



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**“PROPUESTA DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN  
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS  
SETIEMBRE 2013 – JUNIO 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. NICANOR HUMBERTO EFFIO CRUZ**

**ASESOR:**

**Mg. LUIS ROGER RUBEN ZAPATEL ARRIAGA**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

*A mis padres, hermanos  
con gratitud y amor por el apoyo  
constante que siempre me brindan.*

**Humberto**

## **AGRADECIMIENTO**

**A la Universidad Particular César Vallejo, por acogerme en sus aulas, para ampliar y mejorar mi formación profesional.**

**Al Mg. Luis Roger Ruben Zapatel Arriaga por su asesoría pertinente, por brindarme sus conocimientos y motivación en la culminación de la presente investigación.**

**El Autor**

## **PRESENTACIÓN**

Señores del Jurado presentamos a ustedes el trabajo de investigación titulado “PROPUESTA DE RECAUDACION PARA MEJORAR LA GESTION DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS SETIEMBRE 2013 – JUNIO 2014” Se desarrolló luego de planteamos las siguientes preguntas:

¿Cómo mejorar la gestión de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, Región Amazonas Setiembre 2013 – Junio 2014?

Nuestro trabajo se desarrolla luego de realizar una serie de indagaciones y análisis sobre como marchaba tanto: los procesos de gestión, como los procesos de recaudación en el área de tributación del Municipio Provincial de Chachapoyas y quienes gentilmente me permitieron realizar la investigación y la propuesta que alcanzo ahora.

Señores pongo a disposición suya la presente.

El Autor

## INDICE

<b>CONTENIDOS</b>	<b>Págs.</b>
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	x
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACION</b>	
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Justificación	21
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	24
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo general	28
1.6.2. Objetivos específicos	28
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>	
2.1. Marco Teórico	30
2.2. La Municipalidad	40
2.2.1. Administración Tributaria	41
2.2.2. Competencias de las Municipalidades en Aspectos Tributarios	43
2.2.3. Base legal de los Tributos Municipales	44
2.2.4. Tributos Municipales en el Perú	45
2.2.5. La Administración Tributaria Municipal	48
2.2.6. Sistemas de Funciones Tributarias Municipales	51
2.2.7. Sistemas de funciones de apoyo	58
2.2.8. Sistemas de funciones de Asesoramiento o Normativas	62
2.2.9. Funciones de Asesoramiento Legal	63
2.2.10. Funciones de Planeamiento	63
2.2.11. Sistemas de Funciones de Coordinación y Dirección	65
2.2.12. El Servicio de Administración Tributaria – SAT	65
2.3. Marco Conceptual	70
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO</b>	

<b>3.1. Hipótesis.</b>	<b>79</b>
<b>3.2. Variables</b>	<b>79</b>
<b>3.2.1. Variable Independiente</b>	<b>79</b>
<b>3.2.2. Variable dependiente</b>	<b>79</b>
<b>3.2.3. Definición Operacional</b>	<b>80</b>
<b>3.3. Metodología</b>	<b>81</b>
<b>3.3.1. Tipo de Estudio</b>	<b>81</b>
<b>3.3.2. Diseño de Estudio</b>	<b>82</b>
<b>3.4. Población y Muestra</b>	<b>82</b>
<b>3.5. Método de Investigación</b>	<b>84</b>
<b>3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>85</b>
<b>3.6.1. Instrumentos de Recopilación de Datos.</b>	<b>85</b>
<b>3.7. Métodos de Análisis de Resultados</b>	<b>86</b>
<b>3.8. Método de Análisis de Datos</b>	<b>87</b>
<b>3.8.1. Medidas de Tendencia Central</b>	<b>87</b>
<b>3.8.2. Medidas de Dispersión</b>	<b>89</b>
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. Presentación de los resultados</b>	<b>92</b>
<b>4.2. Discusión</b>	<b>102</b>
<b>CAPÍTULO V: SÍNTESIS DE LA PROPUESTA</b>	
<b>5. Síntesis de la Propuesta</b>	<b>105</b>
<b>5.1. Rediseño o reestructuración organizacional de la Administración Tributaria</b>	<b>105</b>
<b>5.2. Implementación o Actualización del catastro municipal</b>	<b>106</b>
<b>5.3. Impulsar o Potenciar el área de Cobranzas Coactivas</b>	<b>108</b>
<b>5.4. Impulsar Programas de Fiscalización Tributaria</b>	<b>109</b>
<b>5.5. Implementación de un adecuado sistema de procesamientos de datos</b>	<b>111</b>
<b>5.6. Implementación de un adecuado sistema de orientación al contribuyente</b>	<b>112</b>
<b>5.7. El cobro de los tributos creados por la Municipalidad deben contar con la norma que los respalde</b>	<b>113</b>
<b>5.8. Elaboración de Dispositivos que permitan flexibilizar el pago de los Tributos y Sanciones tributarias y administrativas</b>	<b>115</b>
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
<b>Conclusiones</b>	<b>121</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>122</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>123</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>124</b>

