que ha servido para el cumplimiento del presente informe, de la misma manera se ha trabajado con el proceso de triangulación, utilizando las herramientas necesarias que nos ha brindado a través de la investigación como son métodos, técnicas, inmersas en el marco teórico, entrevistas, objetivos y así poder dar recomendaciones y conclusiones que apoyen el cambio estructural económico de la municipalidad.

3.7. Rigor científico

Se ha establecido el recojo de información, así como la recolección de datos a través de 01 experto, de esta manera expuso su conformidad, con respecto al trabajo de investigación, lo que ha servido para la realización de las respectivas entrevistas a los participantes de la comuna, con el fin de cumplir con la metodología de investigación propuesta.

3.8. Método de análisis de la información

Al ver culminado el trabajo investigador, se ha realizado la correspondiente recolección de datos, donde se desarrollará toda la información ingresada lo que empezará con la categorización misma que se encuentra en el tema de tesis, igualmente se efectuará una análisis meticuloso y cruce de información entre lo proporcionado por los entrevistados y las teorías fundamentadas, lo que será indispensable para llegar a encontrar el objetivo general.

3.9. Aspectos éticos

En la presente tesis se ha utilizado estrictamente la realidad de las cosas, así como la inventiva y creación del autor, con total credibilidad y veracidad, de la misma manera se ha cumplido el rigor de la aplicación de las citas APA, en la diversidad de los autores de tesis, libros, revistas científicas, revistas jurídicas, así mismo se firmó el acuerdo de compromisos éticos, valor que nosotros los profesionales debemos ponerlo en práctica todos los días.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. ¿Qué tanto conoce usted del sistema de administración tributaria como contribuciones a la estabilidad social y económica en una municipalidad distrital? ¿arguméntelo?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto 1. El porcentaje exacto no lo tengo a disposición en estos momentos, sin embargo, puedo afirmar, con lo recaudado se facilita en la contribución a la estabilidad social y económica dirigida al bienestar de la población como al mejoramiento continuo de la institución esto sucede por la buena recaudación el impuesto a la renta al impuesto predial al impuesto general a las ventas, por otro lado contribuciones el tributo cuya obligación tiene como hecho generador de beneficios derivados de la realización de obras públicas o actividades estatales, al tener mayores ingresos podremos contribuir en el desarrollo de la ciudadanía y sociedad.</p>	<p>Sistema Administración Tributario Contribución estabilidad social Al bienestar de la población Mayores ingresos</p>	<p>El sistema de administración tributaria facilita las contribuciones para la estabilidad social y económica, mediante obras públicas y actividades orientadas al bienestar de la población.</p>	<p>S.A.T C.E.S.E.</p>
<p>Experto. 2. En primer lugar debo recalcar que es de conocimiento que nuestros vecinos y todas las personas que tienen una propiedad tienen que pagar impuestos llámese arbitrios, según el informe del área de rentas de esta comuna, existen actualmente un 70% de morosidad a pesar de las constantes campañas de</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria 70% de morosidad Al bienestar de la población Pago de sus tributos</p>	<p>Los ciudadanos tienen conocimiento escaso sobre el sistema de administración tributaria en la contribución de una estabilidad social</p>	<p>S.A.T C.E.S.E.</p>

<p>sensibilización para tratar de concientizar a la ciudadanía que realice el pago de sus tributos, de esta forma motivar a sus vecinos que cumplan con sus obligaciones para el buen funcionamiento de la institución, al no poder recaudar lo necesario que exige la ley esto nos lleva a no poder ejecutar proyectos y obras que beneficien al distrito</p>		<p>,dirigido al bienestar de la población, caso contrario se generarían mayores ingresos que hasta el momento se cuenta con un 70 % de morosidad</p>	
<p>Experto 3</p> <p>Lamentablemente la cifra exacta no la puedo precisar en estos momentos, la recaudación del impuesto se realiza a través de una correcta aplicación normativa, que en nuestro caso se encuentra plasmada en una ordenanza municipal sin embargo esta recaudación es muy baja, los contribuyentes no se apersonan hacer su cancelación a pesar de tener una campaña de rebaja predial, en todo el distrito y en nuestras dos oficinas recaudadoras las que se encuentra en nuestra institución principal y la otra descentralizada ubicada en la Urb. California, con lo recaudado la municipalidad hace el trabajo principal que es el recojo de basura y residuos sólidos en todo el distrito, donde ahora si se puede decir que tenemos un distrito limpio, gracias a esta gestión, lo que de una manera</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria Contribución ordenanza municipal Al bienestar de la población Contribuyentes no paga</p>	<p>En la actualidad no se tiene conocimiento pleno de las funciones del SAT, ni tampoco de la ordenanza municipal, lo que genera que los contribuyentes no se apersonen a cancelar sus tributos, dando que si ellos llegaran pagar en su totalidad esto traería un bienestar a la población.</p>	<p>S.A.T C.E.S.E</p>

<p>trae como consecuencia darle la tranquilidad a los moradores del distrito, que pueden transitar por sus calle y avenidas con la tranquilidad del caso, porque tiene un distrito limpio, seguro y ordenado.</p>			
<p>Experto 4</p> <p>Bueno si lo recaudado en el segundo trimestre de año 2022, fue de S/. 254,731.494, es una recaudación promedio en el distrito, considerando que se viene incrementando por el crecimiento muy acelerado de la construcción donde nuestros principales contribuyentes participan con los pagos de Alcabala, por lo cantidad de inmuebles que se ponen en venta y además hay que sumar la gran cantidad de constructoras e inmobiliarias existente en el distrito. Como indica su pregunta Señor abogado estos ingresos contribuyen con la ciudadanía en las mejoras para todos los moradores de nuestro distrito, de esta manera se alcanzado a realizar obras muy importantes como es el de la creación de servicio de agua potable al sector de Cortijo chico, Mejoramiento de varios parques recreativos en el distrito, infraestructura peatonal, espero en buen término haber cumplido con sus expectativas.</p>	<p>Sistema de administración Tributaria Crecimiento en construcción Constructoras e inmobiliarias Obras muy importantes</p>	<p>Se tiene conocimiento de ingresos al 2022 de 254.731.464 lo que genero un creciente muy acelerado en la rama de construcción, esto debido a crecimiento de constructoras e inmobiliarias dentro del distrito, lo que ha generado la realización de obras muy importantes</p>	<p>S.A.T C.E.S.E.</p>

<p>Experto 5</p> <p>Todos los ciudadanos y ciudadanas tenemos la obligación de pagar el impuesto predial y los servicios municipales cuando las leyes así lo exigen el impuesto predial es aquel que pagamos a la municipalidad cuando somos propietarios de un inmueble este pago se realiza cada año y para que la municipalidad determine el monto se presentará una declaración jurada indicando las características del predio esto es el área del terreno, el área construida, los acabados, la antigüedad, y el estado de conservación, a esto se le conoce como el auto valuó, si se tratara de un pensionista podrá cogerse un beneficio para reducir el monto pagar pero sólo si es propietario de un solo inmueble, el inmueble está destinado para vivienda y sus ingresos no exceden Cuatro Mil Seiscientos y 00/100 N.S., que es el valor de una UIT ahora hablemos de los arbitrios municipales que son los montos que se pagan por los servicios de limpieza y serenazgo y parques y jardines esta suma puede variar dependiendo de la ubicación y uso del inmueble por ejemplo: si vivo frente a un parque, pagaré más, que otra persona cuya vivienda está en</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria Los ingreso no exceden S/4,600 Servicio de Serenazgo, parques y jardines Pagos de sus obligaciones</p>	<p>Cada uno de los ciudadanos debe cumplir con él .SAT lo que generaría, buenos ingresos económicos, como es de una UIT en algunos casos, le servirían para poder contar con un mejor servicio de serenazgo , parque y jardines así como los pagos de publicaciones de la institución</p>	<p>S.A.T C.E.S.E.</p>
--	--	---	---------------------------

<p>un lugar más alejado la misma diferencia se producirá con el recojo de basura, pues el propietario de un local comercial, no pagará lo mismo que el dueño de una casa, el mundo de los arbitrios puede variar año tras año pero para que este incremento tenga valor debe cumplir dos requisitos que la municipalidad distrital emita una ordenanza que sea ratificada por el municipio provincial y deberá ser publicada para que los ciudadanos puedan enterarse de ella, todos los sectores que corresponde al distrito deben cumplir con el pago de sus obligaciones, nadie puede ser ajeno a las inversiones en mejora del distrito.</p> <p>Experto 5.</p>			
<p>Bueno aprovechando esta oportunidad este distrito está travesando por un momento de un boom inmobiliario mucha construcción de departamento existen propiedades que se venden y se compran es importante que las personas que toman la decisión de tanto, de vender como de comprar, que estén al tanto de sus obligaciones tributarias en este caso el impuesto al que nos ocupa, es importante que tengan muy en cuenta las oportunidades de pago cuando están obligados a pagar y así evitar cualquier contingencia que le</p>	<p>Sistema de Admiración tributarian Obligaciones tributarias Oportunidades de pago el incremento del 40%</p>	<p>Gracias al SAT, se ha llegado a cumplir con alguna de las obligación tributarias debido a las oportunidad de pago que se le dio a la ciudadanía, de la misma manera, se contó con el auge del crecimiento inmobiliario el cual se incrementó</p>	<p>S.A.T C.E.S.E.</p>

<p>podría afectar en su patrimonio con esta introducción vamos a ver tu pregunta, claro la recaudación (no preciso monto) ha tenido un incremento bastante significativo, por la participación básicamente de las inmobiliarias y al pago de aldaba, este se incrementó en un 40% en un comparativo al mes del año anterior, esto nos permite, de lo recaudado, nuestra comuna contribuya con una modernización tecnológica a través de un equipo nuevo de cámaras de seguridad, como podrás observar tú que eres morador y vecino, no dejaras mentir que el distrito a sufrido un transformación significativa, donde las obras ejecutadas está a la orden de los ciudadanos, sin embargo todavía nos falta mucho por mejorar, debido que tenemos un innumerable porcentaje de ciudadanos que no cumplen con sus obligaciones tributarias.</p> <p>Experto 6</p>		<p>en un 40% de sus ingresos</p>	
--	--	----------------------------------	--

INTERPRETACIÓN

Los entrevistados uno y tres indican que no tienen el monto preciso de lo recaudado, sin embargo, hacen mención de la contribución a la estabilidad social que genera lo recaudado por las instituciones, el entrevistado dos refiere que el 70% de ciudadanos no realiza la cancelación de sus pagos correspondientes a sus deudas municipales a pesar que se ha contado con una serie de campañas de sensibilización dirigidos a generar una

concientización ciudadana, la que no ha tenido los efectos deseados por la comuna, el entrevistado cuatro señala que se obtuvo una recaudación mayor en el segundo trimestre del año 2022 , esto debido al crecimiento de ventas de propiedades, sin embargo, todavía existe un alto porcentaje de morosos en deudas tributarias, los entrevistados 5 y 6 concuerdan que se ha realizado una labor de recaudación correcta, pero esta no es suficiente para poder continuar con los avances tecnológicos dentro y fuera de la institución, así como las distintas obras que se pueden ejecutar en mejora del ornato de la ciudad dirigidas al bienestar de la ciudadanía.

