



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El Servicio de la Administración Tributaria de la
Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Arnaldo Ernesto Meza Vizcarra

ASESOR

Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo

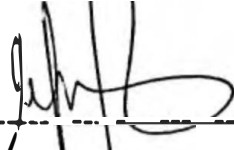
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control de administración

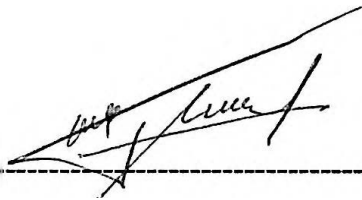
TARAPOTO - PERÚ

2015

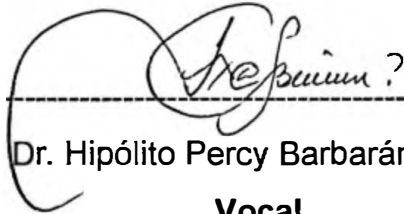
PÁGINA DEL JURADO



Dr. Wilte Aro Fasanando
Presidente



Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
Vocal

DEDICATORIA

A las personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listos para brindarme toda su ayuda.

Ahora me toca regresar un poquito de lo inmenso que me han otorgado. Con todo cariño esta tesis se las dedico a ustedes:

- Papá Luis Miguel
- Mamá Silvia.
- Esposa Juana Mercit
- Hijos: Erick y Scarlet.
- Amigo Róger.

Arnaldo Ernesto

AGRADECIMIENTO

A todos los catedráticos de la Escuela de Post Grado de la prestigiosa Universidad César Vallejo, con sede en la ciudad Yurimaguas, bibliotecas andantes, Maestros con sus conocimientos y experiencias nos formaron para el bien personal y de la sociedad, en este meritorio grado académico de maestría. Estas sabias enseñanzas se quedaron eternamente en las mentes de cada estudiante, para la formación profesional y el fortalecimiento de nuestras competencias y capacidades y quedamos para su manifestación en el cumplimiento eficaz y eficiente de nuestras funciones en la entidad donde laboramos.

A la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, en la persona del Prof. Edwer Tuesta Hidalgo y sus funcionarios, por permitir la realización de la investigación, teniendo en cuenta que muchas municipalidades son muy celosas en sus archivos y en la presentación de sus actividades.

A mis amigos, amigas y familiares que de una y otra forma me han sabido motivar y orientar para culminar la formación del grado académico.

Al Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo, excelente maestro y amigo por brindarme las orientaciones, atinadas y pertinentes en las dudas y confusiones de la investigación y ser la luz, que iluminó la oscuridad de los pasos, en la redacción coherente de la tesis.

El autor.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Arnaldo Ernesto Meza Vizcarra, estudiante del Programa de Maestría, con sede en la ciudad de Yurimaguas, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI No. 05618217, con la tesis titulada: "*El servicio de la administración tributaria de la municipalidad provincial de Alto Amazonas - 2014*", declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Yurimaguas, noviembre del 2015.



Arnaldo Ernesto Meza Vizcarra

DNI N° 05618217

PRESENTACIÓN

Señores, honorables miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada: **“El servicio de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas - 2014”**, con la finalidad de describir el servicio de administración tributario de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas - 2014. Está elaborada, respetando el esquema de la tesis, proporcionada por la Escuela de Postgrado.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Problema	19
1.1.1. Problema general:	27
1.1.2. Problemas específicos:	27
1.2. Hipótesis.....	27
1.2.1. Hipótesis general.....	27
1.2.2. Hipótesis específicas.....	27
1.3. Objetivos.....	28
1.3.1. Objetivos general	28
1.3.2. Objetivos específicos.....	28
II. MARCO METODOLÓGICO	29
2.1. Variable: Servicio de la Administración Tributaria	29