## **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo es la elaboración de una propuesta de Recaudación para mejorar la Gestión Administrativa Tributaria de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas ubicada en la Región Amazonas ya que al realizar un análisis situacional pudimos observar procesos deficientes que se reflejan en los resultados de la Gestión Tributaria, con bajos índices de cobranza de tributos de su competencia, resultando una seria limitación de ingresos en la fuente denominada "recursos propios". Objetivamente este problema lo podemos visualizar en dos frentes, por un lado el contribuyente y por el otro la Municipalidad.

Mediante datos estadísticos resultado de las encuestas realizadas al personal que labora en el área de tributos y a los usuarios de esta área se conoció que los empleados tienen una alta expectativa sobre su área pero reconocen que hay problemas que superar tal como lo dicen los usuarios al responder las encuestas.

La elaboración de la propuesta pone a disposición del municipio una herramienta que puede ser utilizada para mejorar en forma integral los procesos dentro del área de tributación de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Se concluye la investigación sobre la Propuesta de Recaudación proponiendo realizar algunos cambios en la gestión y el servicio al cliente. Así mismo, creemos que la Propuesta planteada es pertinente ya que trata de resolver el problema del Área de Tributación en forma global e integradora y que con la Propuesta buscamos Potenciar el Área de Tributación para que se convierta en engranaje clave del aparato Municipal.

## **ABSTRACT**

It is necessary to recognize that, in the present, the majority of municipalities has a flawed system of tax administration, mainly due to that never even bother to develop or enhance this important area, through which capture the necessary resources to enable them to carry out its purposes and goals for their communities. The little tax education in the district of Chachapoyas linked to a disorderly, and population growth that does not come close to the municipality to formalize your attention; taxes and duties not recaudaos by such informality, in addition to a inadequate municipal tax regulations leading to a poor tax collection, which in the long run ends up hurting the operate of the municipal institution. By the side of the municipality, it has not designed clear policies that allow them to increase tax collection, demonstrating the lack of willingness of the authorities, we propose that if implemented a proposal for tax collection we will contribute to reduce the rate of delinquency and accordingly we will be helping to improve the municipal management of the Provincial Municipality of Chachapoyas, for which a proposal was made to improve the management of Tax Administration of the Provincial Municipality of Chachapoyas, objective of this research was to identify the current level of the management of tax administration and design the proposal to improve the management of Tax Administration of the Provincial Municipality of Chachapoyas, Amazonas Region September 2013 - June 2014.

Said Archudia Tax in the impact in the Informal Economy of Mexico in search of a structural proposal, one of the main sources of income in the municipal administrations are without a doubt the property taxes, limiting the uptake and the lack of tax culture impacts the public administration and municipal finance. The collection of property tax depends on the quality of municipal management therefore it is necessary to ensure attention to this important area any time that the municipal authorities have the obligation to raise to meet the needs of safety, health, paving, lighting, social development among others and



Hernandez said that there are processes that coordinate the management of tax and municipal tax collection, as well ensure the compliance of the processes of collection.

Report publicly to the people of the benefits that could be afforded to the timely compliance and timely of their tax obligations.

The municipal tax collection should be a clearly articulated process which should not only involve the part of the administrative process but also inform taxpayers so that they are properly informed and able to comply with their tax obligations.

The type of research proposed was a purposeful descriptive, with a design of non-experimental research - cross-sectional descriptive, taking as shows the staff of the area of tax revenues of the Provincial Municipality of Chachapoyas. In addition to the users of this area who were asked about their perception den service and other topics.

We used a qualitative research method - Quantitative coming to the conclusion that change must be performed and enhance the area of tax collection, for which it is suggested to use the given proposal.