SUSTENTO TEÓRICO

En este contexto la municipalidad cuenta con ingresos reducidos, lo que en algunos casos lo invierte de una manera equivocada, en muy pocas veces para el beneficio de los moradores del distrito, los que tienden necesitar en salud, educación, servicios básicos, para todos en particular, para los más vulnerables, entonces es una de las grandes tareas que debe realizarse es buscar nuevas estrategias del SAT, para el cobro de tributos, porque cuanto más se recaude por concepto de impuestos tienes más dinero disponible, para usarlo en el bienestar de la sociedad y esto se lograría tras una reforma tributaria, los niveles de informalidad, los niveles de evasión, es donde se debe controlar porque de lo contrario, si no se paga impuestos la institución municipal no podrá generar obras para bienestar de la ciudadanía. . (Imad Ait et. al., 2022).

Tabla 2. ¿Qué tanto conoce usted de la regulación normativa del sistema de administración tributaria en una municipalidad distrital? (Ordenanza Municipal N° 011-2009) ¿arguméntelo?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto 1 : Posterior a la vigencia de la ley de tributación municipal, los tributos son manejados y cobrados por nuestra comuna, que son ordenanzas municipales, ratificadas por, la institución, su aplicación deberá en un nivel distrital las mismas que tienen rango de ley como son los temas y lineamientos, el monto para dar de árbitros municipales y serenazgo; el texto único ordenado de las municipalidades TUPA; la creación de municipalidades de centros poblados; el cuadro de sanciones administrativas y su reglamento; el cumplimiento de la ordenanza se aplica en un contexto que no ha dado los resultados esperados por las autoridades, dejando una economía resquebrada dentro de las diferentes áreas</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria Tributos cobrados por la municipalidad Creación de manualidades de centro poblados Economía Resquebrada en las diferentes áreas</p>	<p>En la actualidad se desconoce la regulación normativa de SAT, lo que se tiene conocimiento son los tribus que se tiene que pagar a la municipalidad, lo que generara mejor en la institución, dado que en estos momento existe un resquebrajamiento en las distintas áreas</p>	<p>S.A.T RN .</p>
<p>Experto. 2. No se está cumpliendo eficientemente con esta ordenanza debido a la falta de instrumentos y mecanismos de control tributario. Los tributos, impuestos, tasas y árbitros contempladas en la ley de tributación municipal, nos facultad recolectar y cobrar y disponer de estos de la forma más correcta para beneficiar y salvaguardar los intereses del</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria Contribución estabilidad social Al bienestar de la población Visualizar en el TUPA</p>	<p>A la fecha no se cumple y se tiene conocimiento mínimo respecto al tema lo que dificulta el poder contribuir a la estabilidad social para el bienestar de la población.</p>	<p>S.A.T R.N. .</p>

<p>distrito, y su aplicación, básicamente se determina con la misma ordenanza municipal que tiene rango de ley, y esta son aprobadas en sección de concejo y ratificada por la Municipalidad Provincial, y todo se puede visualizar en el TUPA.</p>			
<p>Experto. 3.</p> <p>Se está cumpliendo solo en un 40%, esto es porque toda recaudación obtenida en la municipalidad está contemplada en la diversidad legal que se cuenta para efectivizar su cumplimiento, donde debe aprobarse, comunicarse y efectivizar las cobranzas, con la copia del informe de sección. (copia de la ordenanza que debe llevar cada colaborador del área designada).</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria Ordenanza Municipal diversidad 40%</p>	<p>A la fecha no se tiene conocimiento exacto, si todos los trabajadores del área de rentas conocen la OM N°11-2009.para ejercer sus funciones, de la misma manera esta ordenanza necesita algunos ajustes.</p>	<p>S.A.T R.N</p>
<p>Experto. 4.</p> <p>Se aplica en parte, sin embargo, aún falta mucho para lograr alcanzar las metas y objetivos, enmarcado en la autonomía financiera y tributaria es decir el municipio puede crear los tributos para tener sus propios ingresos y satisfacer las necesidades de una comunidad de la misma manera los municipios también se rigen por las leyes nacionales e internacionales, por la constitución pero en el</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria Contribución estabilidad social Satisfacer las necesidades Alcanzar metas y objetivos</p>	<p>No se aplicó el sistema de recaudación apropiado ocasionando actos de corrupción dentro de la comuna, no se cumple con un orden específico lo que imposibilita alcanzar las metas y objetivos.</p>	<p>S.A.T R.N</p>

<p>ámbito local se establecen ordenanzas para mejorar y contribuir en la vida de la comunidad y la sociedad.</p>			
<p>Experto. 5.</p> <p>En los últimos años ha sido un poco difícil recaudar lo suficiente para cubrir con las necesidades de las instituciones estatales, debido a la afectación que se vivió por la llegada de la pandemia Covid 19, sumado a esto la crisis económica que vive nuestro país, con el rezago de esta enfermedad que dejó a muchos sin hogar. Se tiene que recobrar el impulso de cobros a todos los contribuyentes y de esta manera poder restablecer la situación de nuestro distrito que hoy por hoy necesita de soluciones eficaces</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria Recobrar impuesto de cobros Al bienestar de la población Crisis económica</p>	<p>A la llegada de la pandemia se planteó una reingeniería para recuperar la cobranza en la comuna, lo que no se llegó a implementar, originando pérdidas económicas, afectando a la población.</p>	<p>S.A.T R.N .</p>
<p>Experto. 6</p> <p>Con el cumplimiento de la ordenanza municipal legitimada, se realizan las cobranzas, que corresponde a los tributos. tasas impuesto entre otros, estas cobranzas tienen una especificación técnica en el TUPA, podremos decir que es el ente que fiscaliza el buen desempeño de cobranza, hoy existen mecanismos y sistemas de control y las oficinas de control interno que periódicamente nos evalúan y auditan para mantener una versión</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria Cobranza de tributos Sistemas de control. fiscalizar</p>	<p>Ahora se cuenta con una oficina de control interno que audita e informa la situación financiera de la comuna tratando de hacer cumplir con la norma de recaudación de impuestos.</p>	<p>S.A.T R.N</p>

<p>transparente, por lo tanto, se está cumpliendo con la Ordenanza en mención en parte.</p>			
---	--	--	--

INTERPRETACIÓN

Los entrevistados 1,2 y 6 concuerdan que no se está aplicando correctamente la Ordenanza Municipal, la que debe ser actualizada en todos sus extremos, en un contexto en el que rigen en nuestro municipio, son normativas a las que nos tenemos que adherir para tener una vida plena, un desenvolvimiento satisfactorio, bienestar colectivo en nuestras comunidades para cumplir con tener buenas obras y una buena relación con los contribuyentes. Los entrevistados 3,4 y 5, creen que la recaudación ha tenido una cierta bajada respecto a los ingresos debido a la llegada de la pandemia y post pandemia por tal motivo se debe tener nuevas estrategias de cobranza en lo que respecta a los tributos, acompañada de una modernización tecnológica eficiente y eficaz con un presupuesto por resultados que se adecue a la complejidad de las distintas situaciones con la ciudadanía.

SUSTENTO TEÓRICO

La ordenanza municipal sabemos que es un conjunto de normas u órdenes que rigen o regulan el buen gobierno y funcionamiento de nuestra comunidad, como bien es cierto, nuestra recaudación sufrió una caída por la llegada de la pandemia, ya que los administrados tenían toda la predisposición, de apersonar a cumplir con sus obligaciones, por lo establecido por el gobierno, que fueron las restricciones en los horarios, la suspensión perfecta de labores, entre otros, donde mucho de los trabajadores se acogieron, por el temor de perder la vida y la de sus familiares, el trabajo remoto no dio muchos resultado, por los contribuyente, no estaban preparados para hacer pagos por aplicativo o uso de transferencias bancarias, esto dio como resultado, la escasa recaudación, así como el no cumplimiento de la ordenanza en una 80%. (Doiar, et. al., 2022).

Tabla 3. ¿Considera usted que el sistema de administración tributaria debe contar con una tecnología avanzada para una gestión por resultados eficiente y eficaz en una Municipalidad distrital? ¿Fundamente su respuesta?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto. 1. No hay talleres de sensibilidad y explicación</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria No hay talleres de sensibilidad</p>	<p>En la actualidad no se cuenta con taller de sensibilización por parte de la comuna.</p>	<p>S.A.T M.T</p>
<p>Experto. 2</p> <p>La actualización de equipos es constante debido al avance de tecnología y a las condiciones climáticas de la zona, los sistemas son cambiantes y siempre están en constante actualización debido a necesidades de los usuarios o factores externos que necesitan información estructural, la municipalidad cuenta con personal de técnicos industriales que da soporte a la tecnología y sistemas</p>	<p>Sistema de administración tributaria Actualización de equipos Constante actualizaciones Personal calificada</p>	<p>Es importante contar con esta municipalidad ejerce un sistema tecnológico moderno, teniendo a profesionales preparados para estos cargos.</p>	<p>S.A.T M.T</p>
<p>Experto. 3. Así es Nuestros equipos necesitan mantenimiento y actualizaciones, tecnología de primera generación y mantenemos un área de soporte técnico perenne, por lo cerca al oleaje de nuestro mar. Para poder mantenernos a la vanguardia, debemos de estar acorde con la tecnología de avanzada ya que la misma es cambiante no podemos de retrasar nuestras operaciones, así como contar con personal capacitado en todo momento. /</p>	<p>Sistema de administración tributaria actualizaciones tecnológicas tecnología de avanzada personal calificado</p>	<p>Actualmente no se cuenta con la tecnología y modernización, del SAT, siendo necesario actualización y tecnología de avanzada así como contar con personal calificado para el manejo de equipos</p>	<p>SAT M.T</p>

<p>Experto. 4.</p> <p>Es imprescindible contar con procesos más óptimos, proceso de producción, Organización, contar con una cobranza efectiva.</p>	<p>Sistema de administración tributaria Producción Organización Cobranza efectivas</p>	<p>A la fecha no se cuenta con un programa moderno y consistente, en el SAT, lo que dificulta la producción y organización en una cobranza efectiva a los usuarios.</p>	<p>S.A.T M.T.</p>
<p>Experto. 5</p> <p>Las actualizaciones deben ser constantes contando con implementaciones de primera generación para un estado óptimo de atención a la ciudadanía, así como llegar a cumplir los objetivos institucionales, se debe contar con colaboradores que sepan su trabajo, desarrollando innovaciones en bien de la comuna distrital.</p>	<p>Sistema de administración tributaria implementaciones de primera generación Objetivos institucionales Innovaciones en bien de la comuna</p>	<p>El SAT, debe contar con una implementación de nueva generación, dirigida a cumplir con los objetivos institucionales e innovar nuevos procesos, en bien de la ciudadanía</p>	<p>S.A.T M.T</p>
<p>Experto. 6.</p> <p>Siempre es necesario mantener un buen nivel de tecnología en la comuna, eso habla bien de la gestión tributaria, los contribuyentes pertenecen menos tiempos en nuestra institución, y ser percibe con un ambiente de satisfacción, por parte de ellos, ya que su trámite lo encuentra bien detallados y nos hace falta una segunda explicación,</p>	<p>Sistema de administración tributaria Nivel tecnológico Contribuciones Satisfacción de cliente</p>	<p>Los equipos del SAT de esta institución deben contar con un alto nivel tecnológico de esta manera aumentara las contribuciones de los usuarios y se podrá obtener la satisfacción del cliente.</p>	<p>S.A.T. M.T</p>