2.2. Operacionalización de variables	29
2.3. Metodología	29
2.4. Tipos de estudio	30
2.5. Diseño de la investigación	30
2.6. Población, Muestra y Muestreo.....	30
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	31
2.8. Métodos de Análisis de datos.	32
2.9. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	48
VI. SUGERENCIAS	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	54
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	55
Anexo N° 02: Instrumento de recolección de información.....	57
Anexo N° 03: Ficha de validación por juicio de expertos	58
Anexo N° 04: Confiabilidad de Alfa de cornbach	61
Anexo N° 05: Autorización de la Institución	62
Anexo N° 06: Evidencias fotográficas	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Puntajes sobre el SAT en la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, 2014.....	34
Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas sobre el SAT y sus dimensiones - Municipalidad provincial Alto Amazonas - 2014	36
Tabla 3: Nivel de Servicios de Administración Tributaria - Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2014	36
Tabla 4: Nivel de SAT Determinación - Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2014	38
Tabla 5: Nivel de SAT Retención - Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2014.....	39
Tabla 6: Nivel de SAT Fiscalización Provincial de Alto Amazonas, 2014.....	40
Tabla 7: Nivel de SAT Sanción - Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2014	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Servicio de Administración Tributaria - Municipalidad Provincial Alto Amazonas, 2015.....	37
Figura 2: Nivel de SAT Determinación Municipalidad Provincial Alto Amazonas, 2015.....	38
Figura 3: Nivel de SAT Recaudación - Municipalidad Provincial Alto Amazonas, 2015.....	39
Figura 4: Nivel de SAT Fiscalización - Municipalidad Provincial Alto Amazonas, 2015.....	41
Figura 5: Nivel de SAT Sanción - Municipalidad Provincial Alto Amazonas, 2015	43

RESUMEN

La presente investigación titulada: "El servicio de administración tributaria de la municipalidad provincial de Alto Amazonas - 2014", tiene como objetivo describir el servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas en el periodo 2014, en sus dimensiones determinación, recaudación, fiscalización y sanción.

La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores ligados a la Oficina de Rentas de la Municipalidad y específicamente los que laboran en la Unidad de recaudación y control, administración tributaria y orientación al contribuyente, fiscalización tributaria y cobranzas coactivas; fueron seleccionados de manera no probabilística e intencional. Los datos fueron procesados y analizados mediante la media, desviación estándar, tabla de frecuencias y porcentaje.

Los resultados señalan que el 56% de los trabajadores (39) manifiestan que el Servicio de Administración Tributaria es deficiente, cuyas puntuaciones se ubican entre 20 y 40 puntos, el 44% restante de trabajadores considera que dicho servicio es aceptable, con puntajes que oscilan entre 41 y 50 puntos respectivamente. Estos datos confirman el malestar que se percibe por los usuarios internos y sobre todo de los usuarios externos, respecto a la determinación, la recaudación de los impuestos, la fiscalización de los recursos y las sanciones ante la infracción tributaria de los contribuyentes.

En conclusión, el servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, durante el 2015, es regular o aceptable; pues la Oficina de Gerencia de Rentas cumple con establecer y proyectar metas de tributación y recaudación; sin embargo, no está promoviendo su fiscalización y mucho menos, aplica sanciones ante las múltiples infracciones.

Palabras clave: Administración tributaria, determinación, recaudación, fiscalización, sanción

ABSTRACT

This research entitled "The service of tax administration of the provincial municipality of Alto Amazonas - 2014", aims to describe the service tax administration of the Municipalidad Provincial of Alto Amazonas in the 2014 period, in size calculation, collection, supervision and punishment.

The sample consisted of 70 workers linked to the Revenue Office of the Municipality and specifically those working in the unit collection and control, tax administration and taxpayer assistance, supervision and coercive tax collection; They were selected from non-probabilistic and intentional way. Data were processed and analyzed using the mean, standard deviation, frequency table and percentage.

The results show that 56% of workers (39) state that the Tax Administration Service is poor, whose scores are between 20 and 40 points, the remaining 44% of workers believe that the service is acceptable, with scores ranging between 41 and 50 points respectively. These data confirm the discomfort by internal and especially external users, regarding the determination, collection of taxes, control of resources and sanctions for violation of tax payers perceive users.

In conclusion, the Tax Administration Service of the Municipalidad Provincial of Alto Amazonas, during 2015, it is fair or acceptable; as the Revenue Office of Management and project meets set goals and tax collection; however, it is not promoting his control, much less apply sanctions for multiple violations.

Keywords: tax administration, assessment, collection, enforcement, punishment