<p>adicionemos que el módulo de satisfacción al cliente se mantiene en verde, con excelentes resultados.</p>			
INTERPRETACIÓN			
<p>Los 6, entrevistados concuerdan con la aplicación de nuevos equipos tecnológicos en el desarrollo de las nuevas tecnologías y su impacto positivo en la inclusión social y también en la productividad, para desarrollar proyectos e iniciativas comparativas con otras entidades con el fin de tener un impacto muy positivo sobre todo, para temas de comercio, salud, finanzas e infraestructura, así como contar con personal idóneo y capacitado para que puedan cumplir a cabalidad sus funciones dentro de la institución.</p>			
SUSTENTO TEÓRICO			
<p>Se puede determinar que los avances tecnologicos son de gran utilidad para el mejoramiento continuo de la institucion, dedicado al recaudacion de impuestos y tributos dirigidos a sus ciudadanos, se trabaja de forma eficiente y con eficacia, la administracion tributaria se fortalece con la aplicación de nuevos equipós para estas areras en especial con el fin de minimizar los gastos de la institucion, todo con el onjetivo de dar una atencion de calidad y rapida al usuario. (Zhang et. al., 2022).</p>			

Tabla 4. ¿A su criterio el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital en un contexto de inversión con objetivos claros y bien definidos? ¿Fundamente su respuesta?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto. 1.</p> <p>No lo está haciendo de acuerdo a la necesidad de la población y priorizando el gasto de inversión, el presupuesto participativo no se lleva a cabo como de ser, a los actores civiles no se les invitan a participar, exponiendo, sus necesidades de acuerdo a su sector, en mucho de los casos está muy olvidados, teniendo en cuenta que está en los límites del distrito y se siente marginado por su comuna.</p>	<p>Gestión por Resultados Exponiendo sus necesidades Al bienestar de la población actores civiles</p>	<p>No se está trabajando con una dirección de Gestión por resultados, exponiendo las necesidades de la institución afectando el bienestar de la población y de los actores civiles comprometidos</p>	<p>G.P.R P.P.R</p>
<p>Experto. 2.</p> <p>No identifica la necesidad de la población y sectores involucrados porque no hacen participar a los representantes de las juntas vecinales, vaso de leche, entre otros y muchas veces esa inversión se traslada a las zonas urbanas donde siempre se mantiene limpias, y manteniendo un buen ornato, a diferencia de las alejadas del distrito. Donde ahora se ha incrementado la salida del mar por que el enrocado está colapsando en algunas zonas de la costa bonaerense.</p>	<p>Gestión por Resultados inversión incrementado la salida del mar manteniendo un buen ornato</p>	<p>En la actualidad no emite un informe a la ciudadanía explicando los objetivos de inversión, inmersos en el SAT. De la misma manera se ha generado el incremento de la salida del mar por no reforzar el enrocado, sin mantener un buen ornato en el balneario</p>	<p>G.P.R P.P.R</p>

<p>Experto. 3.</p> <p>Es poca la iniciativa del alcalde de convocar a los miembros de juntas vecinales, para realizar una mesa de dialogo recibiendo las necesidades prioritarias que amerita cada uno de los sectores de la comunidad, esto traería un buen precedente en el momento que se reúnen para hacer los proyectos de inversión, y priorizar cuales son las necesidades más básicas y allí es donde se enfoca cada uno de los proyectos.</p>	<p>Gestión por Resultados Necesidades prioritarias Proyecto de inversión Necesidades más básicas</p>	<p>La Ordenanza 011-2009, especifica los métodos, formas y el tipo de inversiones dirigidos a un efectivo presupuesto por resultados, lo que hasta el momento no se esta trabajado.</p>	<p>G.P.R P.P.R</p>
<p>Experto. 4.</p> <p>La inversión municipal representa el gasto efectuado por la comuna para la creación de infraestructura para brindar servicios públicos a la población y contribuir al desarrollo del país, así como al cierre de brechas de accesos servicios locales son por ejemplo los proyectos de pistas, postas colegios, pero no solo estamos hablando de construcción sino también por ejemplo equipamientos en todo nivel.</p>	<p>Gestión por Resultados Gasto efectuado Creación de infraestructura Proyectos</p>	<p>Existe la disconformidad por parte de los funcionarios al solicitar el equipamiento adecuado a cada obra realizada en la comuna, no se ve una estructura organizada.</p>	<p>G.P.R P.P.R</p>
<p>Experto. 5.</p> <p>En algunos casos la municipalidad no se identifica con los problemas existente en el distrito, mucho se habla de la recuperación de la playa pero a la fechas son muchos los partidos político que ofrecen y</p>	<p>Gestión por Resultados Recuperación de la playa Incumplimiento de promesas inversión</p>	<p>Persiste por años las promesa de las autoridades en la recuperación de la playa en lo que incumplieron</p>	<p>G.P.R P.P.R</p>

<p>gobiernos que pasaron incumpliendo esta promesa, donde la población desiste de continuar trabajando por el distrito más aún que existen pitas en algunas avenidas principales que necesitan refaccionarse por el tiempo y el uso, la participación de los moradores también es escasas, pareciera que mantiene un conformismo con la comuna que no se interesan donde podría invertir para tener una mejor calidad de vida.</p>		<p>en la aplicación de gestión por resultados, con el fin de llegar a invertir en la mejora de la calidad de vida de los moradores.</p>	
<p>Experto. 6.</p> <p>Se nota un claro distanciamiento entre la comuna y los sectores alejados, de la misma, por la sencilla razón que la inversión se presenta más en las zonas urbanas, que, sin temor a equivocarme, esos sectores no necesitan, de qué forma los encargados de elaborar las propuestas de inversión y aprobarlas en sesión, no pueden darse cuenta que se redunda en los mismos sectores y además es una constante dejar de hacer obras en los sectores indicados con anterioridad.</p>	<p>Gestión por Resultados Propuesta de inversión Aprobación en sesión Obras por sectores</p>	<p>Se a invertido en el mejoramiento de las cámaras de seguridad, por la propuesta de inversión, la que se dio en aprobación en sesión de concejo y de esta manera se puede realizar obras por cada sector pero este no a tenido los mejores resultados para la institución, lo que falta es que la relación entre municipalidad y ciudadano sea amigable</p>	<p>G.P.R P.P.R</p>

		y socialmente activa.	
INTERPRETACIÓN			
<p>Todos los entrevistados concuerdan que, si bien la comuna realizo algunas obras, estas no fueron suficientes porque no se realizó un adecuado presupuesto por resultados, existió un incremento en la recaudación, pero esta no cumplió con la eficiencia de innovar tecnología de punta, como no realizar nuevas técnicas con las que se pueda realizar un cobro más eficaz dirigido a la ciudadanía donde se pueda asegurar que la inversión pública responda a criterios de eficiencia, eficacia sostenibilidad y transparencia en el uso de los recursos del estado en favor de la ciudadanía de acuerdo a los objetivos nacionales regionales y locales y la participación coordinada del gobierno nacional, gobierno regional, y gobierno local.</p>			
SUSTENTO TEÓRICO			
<p>Es muy escasa la participación del contribuyente en la municipalidad, por lo que no permite informar las necesidades primordiales de cada uno de los barrios del distrito, que busca generar escenarios participativos de diálogo entre la municipalidad y la comunidad, tiene como propósito informar, consultar, deliberar, concertar, e incidir, en algunos casos decidir en aspectos generales o específicos de los instrumentos de planeación de la ciudad y en la formulación y ajuste de las políticas públicas, todos los ciudadanos tienen el derecho a participar en el control de la gestión pública, lo cual permitirá tener una supervisión continua, en los diversos niveles administrativos y sus resultados, el contribuyente se convierte en el mecanismo de expresión y cooperación entre la comuna y el administrado. (Tarrillo S, 2022).</p>			

Tabla 5. ¿Cuáles son las consecuencias de no recaudar al 100% los tributos de los ciudadanos en una municipalidad distrital?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto. 1.</p> <p>No se cumple las metas, no se puede realizar obras, pero la recaudación debe de llegar al 100%, a través de una implantación de un Sistema tecnológico actualizado para cobrar</p>	<p>Gestión por Resultados Incumpliendo de obras Alcance al 100% Mayores ingresos</p>	<p>La falta de conciencia tributaria nos lleva a posterga las obras por falta de liquidez, debido a que no se llega a recibir el 100% de los ingresos, no realizando un adecuado trabajo de gestión por resultado, lo genera no alcanzar obras bien definidas</p>	<p>G.P.R NECT</p>
<p>Experto. 2.</p> <p>Los jefes de familia mantenían el temor de apersonarse a la comuna hacer su pago de impuestos por el temor de contagiarse de Covid 19.</p>	<p>Gestión por Resultados impuestos Covid -19 Pagos</p>	<p>Se vio truncada la recaudación por la llegada de la pandemia y no se cumplieron con la gestión por resultados ni mucho menos la OBD</p>	<p>G.P.R NECT</p>
<p>Experto. 3.</p> <p>Los tributos tuvieron un repunte significativo, por el cobro de la alcabala y predios, con el boom de la construcción el distrito recaudo una cifra récord comparada a las de otros gobiernos.</p>	<p>Gestión por Resultados Alcabala y predios Recaudo Cifra récord</p>	<p>Se noto un buen ingreso en lo que va del año por el Boom de la construcción, por el pago de alcabala y predios recaudado por la municipalidad, lo que se</p>	<p>G.P.R NECT</p>

		diferenció a otras años	
Experto. 4. Obras paralizadas, no se cumple con lo proyectado de recaudación como arbitrios, proyectos sin culminar.	Gestión por Resultados Cumple con lo proyectado Recaudación Proyectos sin culminar	Existe varias obras sin culminar debido al obsoleto sistema de recaudación, lo que dificulta que se cumpla la gestión por resultados	G.P.R NECT
Experto. 5. Carecen de Estrategias de cobranzas, desconocer la fecha límites de pago de impuesto, falta de cultura tributaria individual y colectiva.	Gestión por Resultados Cultura tributaria Cobranza al Límites de pago	No existe una motivación, que anime a los administrados apersonarse a la comuna a realizar sus pagos.	G.P.R NECT
Experto. 6. Escasa ética, moral, y no ser consecuente con la municipalidad para cumplir con los pagos. Se presentó mucho escepticismo al momento de pagar en época de pandemia	Gestión por Resultados Cumplimiento de pago Escepticismo Pago en época de pandemia	Escasa confianza con la municipalidad, para hacer los pagos en época de pandemia.	.P.R NECT

INTERPRETACIÓN

Las consecuencias de la no recaudación en una municipalidad distrital, falta de recursos, déficit fiscal, más carga tributaria, retroceso económico, exclusión social, y desconfianza en las inversiones, la falta de recursos y la evasión tributaria ocasiona falta de recursos para garantizar los derechos sociales y económicos de los ciudadanos y dificultades para ofrecerles servicios públicos asistenciales y económicos de calidad fiscal, la evasión tributaria genera déficit fiscal lo que origina que para cubrirlo se creen nuevos tributos aumenten las

tasas o se obtengan de créditos externos, por eso debemos tributar y contribuir con el desarrollo de nuestro distrito.

SUSTENTO TEÓRICO

Existe una serie de características por el cual no se da el cumplimiento al recaudo del 100% y estos son por, la falta de recursos, la evasión tributaria ocasiona falta de recursos para garantizar los derechos sociales y económicos de los ciudadanos y dificultades para ofrecerles servicios públicos asistenciales y económicos de calidad; déficit fiscal, lo que origina que para cubrirlo se creen nuevos tributos aumenten las tasas; más carga tributaria, esto se da porque se debe aumentar a los buenos contribuyentes, ello se debe a que la creación de más tributos o el aumento de las tasas de los tributos ya existentes afecta a los que ya cumplen con sus obligaciones; retroceso económico, falta de desarrollo económico desempleo y retraso tecnológico; exclusión social, esto sucede porque las personas no poseen los medios y recursos para sostenerse por sí mismos también provoca escaso desarrollo de capacidades humanas y tecnológicas, por eso debemos tributar de esta manera contribuiremos con el desarrollo de nuestro Perú. (Mu, et. al., 2022).

Tabla 6. ¿Considera Usted, que una municipalidad distrital, debe contar con una adecuada estrategia para asegurar una mayor recaudación de fondos que le permita una gestión por resultados eficaz y eficiente ¿fundamente su respuesta?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p>Experto. 1.</p> <p>Si, Primero se trata de escoger un buen líder, pero qué, significa exactamente escoger una persona que tenga el tiempo suficiente para participar de las reuniones alguien que esté dispuesto a estar en primera fila en cada una de las actividades para el logro de las obras, alguien que entienda que su rol es fundamental y que implica gran responsabilidad y sacrificio de su parte.</p>	<p>Gestión por Resultados Logro de Obras Rol fundamental Responsabilidad</p>	<p>Escoger la persona idónea para asumir el cargo, que aporte con ideas de forma voluntaria de la misma manera se cumpla con el trabajo de la gestión por resultados en el proceso de tener obras bien definidas.</p>	<p>G.P,R OBD</p>
<p>Experto. 2.</p> <p>Claro que sí, debido a una recaudación que se ha visto disminuida por diversos factores, como es con la llegada de la pandemia Covid – 19, lo que ha impedido poder contar con ingresos suficientes direccionados a la realización de obras, que estas sean a través de un presupuesto por resultados; adaptando nuevas estrategias de cobranza de tributos, por ejemplo el formar un comité que se encargue de visitar a los usuarios en sus domicilios con el fin de capacitarlos e indicarles que es lo que se realiza con sus pagos tributarios.</p>	<p>Gestión por resultado Ingresos insuficientes Presupuesto por resultados Estrategias de cobranza</p>	<p>Se tendría una mejor recaudación, si la institución hubiera activado nuevas estrategias dado que los ingresos son insuficientes, no se aplica una adecuado presupuesto por resultados lo que obliga a realizar nuevas estrategias de cobranza.</p>	<p>G.P,R OBD</p>

<p>Experto. 3. La necesidad de contar con nuevas alternativas de recaudación es urgente como es el educar a los moradores del distrito, realizando campañas con premios económicos y descuentos a los que se encuentran al día en sus pagos.</p>	<p>Gestión por resultado Recaudación Moradores del distrito campañas</p>	<p>Es determinante la necesidad de nuevas alternativas de recaudación para los moradores del distrito con le apoyo de campañas sociales.</p>	<p>G.P,R OBD</p>
<p>Experto. 4. Tengo tanto trabajo administrativo y para estar pendiente de tantas cosas que no puedo dedicarme al tema de la recaudación estamos en un punto coyuntural donde se tenga que tomar una decisión de contratar personal calificado para orientación al contribuyente, digamos para dar un salto adicional y es tal vez contratar a alguien que se ocupe de la parte de orientación al contribuyente podemos dejar una administración impecable si podemos delegar funciones que nos ayude a captar la mayor cantidad de pobladores que se apersonen a cancelar sus arbitrio.</p>	<p>Gestión por resultado Personal calificado Administración Cobranzas más efectivas</p>	<p>Efectivamente se tiene que contar con nuevos métodos de recaudación, así como contar con personal calificado para el cargo que ocupa en la administración y solo con cobranzas más efectivas, aplicando un adecuado gestión por resultados.</p>	<p>G.P,R OBD</p>
<p>Experto. 5. Se propuso crear un área de orientación al contribuyente, donde se tenía que contratar las labores de 02 personas, para que generen estas orientaciones, a corto plazo vimos los resultados, que efectivamente el tiempo promedio de pago había disminuido y el nivel de atención creció en un 20%, es por ello que se requiere la actualización en el sistema de</p>	<p>Gestión por resultado Atención al 20% Actualización del sistema Reprogramaciones</p>	<p>La oficina de orientación al contribuyente subió al 20%, lo que falta es la actualización del sistema y las reprogramaciones de pagos que sean más actuales.</p>	<p>G.P,R OBD</p>

<p>todos los usuarios, así como reprogramaciones de deudas para evitar interese moratorios.</p>			
<p>Experto. 6.</p> <p>Si necesita tener nuevos mecanismos de recaudación debido que no se tuvo la iniciativa de reforzar esta área, tan importante para la comuna, la desidia por parte de algunas autoridades, trajo como consecuencia que, la recaudación en algunos periodos de los años se vea seriamente afectada en los ingresos por la falta de orientación dirigida a los contribuyentes.</p>	<p>Gestión por resultado Nueva estrategia de cobranza Modernización Tecnológica Dirigida a los contribuyentes</p>	<p>Elabora mecanismos atractivos de recaudación donde el contribuyente se sienta, beneficiado por su comuna</p>	<p>G.P,R OBD</p>
INTERPRETACIÓN			
<p>El entrevistado 1, indica que debe contarse con líderes a cargo de las recaudaciones los que deben tener la debida capacitacion para asumir dicho rol. Los entrevistado 2,3,5 y 6, concuerdan que es necesario la aplicación de nuevos mecanismos de cobros en la entidad, con una política local contra la evasión y la elusión tributaria con un plan concreto para reducir la evasión, enorme, que existe en el estado, El entrevistado 4, sostiene que se debe delegar funciones a personal idóneo para su trabajo de recaudación.</p>			
SUSTENTO TEÓRICO			
<p>Debido a la emergencia sanitaria y económica que afecta a los administrados, y para mejorar la recaudación de impuestos, los municipios ofrecen descuentos por pago anticipado de impuestos prediales, así como la condonación de multas y pago de intereses morosos sobre deudas anteriores, por lo tanto debe de conseguirse nuevas estrategias de políticas públicas en el tema de cobranza a los administrados, debido que hasta el momento las actuales leyes y normas jurídicas son insuficientes, se necesita de nuevos mecanismos con los que se pueda efectivizar los cobros a los ciudadanos. (Zolet. et. al., 2019).</p>			

Tabla 7. ¿Explique usted, si una Municipalidad distrital desarrolla talleres u otros eventos para que la ciudadanía conozca cómo funciona la administración tributaria? ¿Por qué?

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
Experto. 1. hay talleres de sensibilidad y explicación	Gestión por Resultados	En la actualidad no se cuenta con taller de sensibilización por parte de la comuna.	GPR C.C
Experto. 2. Sin iniciativa de promover taller y mucho menos explicar donde se invertirá los pagos de impuesto.	Gestión por Resultados	El administrado no sabe a ciencia cierta donde se invierte lo recaudado por la comuna.	GPR C.C
Experto 3 No contamos con un taller y mucho menos el personal para hacer extensiva esta acción.	Gestión por Resultados	No se implementó talleres para ilustrar y apoyar con sus dudas al contribuyente	GPR C.C
Experto 4 No contamos con un grupo de trabajo direccionando a este tema.	Gestión por Resultados	No se cuenta con el personal capacitado para dirigir a los ciudadano.	GPR C.C
Experto 5.	Gestión por Resultados	No se cuenta con un plan de creación a futuro de talleres.	GPR C.C

Experto 6.		
No contamos	Gestión por resultados	GPR CC
INTERPRETACIÓN		
Los seis entrevistados concuerdan que no existe un dialogo directo con la ciudadanía, sin información de primer nivel sobre en que se invierte sus pagos y a donde van dirigidos.		
SUSTENTO TEÓRICO		

Al no encontrar una implementación en la ordenanza la que indique que se convoque a la ciudadanía a participar y sobre todo a ser parte de la institución que llegue a obtener capacitaciones continuas, dirigidas al cuidado de nuestra ciudad como a saber a donde son dirigidos sus pagos, de la misma manera enseñarles a trabajar continuamente con el estado.

Representación visual, triangulación de la información hallada

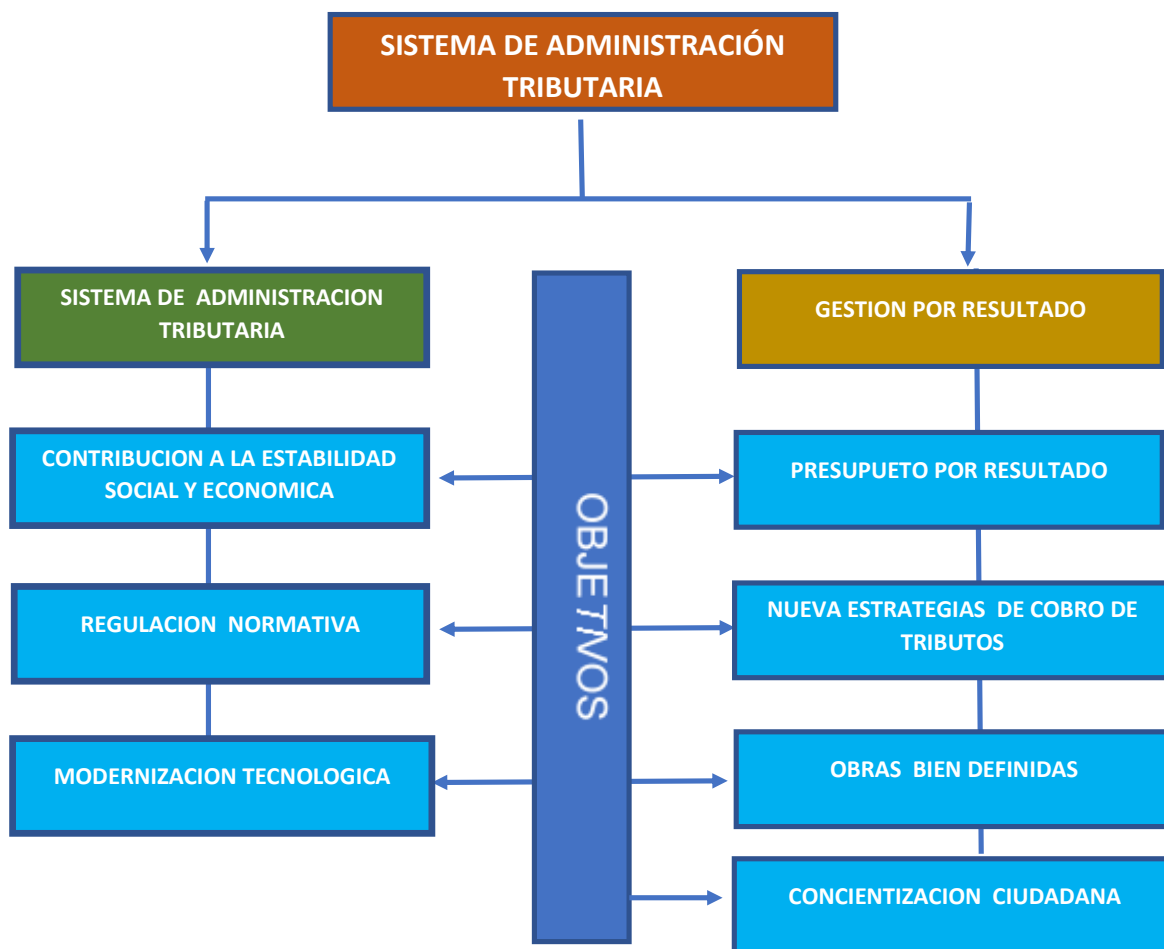


Tabla 8. Triangulación de resultados de entrevistas

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Convergente	Divergente	Conclusiones
¿Qué tanto conoce usted del sistema de administración tributaria como contribuciones a la estabilidad social y económica en una municipalidad distrital?	El porcentaje exacto no lo tengo a disposición en estos momentos, sin embargo, puedo afirmar, con lo recaudado se facilita en la contribución a la estabilidad social y económica dirigida al bienestar de la población como al mejoramiento continuo de la institución.	En primer lugar debo recalcar que es de conocimiento que nuestros vecinos y todas las personas que tienen una propiedad tienen que pagar impuestos llámese arbitrios, según el informe del área de rentas de esta comuna, existen actualmente un 70% de morosidad a pesar de las constantes campañas de sensibilización para tratar de concientizar a la ciudadanía.	Lamentablemente la cifra exacta no la puedo precisar en estos momentos, la recaudación del impuesto se realiza a través de una correcta aplicación normativa, que en nuestro caso se encuentra plasmada en una ordenanza municipal	Bueno si lo recaudado en el segundo trimestre de año 2022, fue de S/. 254,731.494, es una recaudación promedio en el distrito, considerando que se viene incrementando el presupuesto, por el crecimiento muy acelerado de la construcción donde nuestros principales contribuyentes participan con los pagos de Alcabala.	Todos los ciudadanos y ciudadanas tenemos la obligación de pagar el impuesto predial y los servicios municipales cuando las leyes así lo exigen, el impuesto predial es aquel que pagamos a la municipalidad cuando somos propietarios de un inmueble este pago se realiza cada año y para que la municipalidad determine el	Bueno aprovechando esta oportunidad este distrito está travesando por un momento de un boom inmobiliario mucha construcción de departamento existen propiedades que se venden y se compran.	Los E1, E2, E3, E5, E6 Corroboran que no tienen los montos precisos en estos momentos, de la misma manera indican que las recaudaciones son muy bajas, lo que empeora con la llegada de la pandemia.	El E4, indica el monto de ingresos este 2022, el que también refiere que esto servirá para la realización de proyectos para mejorar el distrito y poder seguir creciendo macroeconómicamente y social, gracias a las inversiones de mobiliarias de construcción que existen en el distrito.	Los montos exactos no se tienen claramente definido, por la coyuntura social que se vive, sin embargo, se maneja algunos porcentajes de ingresos económicos lo que servirá de gran ayuda a la reactivación económica del distrito.

Triangulación de resultados de entrevistas

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Convergente	Divergente	Conclusiones
¿Qué tanto conoce usted de la regulación normativa del sistema de administración tributaria en una municipalidad distrital? (Ordenanza Municipal N° 011-2009) ¿argumentéelo?	Posterior a la vigencia de la ley de tributación municipal, los tributos son manejados y cobrados por nuestra comuna, que son ordenanzas municipales, ratificadas por la institución, su aplicación deberá en un nivel distrital las mismas que tienen rango de ley como son los temas y lineamientos, el monto para dar de árbitros municipales y serenazgo; el texto único ordenado de las municipalidades TUPA;	No se está cumpliendo eficientemente con esta ordenanza debido a la falta de instrumentos y mecanismos de control tributario. Los tributos, impuestos, tasas y árbitros contempladas en la ley de tributación municipal, nos facultad y cobrar y disponer de estos de la forma más correcta para beneficiar y salvaguardar los intereses del distrito.	Se está cumpliendo solo en un 40%, esto es porque toda recaudación obtenida en la municipalidad está contemplada en la diversidad legal que se cuenta para la efectivización de su cumplimiento, donde debe aprobarse, comunicarse y efectivizar las cobranzas, con la copia del informe de sección. (copia de la ordenanza que debe llevar cada colaborador del área designada).	Se aplica en parte, sin embargo, aún falta mucho para lograr alcanzar las metas y objetivos, enmarcado en la autonomía financiera y tributaria es decir el municipio puede crear los tributos para tener sus propios ingresos y satisfacer las necesidades de una comunidad, pero en el ámbito local se establecen ordenanzas	En los últimos años ha sido un poco difícil recaudar lo suficiente para cubrir con las necesidades de las instituciones estatales, debido a la afectación que se vivió por la llegada de la pandemia Covid 19, sumado a esto la crisis económica que vive nuestro país, con el rezago de esta enfermedad que dejo a muchos sin hogar. Se tiene que recobrar el impulso de cobros a todos los contribuyentes y de esta manera poder restablecer la situación de nuestro distrito que hoy por hoy.	Con el cumplimiento de la ordenanza municipal legitimada, se realizan las cobranzas, que corresponde a los tributos. tasas impuesto entre otros, estas cobranzas tienen una especificación técnica en el TUPA, El sistemas de control y las oficinas de control interno que periódicamente nos evalúan y auditan para mantener una versión transparente	Los E1, E2 y E6, afirman que la aplicación de la normativa vigente es insuficiente de la misma manera no se está cumpliendo con la ordenanza dejando muchas interrogantes	Los E3 E4 y E5, Confirman que si bien se a recaudado, esto no es lo suficiente dado que aún existe muchos morosos que no cumplen con las normas vigentes, afectando su función con la llegada de la pandemia Covid – 19-	En la actual gestión se a desarrollado una serie de estrategias para poder recuperar el dinero que todavía los usuarios no cancelan, conjuntamente a esto la falta de interés de los ciudadanos en cumplir las normas, de la misma manera debe generarse otras estrategias en temas normativos, la actual ordenanza debe tener cambios en como poder realizar cobros efectivos apoyando al ciudadano.

Triangulación de resultados de entrevistas

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Convergente	Divergente	Conclusiones
¿ Considera usted que el sistema de administración tributaria debe contar con una tecnología avanzada para una gestión por resultados eficiente y eficaz en una Municipalidad distrital? ?	La actualización de equipos es constante debido al avance de tecnología y a las condiciones climáticas de la zona, los sistemas son cambiantes y siempre están en constante actualización debido a necesidades de los usuarios o factores externos que necesitan información estructural,	Así es Nuestros equipos necesitan mantenimiento y actualizaciones, tecnología de primera generación y mantenemos un área de soporte técnico perenne, por lo cerca al oleaje de nuestro mar. Para poder mantenernos a la vanguardia, debemos de estar acorde con la tecnología de avanzada.	Es imprescindible contar con procesos más óptimos, proceso de producción, Organización, contar con una cobranza efectiva	Completamente de acuerdo en contar con personal altamente calificado para las funciones que se requiera, así como un óptimo proceso de la información de forma clara y precisa.	Las actualizaciones deben ser constantes contando con implementaciones de primera generación para un estado óptimo de atención a la ciudadanía, así como llegar a cumplir los objetivos institucionales, se debe contar con colaboradores que sepan su trabajo, desarrollando innovaciones en bien de la comuna distrital	Siempre es necesario mantener un buen nivel de tecnología en la comuna, eso habla bien de la gestión tributaria, los contribuyentes pertenecen menos tiempos en nuestra institución, y ser percibe con un ambiente de satisfacción, por parte de ellos, ya que su trámite lo encuentra bien detallados y nos hace falta una segunda explicación, adicionemos que el módulo de satisfacción al cliente se mantiene en verde, con excelentes resultados	Loa 6 EXP. concuerdan con la aplicación de nuevos equipos tecnológicos en el desarrollo de las nuevas tecnologías y su impacto positivo en la inclusión social.	No hay diferencias.	La tecnología es indispensable para nuestra sociedad, se debe contar y mantener sistemas actualizados y vigentes para el buen desarrollo institucional, así como contar con equipos operativos, sofisticados con miras a una revolución tecnológica

Triangulación de resultados de entrevistas

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Convergente	Divergente	Conclusiones
¿ A su criterio el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital en un contexto de inversión con objetivos claros y bien definidos?	No lo está haciendo de acuerdo a la necesidad de la población y priorizando el gasto de inversión, el presupuesto participativo no se lleva a cabo como de ser, a los actores civiles no se les invita a participar, exponiendo sus necesidades de acuerdo a su sector, en mucho no teniendo en cuenta que están en los límites del distrito y se siente marginado por su comuna.	No identifica la necesidad de la población y sectores involucrados porque no hacen participar a los representantes de las juntas vecinales, vaso de leche, entre otros y muchas veces esa inversión se traslada a las zonas urbanas donde siempre se mantiene limpias, y manteniendo un buen ornato, a diferencia de las alejadas del distrito.	Es poca la iniciativa del alcalde de convocar a los miembros de juntas vecinales, para realizar una mesa de dialogo recibiendo las necesidades prioritarias que amerita cada uno de los sectores de la comunidad, esto traería un buen precedente en el momento que se reúnen para hacer los proyectos de inversión, y priorizarlos	La inversión municipal representa el gasto efectuado por la comuna para la creación de infraestructura para que brindar servicios públicos a la población y contribuir al desarrollo del país, así como al cierre de brechas de accesos servicios locales son por ejemplo los proyectos de pistas, postas colegios, pero no solo estamos hablando de construcción sino también por ejemplo equipamientos en todo nivel	En algunos casos la municipalidad no se identifica con los problemas existente en el distrito, mucho se habla de la recuperación de la playa pero a la fechas son muchos los partidos político que ofrecen y gobiernos que pasaron incumpliendo esta promesa, donde la población desiste de continuar trabajando por el distrito más aún que existen pitas en algunas avenidas principales que necesitan refaccionarse por el tiempo y el uso, la participación de los moradores también es escasas, pareciera que mantiene un conformismo con la comuna que no se interesan donde podría invertir para tener una mejor calidad de vida.	Se nota un divorcio entra la comuna y los sectores alejados, de la misma, por la sencilla razón que la inversión se presenta más en las zonas urbanas, que, sin temor a equivocarme, esos sectores no necesitan, de qué forma los encargados de elaborar las propuestas de inversión y aprobarlas en sesión, no pueden darse cuenta que se redunda en los mismos sectores.	Los E1, E2,E3, E4, E5 y E6, afirman que si hubo recaudación con la que se realizaron una serie de actividades, pero estas no fueron suficientes.	No existe diferencia alguna, porque todos ellos son de la misma opinión.	La problemática que existe es que la recaudación es menor a lo que debería ingresar, por otro lado, cuando hay buena recaudación esto no se invierte de la mejor manera, falta nuevas estrategias para poder alcanzar las metas y objetivos deseados.

Triangulación de resultados de entrevistas

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Convergente	Divergente	Conclusiones
¿Cuáles son las consecuencias de no recaudar al 100% los tributos de los ciudadanos en una municipalidad distrital? ¿fundamente su respuesta?	No se cumple las metas, no se puede realizar obras, pero la recaudación debe de llegar al 100%, a través de una implantación de un Sistema tecnológico actualizado para cobrar	Los jefes de familia mantenían el temor de apersonarse a la comuna hacer su pago de impuestos por el temor de contagiarse de Covid 19	Los tributos tuvieron un repunte significativo, por el cobro de la alcabala y predios, con el boom de la construcción el distrito recaudo una cifra récord comparada a las de otros gobiernos.	Obras paralizadas, no se cumple con lo proyectado de recaudación como arbitrios, proyectos sin culminar	Carecen de Estrategias de cobranzas, desconocer la fecha límites de pago de impuesto, falta de cultura tributaria individual y colectiva	Escasa ética, moral, y no ser consecuente con la municipalidad para cumplir con los pagos. Se presentó mucho escepticismo al momento de pagar en época de pandemia.	Los E1, E2, E3, E4, E 5 y E 6 Todos definen que no se está recaudando lo suficiente, ocasionando la falta de obras de primer nivel, la escases de proyectos con los que se puede mejorar la vida de los lugareños.	Las concordancias en conceptos son similares, por lo que no existen diferencias en sus declaraciones.	Las consecuencias de la no recaudación en una municipalidad distrital, falta de recursos, déficit fiscal, más carga tributaria, retroceso económico, exclusión social, y desconfianza en las inversiones, la falta de recursos y la evasión tributaria ocasiona falta de recursos para garantizar los derechos sociales y económicos de los ciudadanos y dificultades para ofrecerles servicios públicos asistenciales y económicos de calidad fiscal, la evasión tributaria genera déficit fiscal lo que origina que para cubrirlo se creen nuevos tributos aumenten las tasas o se obtengan de créditos externos, por eso debemos tributar y contribuir con el desarrollo de nuestro distrito

Triangulación de resultados de entrevistas

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Convergente	Divergente	Conclusiones
¿Considera Usted que una municipalidad distrital ,debe contar con una adecuada estrategia para asegurar una mayor recaudación eficaz y eficiente? ¿fundamente su respuesta	Si, Primero se trata de escoger un buen líder, pero qué, significa exactamente escoger una persona que tenga el tiempo suficiente para participar de las reuniones alguien que esté dispuesto a estar en primera fila en cada una de las actividades de recaudo y por último alguien que entienda que su rol es fundamental y que implica gran responsabilidad y sacrificio de su parte.	Claro que sí, debido a una recaudación que se ha visto disminuida por diversos factores, como es con la llegada de la pandemia Covid – 19, lo que ha impedido poder contar con ingresos suficientes direccionados a la realización de obras, que estas sean a través de un presupuesto por resultados; adaptando nuevas estrategias de cobranza.	La necesidad de contar con nuevas alternativas de recaudación es urgente como es el educar a los moradores del distrito, realizando campañas con premios económicos y descuentos a los que se encuentran al día en sus pagos	Tengo tanto trabajo administrativo y para estar pendiente de tantas cosas que no puedo dedicarme al tema de la recaudación estamos en un punto coyuntural donde se tenga que tomar una decisión de contratar personal calificado para orientación al contribuyente, si podemos delegar funciones que nos ayude a captar la mayor cantidad de pobladores que se apersonen a cancelar sus arbitrios.	Se propuso crear un área de orientación al contribuyente, donde se tenía que contratar las labores de 02 personas, para que generen estas orientaciones, a corto plazo vimos los resultados, que efectivamente el tiempo promedio de pago había disminuido y el nivel de atención creció en un 20%, es por ello que se	Si necesita tener nuevos mecanismos de recaudación debido que no se tuvo la iniciativa de reforzar esta área, tan importante para la comuna, la desidia por parte de algunas autoridades, trajo como consecuencia que, la recaudación en algunos periodos ,la falta de orientación dirigida a los contribuyentes.	Los E2, E3, E5, y E6, concuerdan que es necesario la aplicación de nuevos mecanismos de cobros en la entidad, con una política local contra la evasión y la evasión tributaria con un plan concreto para reducir la evasión, enorme, que existe en el estado.	El E1, indica que debe contarse con líderes a cargo de las recaudaciones los que deben tener la debida capacitacion para asumir dicho rol. El entrevistado 4, sostiene que se debe delegar funciones a personal idóneo para su trabajo de recaudación.	Queda claro que la única forma de poder tener mejores ingresos y poder llegar a las metas anuales, es a través de nuevos mecanismos operativos tecnológicos con la única misión de generar que los usuarios paguen de manera rápida y segura.

Triangulación de resultados de entrevistas

Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Convergente	Divergente	Conclusiones
¿Explique usted, si una Municipalidad distrital desarrolla talleres u otros eventos para que la ciudadanía conozca cómo funciona la administración tributaria?	No hay talleres de sensibilidad y explicación.	Sin iniciativa de promover taller y mucho menos explicar donde se invertirá los pagos de impuesto	No contamos con un taller y mucho menos el personal para hacer extensiva esta acción.	No contamos con un grupo de trabajo direccionando a este tema.	No existe	No contamos	Los E1, E2,E3, E4, E.5 y E.6, determinan que no se ha generado ningún tipo de taller para capacitar a la ciudadanía e indicarles el destino de sus aportes de pago.	No hay ningún tipo de opinión distinta.	Una de las causas del porque la ciudadanía no paga sus tributos, impuestos es porque no tienen ni la más remota idea a donde van a parar sus pagos, es obligatorio que se de talleres de capacitación a los ciudadanos con el fin de que se den cuenta que, al pagar y cumplir con sus impuestos, están colaborando con mejorar su distrito, poder repotenciarlo en todos los niveles que será beneficioso para todos en conjunto, sociedad, municipalidad y estado.

De la información brindada por los entrevistados y después de haber realizado el procesamiento de este, respecto del objetivo general: analizar de qué manera el sistema de administración tributaria, incide en la gestión por resultados tenemos que el sistema de administración tributaria facilita las contribuciones para la estabilidad social y económica, mediante obras públicas y actividades orientadas al bienestar de la población, lo que en este contexto existe otra definición, la que explica que todo lo recaudado el 2022, ha servido para la realización de trabajos de mejoría en la institución pública apoyando en su desarrollo económico gracias a las inversiones que se dieron por el apogeo de la inversión en conducción de viviendas, compra y venta de departamentos, condominios etc., concordante con lo que indica, (Modugno, 2022).

Los resultados demuestran que, al no realizar una debida recaudación de los tributos dado por los contribuyentes, esto afecta severamente a la institución, ocasionando un déficit económico, obstruyendo los distintos proyectos direccionados a proporcionar el bienestar de la ciudadanía como el progreso y desarrollo de la institución, de la misma manera ocasiona un conflicto social con los ciudadanos, que se ven burlados al no contar con las medidas de seguridad, salud, educación, básicas, sin embargo esto es causado por los mismos contribuyentes, al no realizar sus pagos a tiempo, la comuna se ve afectada severamente, no cumpliendo con las metas deseadas, ni mucho menos poder llegar a los objetivos trazados, dejando a su paso una serie de obras inconclusas como es el enrocado de piedras para evitar la erosión costera, es así que lo expresa (Mu, et. al., 2022).

Respecto al objetivo específico número uno, analizar de qué manera la contribución a la estabilidad social y económica incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2021, los resultados están direccionados en que los ciudadanos cumplen en parte con el pago de sus tributos, esto ha tenido cierta característica debido al constante cambio de salud que se vivió en tiempos de Covid 19, haciendo dificultoso el que se realice pagos de impuestos, la economía peruana se ha visto afectada en todos sus extremos, no pudiendo concretar las deudas generadas por los servicios brindados, como son el de alcantarillado, limpieza pública, alumbrado público, parques y jardines, dejando a su paso una serie de morosidad y evasión tributaria por parte de los contribuyentes, los que fueron

afectados de manera directa y no cumplieron con lo que expresaba la ordenanza municipal, de la misma manera para el mejoramiento de la recaudación de impuestos debe de tenerse en cuenta la utilización de nuevas estrategias que estén acompañadas de una modernización pública, tecnológica, la cual sea eficaz y eficiente en su cumplimiento para el bienestar y crecimiento continuo de la institución y ciudadanía en conjunto, (Imad Ait et. al., 2022).

Lo que se concluye en las afirmaciones con otras teorías como lo es de Siserman y Siserman, (2020), el cual refiere que los usuarios que cuenten con una propiedad dentro de la jurisdicción de una municipalidad deben cumplir con sus obligaciones tributarias, pero este trabajo no es solo de ellos, sino que también es responsabilidad del alcalde, sus funcionarios e institución conjunta en el poder hacer posible los pagos de los contribuyentes.

El objetivo específico número dos, Analizar de qué manera la regulación normativa incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital, 2021, los resultados definen que no se está llevando un control de gestión por resultados dejando en evidencia las necesidades básicas de la institución, la falta de informes dirigidos a la ciudadanía, donde se les explique el propósito de los objetivos de inversión dejando muchos temas por definir como es el de solucionar el tema de playa, enrocado, ornato de la ciudad, mejoramiento de ambientes culturales a pesar que contamos con la Ordenanza 011-2009, la cual especifica los métodos, formas y el tipo de inversiones dirigidos a un efectivo presupuesto por resultados, lo que hasta el momento no se está aplicando ni ejecutando así lo comparte (Perea et. al., 2018).

Se concluyo que es de necesidad imperativa la aplicación de nuevos mecanismos para poder realizar los cobros correspondientes a los usuarios con atención al contribuyente a ser debidamente informado sobre los beneficios que tendrá al cumplir con sus obligaciones tributarias, así como la obligación de parte de la administración tributaria en atender las demandas de información, orientación, en el cumplimiento de sus funciones, de la misma manera el diseñar, proponer, estrategias nuevas y concretas para dar una adecuada implementación en el área de fiscalización que cuente con la capacidad de poder llegar al administrado en todos los aspectos, humano, económico, social, tecnológico, abierto y disponible

con el que se podrá abrir nuevos horizontes con miras a un cobro efectivo con el fin de desarrollar una cultura social tributaria perfecta, la que debe distinguirse en el controlar los ingresos y que estos sean correctamente utilizados para el bien del crecimiento institucional y social, también se debe clasificar las obligaciones, detallando los grupos y categorías que se tiene a disposición respecto a las deudas que mantienen los contribuyentes, (Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo, 2010. p. 15, 34-36).

Respecto al tercer objetivo Analizar de qué manera la modernización tecnológica del SAT, incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2021, es necesario el cambio de equipos tecnológicos, así como tener tecnología de primer nivel en la realización de las instituciones enfocadas en la buena atención, así mismo ejecutar el mejoramiento de información, capacitación, acceso a los mercados, tecnología, financiamiento con el fin de mejorar la competitividad, promoviendo el desarrollo de la utilización de usos tecnológicos, nuevos métodos, prácticas y procesos de producción y comercialización, tal como lo define (Martínez, 2018).

Debemos finalizar que se debe ser un gobierno digital por diseño esto significa abandonar el papel en la gestión de los procesos, la segunda debe ser impulsado por el usuario esto significa utilizar las oportunidades que ofrecen los datos y la tecnología digital para colocar las necesidades de los ciudadanos al centro del servicio y en el diseño de políticas los usuarios deben contar con los canales digitales para expresar sus necesidades, la tercera debe ser proactivo esto significa que no se debe esperar a que el ciudadano pida datos y de información pide un servicio por el contrario llevar el servicio para mejorar su calidad de vida en momentos clave como el nacimiento de un hijo por ejemplo y en lugar de esperar que el padre vaya a registrar y visite diferentes oficinas, departamentos, entidades y enterarse sobre sus derechos y obligaciones las entidades públicas, en este caso el registro civil, deben llevar este servicio al lugar de nacimiento permitiendo al padre registrar el nacimiento y este registro debe estar conectado a la base de datos de la posta o el hospital y no necesite nuevamente pues registrar a los padres también bajo este enfoque podría recibir mensajes sobre sus obligaciones y sus derechos, (Dojar, et. al., 2022).

Para finalizar debemos resaltar que no existe un trato directo con la ciudadanía, al no existir programas o talleres dirigidos a los contribuyentes con el fin de explicarles a donde van dirigidos sus pagos de tributos, en que se invierten estos, que es lo que proporcionan y los beneficios que generan a la sociedad, ocasionando deserción en el fiel cumplimiento de sus responsabilidades tributarias, en este contexto, se verifico que la entidad no realizo plenamente un trabajo en conjunto y coordinado en la estructura de sus obras, debido que no fueron suficientes al no enfocar los proyectos en la relación de presupuesto por resultados, si bien es cierto que se obtuvo algunos ingresos y se realizó mejoras en el sistema tributario, estos no fueron concretos al no llevar a la institución a una verdadera revolución tecnológica junto a la aplicación de contar con tecnología avanzada con la cual sería más eficaz su funcionamiento, (Constitución Política de la república de Panamá, 1972. art. 246. Incisos, 1,2,4,6,7,)

En este contexto se debe realizar la comparacion de la calidad del servicio que ofrece la municipalidad a los ciudadanos, lo que se clasifica acorde a los resultados que existe la falta de personal idoneo y capaz en esta funcion los que deben tener una capacitacion permanente para el logro de los objetivos institucionales, asi como la necesidad urgente de aplicar nuevas herramientas de soporte de cobranza a los ciudadanos, determinando la evasion de los impuestos, como la falta de ingresos economicos venidos de la recaudacion de los tributos, el Plan Institucional considera clave la creacion de una asistente tecnica que este netamente dirigida a la recaudacion de impuestos con el fin de fortalecer las capacidades especificas que requieren los funcionarios y funcionarias de las entidades estatales; en la satisfacción de sus clientes del servicio, el precio y la imagen de las instituciones en la satisfaccion del cliente, lo que sugiere que los clientes de las firmas contables están satisfechos con los servicios que reciben de sus respectivos proveedores, en el que se analizo que la calidad del servicio afecta significativamente solo la satisfacción del cliente, lo que también tienen un impacto significativo en el control de la calidad del servicio, tal como lo refiere (Brucal, et. al., 2022).

Las municipalidades deben enfocarse y preocuparse mas por las deudas tributarias mas altas de los usuarios y es aquí donde debe de colocar todos sus

esfuerzos para que este pago se efectue de una manera gradual y accesible para los deudores, desde la unidad de atención o registro al ciudadano, como la unidad encargada de fiscalización debidamente acompañada de la unidad de control de cumplimiento, terminando en la unidad de cobranza, procesos que deben llevarse a cabo de una forma ordenada, precisa, eficaz, eficiente (Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo, 2010. p. 15, 34-36).

IV. CONCLUSIONES

No existe una regulación clara y sostenida respecto a los resultados obtenidos de esta administración, en proporción a las recaudaciones impuestas a los administrados, así mismo a donde son dirigidas y en que se invierten, todos ellos enmarcados en beneficio de la colectividad ciudadana.

Se pudo visualizar la existencia de un nivel mayor al normal de morosos, así como los que evaden impuestos, se debe obtener una nueva actitud, con el objetivo de pagar puntualmente esto no presenta, debido a una serie de sub categorías como son, la post - pandemia, el alto incremento de los intereses generados por la falta pago, el débil e insuficiente nivel de tecnológica para la ejecución de los cobros, la pobreza, pobreza extrema.

Analizar las normas vigentes permite la construcción de una cultura de la legalidad que fortalece el estado democrático de derecho, donde se cumplan y apliquen a todos e innovar nuevos mecanismos de recaudación sistemática a los morosos

La falta de proyectos y obras emblemáticas dentro de la estructura del distrito al no contar con un buen sistema de enrocado para la contención de la erosión costera, así como la falta de creación de un turismo sostenido en bien de nuestra sociedad y del distrito.

V. RECOMENDACIONES

Mantener un soporte técnico en las instalaciones de la municipalidad, por lo vulnerable que es el distrito, y lo próximo que se encuentra al litoral, así estar a la vanguardia de la tecnología, como otras municipalidades del país.

Implementar un sistema de orientación al contribuyente, donde encuentre desde la tranquilidad de su hogar un App, que los guíe como hacer sus pagos en línea a la municipalidad.

Solicitar el apoyo al Gobierno Regional para la compra de una draga - para la absorción de los bancos de arena y de esta manera poder recuperar la playa incentivando el turismo y la inversión privada, esto generaría mayor empleo a los ciudadanos de la comuna.

Contar con un presupuesto estable, para capacitar de forma constante a los trabajadores con el fin que reciban una formación sólida y así sean más eficientes y productivos, tener más posibilidad de alcanzar las metas y objetivos previstos por la institución.

REFERENCIAS:

- Mbuvha, R., Marwala, T., & Tsakane Mongwe, W. (2021). Bayesian inference of local government audit outcomes. *Public Library of Science*, 16(12), 1-19. Obtenido de <https://www.proquest.com/coronavirus/docview/2610042755/fulltextPDF/28127D504E6F43D7PQ/1?accountid=37408>
- BLACK, C. M. (2020). TAXING ENERGY OR A ROAD USER CHARGE? AUSTRALIA'S FUEL TAX SYSTEM AT THE CROSSROADS. *Journal of Australian Taxation*, 22(1), 25-35. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=151970067&lang=es&site=ehost-live>
- Braithwaite, V. (2003). *Taxing Democracy : Understanding Tax Avoidance and Evasion*. Taylor & Francis Group. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/2131979930/bookReader?accountid=37408>
- Brucal, S., Corpuz, C., Abeysekera, I., & David, R. (2022). Role of Service Quality, Price, and Firm Image on Customer Satisfaction in Philippine Accounting Firms. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(2), 75. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/role-service-quality-price-firm-image-on-customer/docview/2632815955/se-2>
- Canares, M. (2016). Creating the Enabling Environment for More Transparent and Better-resourced Local Governments: A Case of E-taxation in the Philippines. *Information Technology for Development*, 22(1), 121-138. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=117877479&lang=es&site=ehost-live>
- Congreso de la Republica. (1993, 31 diciembre). *Constitucion Politica del Peru*. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf
- Congreso de la Republica. (1994, 01 enero). *Ley de Tributación Municipal*. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf)
- Congreso de la Republica. (2003, 26 mayo). *Ley Organica de Municipalidades*. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>

- Congreso de la Republica. (2003, 26 mayo). *Ley Organica de municipalidades N° 27972*. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de <https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Municipalidades%20LALEY.pdf>
- Congreso Nacional. (2010, setiembre 17 - Actualizado). *Constitucion Politica de la Republica de Chile*. Obtenido de https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_chile.pdf
- Constitucion Politica de Colombia. (1991, setiembre 28 y 29). *Corte Constitucional*. Obtenido de <https://www.cijc.org/es/NuestrasConstituciones/COLOMBIA-Constitucion.pdf>
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ. (1972, octubre 11). *Asamblea Nacional de Panama*. Obtenido de <https://ministeriopublico.gob.pa/wp-content/uploads/2016/09/constitucion-politica-con-indice-analitico.pdf>
- Cotton, M., & Dark, G. (2017). *Use of Technology in Tax Administrations*. Washington, D.C. : INTERNATIONAL MONETARY FUND. Obtenido de https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1496832&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_Cover
- Cruz Vásquez, M., & Pico González, B. (2015). LAS RELACIONES FISCALES INTERGUBERNAMENTALES Y LA BAJA RECAUDACIÓN EN LOS MUNICIPIOS. EL CASO DEL ESTADO DE OAXACA. *Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals*, 7(1), 455-459. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=124622812&lang=es&site=ehost-live>
- Delgado García, J. (2018). *Cultura tributaria y su relación con la calidad de gestión de recaudación tributaria de los servidores de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2017*. (Tesis licenciatura - Universidad Cesar Vallejo).
- Doiar, Y., Liutikov, P., Skvirskiy, I., Garmash, Y., & Kuvakin, S. (2022). Tax administration in the context of effective public administration: the case Eastern European Countries. *Cuestiones Políticas*, 40(72), 410-422. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=156683525&lang=es&site=ehost-live>
- Faúndez-Ugalde, A., Toledo-Zúñiga, P., & Castro-Rodríguez, P. (2022). Impuesto Sostenibilidad: Impuesto Transparencia en América Latina y el caso chileno. *Sostenibilidad (Suiza)*, 14(4), 1-14. Obtenido de 10,3390/su14042107

- Franco, S., & Cicatiello, C. (2021). Levering waste taxes to increase surplus food redistribution at supermarkets: Gains and scenarios in Italian municipalities. *Waste Management*, 121, 286-295. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=148336024&lang=es&site=ehost-live>
- Gerend, J., & Novak, M. (2017). Planning for retail change: a survey of municipal governments in Washington State. *Planning for retail change: a survey of municipal governments in Washington State.*, 32(1), 120-131. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=121445472&lang=es&site=ehost-live>
- Gombár, M., Korauš, A., Vagaská, A., & Tóth, Š. (2022). Analytical View on the Sustainable Development of Tax and Customs Administration in the Context of Selected Groups of the Population of the Slovak Republic. *Revista científica*, 14(3), 1-23. Obtenido de <https://www.proquest.com/coronavirus/docview/2627846395/fulltextPDF/BA9993314A584299PQ/4?accountid=37408>
- Gootjes, B., de Haan, J., & Jong-A-Pin, R. (2021). Do fiscal rules constrain political budget cycles. *Public Choice - 1University of Groningen, Groningen, The Netherlands-*, 188(1/2), 1-30. doi:10.1007/s11127-020-00797-3
- Haines, T., Kimberly, H., & Bryant, V. (2018). Comparing design-based methods to improve zip code-level estimates from tax administration data. *Statistical Journal of the IAOS*, 34(1), 77-89. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=128006590&lang=es&site=ehost-live>
- Hassell, D., & Milligan, K. (2020). Achieving tax compliance: Learning from four decades of US state tax administration. *International Tax Review*, 1. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=143133223&lang=es&site=ehost-live>
- Hidalgo, P. (2017). *Efectos Tributarios de la Nuevas Normassobre el exceso de endeudamiento en virtud de la reforma tributaria.* (tesis de maestría, UNiversidad de Chile-economía y negocios).
- Imad Ait , L., Bedraoui, O., & Akhannich, O. (2022). The Impact of Digital Transformation on the Satisfaction of Tax Administration Users in Morocco during the Covid-19 Pandemic: An Empirical Study. *Federal Reserve Bank of St Louis/IDEAS Working Paper Series from RePEc*, 30(1). Obtenido de <https://mi-dnu.dp.ua/index.php/MI/article/view/352>

- LAZHENTSEV, V., CHUZHMAROVA, S., & CHUZHMAROV, A. (2020). Tax Administration in the Forest Management System and its Influence on the Budgets of Northern Territories. *Economic & Social Changes: Facts, Trends, Forecasts / Ekonomicheskie i Sotsialnye Peremeny: Fakty, Tendencii, Prognoz*, 13(1), 125-143. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=142592269&lang=es&site=ehost-live>
- Lederman, L. (2021). The Fraud Triangle and Tax Evasion. *University of Iowa, College of Law*, 106(3), 1153-1207. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/fraud-triangle-tax-evasion/docview/2534653993/se-2?accountid=37408>
- Luitel, H. S. (2005). Essays on value added tax evasion and tax amnesty programs. *West Virginia University ProQuest Dissertations Publishing*, 3191237. Obtenido de <https://www.proquest.com/dissertations-theses/essays-on-value-added-tax-evasion-amnesty/docview/305384488/se-2?accountid=37408>
- Mansor, M., & Tayib, M. (2013). Integrated and Open Systems Model: An Innovative Approach to Tax Administration Performance Management. 18(3), 1-29. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=94930456&lang=es&site=ehost-live>
- Martinez Martinez, L. (2018). *Impacto en la recaudación fiscal como consecuencia de la eliminación de las exenciones tributarias*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia - Repositorio Institucional). Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/69198>
- Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo. (2010). *Manual para la mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales*. SAT Lima Escuela SAT – Centro de Formación en Gestión Pública y Tributación Local. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/manuales/manual_cobranza_tributos.pdf
- Modugno, G., Bertoni, M., & De Rosa, B. (2022). The Simplification of Public Administration: A Managerial Perspective. *Nase Gospodarstvo*, 68(1), 64-76. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/simplification-public-administration-managerial/docview/2653590386/se-2>
- Mu, R., Nigatu, M., & Zhang, L. (2022). The Impacts of Value-Added Tax Audit on Tax Revenue Performance: The Mediating Role of Electronics Tax System, Evidence from the Amhara Region, Ethiopia. *Environmental Studies*, 14(10),

6105. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/impacts-value-added-tax-audit-on-revenue/docview/2670453942/se-2>

Parragh, B. p., & Palotai, D. p. (2018). Towards an Incentive Tax System: Reform of the Tax System and Tax Administration in Hungary. *Public Finance Quarterly*, 63(2), 196-2015. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=130781893&lang=es&site=ehost-live>

Parragh, B., & Palotai, D. (2018). Towards an Incentive Tax System: Reform of the Tax System and Tax Administration in Hungary. *Public Finance Quarterly (0031-496X)*, 63(2), 196-215. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=130781893&lang=es&site=ehost-live>

PEREA MORENO, L., SALAS RUIZ, A., & ARANA GIRALT, J. (2018). GRANDES RETOS Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS PARTICIPATIVAS EN LA PLANIFICACIÓN DE LA CIUDAD INFORMAL: EL CASO DE MAKENI, SIERRA LEONA. *GRANDES RETOS Y APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS PARTICIPATIVAS EN LA PLANIFICACIÓN DE LA CIUDAD INFORMAL: EL CASO DE MAKENI, SIERRA LEONA.*, 21(37), 18-31. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=130206368&lang=es&site=ehost-live>

Pérez Sardiña, R. P. (2021). Propuesta de acciones de control para la disminución de la evasión y la elusión fiscal. *Roca: Revista Científico-Educacional de la Provincia de Granma*, 23(1/2), 335-352. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=150622030&lang=es&site=ehost-live>

Pētersone, M., & Ketners, K. (2017). IMPROVEMENT OF CUSTOMS AND TAX ADMINISTRATION ICT SYSTEM PERFORMANCE. *Research for Rural Development*, 2, 263-269. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=127038653&lang=es&site=ehost-live>

Purnamasari, D., Mulyati, Y., Sari, D., Andari, & Citra, M. (2021). Administrative System Implementation Modern Taxation and Taxpayer Compliance. *Review of International Geographical Education Online*, 11(6), 64-76. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=153024195&lang=es&site=ehost-live>

Ramos Laiza, C. A. (2019). *Sistema de Control Interno en area de rentas y mejora de recaudación fiscal de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, 2016*”, (Tesis de Maestria, Universidad Nacional de Trujillo). Repositorio

- Institucional. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12885/Ramos%20Laiza%20Catalina%20Alcira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, M. A. (2022). FISCAL TRANSFORMATIONS DUE TO AI AND ROBOTIZATION: WHERE DO RECENT CHANGES IN TAX ADMINISTRATIONS, PROCEDURES AND LEGAL SYSTEMS LEAD US? *Northwestern Journal of Technology and Intellectual Property*, 19(4), 325-363. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/fiscal-transformations-due-ai-robotization-where/docview/2654407638/se-2>
- Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Hernandez-Sampieri%20y%20Mendoza%20Torres%20\(2018\).%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20las%20rutas%20...%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Hernandez-Sampieri%20y%20Mendoza%20Torres%20(2018).%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20las%20rutas%20...%20(5).pdf)
- SISERMAN, S., & SISERMAN, M. (2020). PUBLIC MANAGEMENT - ASSESSING THE PERFORMANCE OF LOCAL PUBLIC ADMINISTRATION THROUGH THE LEVEL OF COLLECTION OF ESTABLISHED TAX RECEIVABLES. *Review of Management & Economic Engineering*, 19(4), 637-655. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=148005762&lang=es&site=ehost-live>
- Tarrillo Saldaña, O. (2022). *Gestión tributaria para la recaudación efectiva del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chota*. (Tesis Doctoral - UNiversidad Cesar Vallejo). Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78779>
- Ultsch, A., Behnisch, M., & Applied, G. (2017). Effects of the payout system of income taxes to municipalities in Germany. *Applied Geography*, 81, 21-31. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=121912812&lang=es&site=ehost-live>
- VASQUEZ, J. R. (2018). *La morosidad en el pago de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Lince periodo 2011-2014 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos)*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8174/Ruiz_vj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Wiatrak, L. (2016). STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION IN THE CONTEXT OF QUALITY MANAGEMENT IN THE AUTHORITY TAX ADMINISTRATION. *Research Papers of the Wroclaw University of*

Economics / Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu(442), 519-532. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=120243987&lang=es&site=ehost-live>

YURIEVA, O. (2016). EFFICIENCY OF TAX DEBT PUBLIC MANAGEMENT METHODS IN UKRAINE. *Journal of Public Administration, Finance & Law*(10), 203-211. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=121086352&lang=es&site=ehost-live>

Zhang, L., Chen, W., & Peng, P. (2022). The impact of tax enforcement on corporate investment efficiency: evidence from the tax administration information system. *Accounting & Finance.*, 1-35. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=154967032&lang=es&site=ehost-live>

Zolet, , R., Scheren, G., & Galante, C. (2019). Analysis of per capita revenue in catarinian municipalities according to net current revenue. *Revista Ambiente Contábil.* , 11(2), 88-108. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=137784014&lang=es&site=ehost-live>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA.

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	CODIGOS
<p>Problema Principal:</p> <p>¿De qué manera el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1: ¿De qué manera las contribuciones a la estabilidad social y económica incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2021?</p> <p>PE2: ¿De qué manera la regulación normativa del SAT, incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital, 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar de qué manera el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Analizar de qué manera la contribución a la estabilidad social y económica incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2021.</p> <p>OE2: Analizar de qué manera la regulación normativa incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital, 2021</p>	<p>Sistema de Administración Tributaria (SAT)</p>	<p>SC1: Contribuciones a la Estabilidad Social y Económica</p>	<p>SAT - C.E.S.E</p>
			<p>SC2: Regulación normativa</p>	<p>SAT - R.N</p>

<p>PE3: ¿De qué manera la modernización tecnológica del SAT, incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2021?</p>	<p>OE3: Analizar de qué manera la modernización tecnológica del SAT, incide en la gestión por resultados en una municipalidad distrital 2021.</p>		<p>SC3: Modernización Tecnológica</p>	<p>SAT - M.T</p>
		<p>Gestión por Resultados (G.P.R.)</p>	<p>SC1: Presupuesto por resultados</p>	<p>GPR - PPR</p>
			<p>SC2: Nuevas Estrategias de Cobranza de Tributos</p>	<p>GPR - NECT</p>
			<p>SC3: Obras bien Definidas SC4: Concientización Ciudadana</p>	<p>GPR – OBD GPR - CC</p>

Anexo 2: VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y GESTIÓN POR RESULTADOS

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hago llegar el instrumento de recolección de datos (Guía de entrevista) que permitirá recoger la información sobre sistema de administración tributaria y gestión por resultados. En este contexto es que pido a ustedes tengan a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación correcta de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la categoría; la categoría y la subcategoría; la subcategoría y el ítem; el ítem y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza de manera clara y precisa para la comprensión correcta de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem), B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem).

Muchas gracias por su tiempo y dedicación.


Anexo 3: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA DE LA CATEGORIA

TITULO DE LA TESIS: Sistema de administración tributaria y gestión por resultados en una Municipalidad-2021.

AUTOR: Rodríguez Che, Ricardo Miguel

VARIABLE: Administración Tributaria												
SUBCATEGORIAS	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACION		COMPRESION		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
CATEGORÍA 1: Sistema de Administración Tributaria												
Contribución a la estabilidad social y económica	1.- ¿Qué tanto conoce usted del sistema de administración tributaria como contribuciones a la estabilidad social y económica en una municipalidad distrital?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Aplicación correcta de la norma	2. ¿Qué tanto conoce usted de la regulación normativa del sistema de administración tributaria en una municipalidad distrital? (Ordenanza Municipal N° 011-2009) ¿arguméntelo?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Modernización Tecnológica	3. ¿Considera usted que el sistema de administración tributaria debe contar con una tecnología avanzada para una gestión por resultados eficiente y eficaz en una Municipalidad distrital?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

CATEGORÍA 2: Gestión por resultados												
Presupuesto por resultados	4. ¿ A su criterio el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital en un contexto de inversión con objetivos claros y bien definidos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Obras Inconclusas	5. ¿Cuáles son las consecuencias de no recaudar al 100% los tributos de los ciudadanos en una municipalidad distrital?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
CATEGORÍA 3: Actualización y tecnología												
Nuevas estrategias de cobranza de tributos	6 ¿Considera Usted, que una municipalidad distrital, debe contar con una adecuada estrategia para asegurar una mayor recaudación de fondos que le permita una gestión por resultados eficaz y eficiente ¿fundamente su respuesta??	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Concientización Ciudadana	7. ¿ ¿Explique usted, si una Municipalidad distrital desarrolla talleres u otros eventos para que la ciudadanía conozca cómo funciona la administración tributaria?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Nombre del Instrumento	Guía de entrevistas sobre Recaudación de predios en una municipalidad distrital- 2022		
Objetivo del Instrumento	Implementación de un sistema de cobranza de árbitro en una municipalidad distrital - 2022		
Título de Tesis	Sistema de administración tributaria y gestión por resultados en la Municipalidad Distrital , 2022		
Nombres y Apellidos del Experto	Dr. Manuel José Peñalver Higuera	C.E. N°	0024003968
Título Profesional	Dr. En ciencia para el desarrollo estratégico	Celular	915995591
Dirección Domiciliaria	Lima		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	02/07/2022

Anexo 4: GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y GESTIÓN POR RESULTADOS

La presente guía de entrevista tiene como propósito recoger información, de las actividades que cumple la municipalidad, como generadora de sistema de administración tributaria y gestión por resultados, dirigido a llegar a concretar los logros en sus objetivos específicos. Se le agradece con anticipación su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de esta investigación, permitirán realizar un análisis acerca de la vulneración del medio ambiente, a la vez de constituir un aporte a la cultura del manejo y previsión del ambiente

INSTRUCCIONES: La entrevista consta de 7 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su entendimiento, conocimiento y experiencia.

1. 1.- ¿Qué tanto conoce usted del sistema de administración tributaria como contribuciones a la estabilidad social y económica en una municipalidad distrital?

2. ¿Qué tanto conoce usted de la regulación normativa del sistema de administración tributaria en una municipalidad distrital? (Ordenanza Municipal N° 011-2009) ¿arguméntelo?

3. ¿Considera usted que el sistema de administración tributaria debe contar con una tecnología avanzada para una gestión por resultados eficiente y eficaz en una Municipalidad distrital?

4. ¿A su criterio el sistema de administración tributaria incide en la gestión por resultados en una Municipalidad distrital en un contexto de inversión con objetivos claros y bien definidos?

5. ¿Cuáles son las consecuencias de no recaudar al 100% los tributos de los ciudadanos en una municipalidad distrital?

6. ¿Considera Usted, que una municipalidad distrital, debe contar con una adecuada estrategia para asegurar una mayor recaudación de fondos que

le permita una gestión por resultados eficaz y eficiente ¿fundamente su respuesta?

7. ¿Explique usted, si una Municipalidad distrital desarrolla talleres u otros eventos para que la ciudadanía conozca cómo funciona la administración tributaria?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEÑALVER HIGUERA MANUEL JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Sistema de administración tributaria y gestión por resultados en una municipalidad distrital, 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ CHE RICARDO MIGUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEÑALVER HIGUERA MANUEL JOSE DNI: 02403968 ORCID 000000028732984X	Firmado digitalmente por: MJPENALVER el 08-08- 2022 12:39:49

Código documento Trilce: TRI - 0371803