



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Análisis de la Gestión tributaria municipal en la Municipalidad
Provincial de Abancay, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Ferro Paniagua, Cesar Francisco (0000-0002-9401-546X)

ASESOR (A):

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (0000-0003-1241-2785)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Tributación

Lima-Perú

2021

Dedicatoria

Va dedicado el presente trabajo al creador Dios y la Virgen María con mucho amor y gratitud.

A mis queridos Padres Francisco Ferro Espinoza, Bacilia Paniagua Saldívar A mis queridas hermanas y hermano, por el apoyo inmensurable al logro de mis objetivos y metas; A mis añorados abuelos por su esencia espiritual y sus sabios consejos, mis queridos sobrinos y tíos.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Nuestro Padre Celestial, a los representantes y coordinadores de la Universidad Cesar Vallejo, al M.g Arturo Zuñiga Castillo, por su inagotable apoyo en la guía y orientación del Proyecto de tesis Mg. Rober Aníbal Luciano Alipio, Lic. Dina Pérez Retamoso, al Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Abancay Doct. Antonio Quintana Jiménez, a mi hermana Yaneth Ferro Paniagua, a la Sub Gerente, Ing. Lisbeth Martínez Utani, Ing Yabel Román Roque, Mag. Luz Maribel Vásques Vasquez de la UCV, a mis amigos y compañeros de trabajo, por su apoyo incondicional. A mis docentes quienes infundieron su sabio conocimiento a lo largo de mi formación académica y universitaria y a cada uno de mis coadjutores quienes me apoyaron en el propósito y logro de mis objetivos.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I: INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación	14
3.1.1. Tipo de investigación.....	14
3.1.2. Diseño de investigación.....	14
3.1.3. Método	15
3.1.4. Enfoque.....	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.3.1. Población.....	16
3.3.2. Muestra	16
2.3.3. Muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.4.1. Técnica.....	17
3.4.1. Instrumento	17

3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	55
ANEXOS.....	60
Anexo 01: Matriz Operacionalización de Variables	1
Anexo 02: Matriz de Consistencia.....	1
Anexo 03: Instrumento.....	3
Anexo 04: Confiabilidad.....	5
Anexo 07: Certificado de Validez de contenido del instrumento de Gestión Tributaria Municipal, 2020.validado por el especialista	8
Anexo 10: Carta de Autorización para el proceso de investigación	14

Índice de tablas

Tabla 1 En la Municipalidad Provincial de Abancay se planifica adecuadamente el proceso de recaudación del impuesto predial	20
Tabla 2 En la Municipalidad se realiza un diagnóstico de la morosidad.....	21
Tabla 3 En la Municipalidad se elabora un plan de fiscalización predial	21
Tabla 4 En la Municipalidad se formula correctamente los objetivos y metas de recaudación del impuesto predial.....	22
Tabla 5 En la Municipalidad son organizados adecuadamente los procesos de recaudación del impuesto predial.....	22
Tabla 6 En la Municipalidad se capacita permanentemente al personal para la recaudación del impuesto predial.....	23
Tabla 7 En la Municipalidad re realizan las funciones de acuerdo al MOF en lo que concierne a la recaudación del impuesto predial.....	24
Tabla 8 En la Municipalidad se orienta adecuadamente a los contribuyentes para el pago del impuesto predial	24
Tabla 9 En la Municipalidad se realiza las suficientes campañas tributarias, respecto al pago impuesto predial.....	25
Tabla 10 En la Municipalidad se sensibiliza adecuadamente a los contribuyentes, respecto al pago del impuesto predial.....	26
Tabla 11 En la Municipalidad se evalúa los resultados de los objetivos y metas logrados	26
Tabla 12 En la Municipalidad se acostumbra a socializar los resultados obtenidos en el proceso de recaudación del impuesto predial	27
Tabla 13 En la Municipalidad se cuenta con mecanismos de evaluación del proceso de recaudación del impuesto predial	28
Tabla 14 En la Municipalidad se tiene un alto nivel de recaudación predial..	28
Tabla 15 En la Municipalidad se tiene dificultades para la recaudación del impuesto predial.....	29
Tabla 16 En la Municipalidad se tiene una alta morosidad de pago del impuesto predial	30
Tabla 17 En la Municipalidad se tiene una alta percepción del nivel de organización para la recaudación del impuesto predial.....	30

Tabla 18	En la Municipalidad se brinda un buen servicio de atención al contribuyente del impuesto predial.....	31
Tabla 19	En la Municipalidad se maneja un buen sistema de notificación al contribuyente del impuesto predial.....	32
Tabla 20	En la Municipalidad los contribuyentes pagan puntualmente su impuesto predial.....	32
Tabla 21	La municipalidad brinda incentivos municipales a los contribuyentes que cumplen con el pago del impuesto predial	33
Tabla 22	En la Municipalidad se da buen uso a los recursos recaudados por impuesto predial.....	34
Tabla 23	En la Municipalidad siempre se rinde cuentas de los recursos recaudados en impuesto predial	34
Tabla 24	En la Municipalidad se realizan campañas de fiscalización del impuesto predial.....	35
Tabla 25	Gestión tributaria municipal (Agrupada)	36
Tabla 26	Planeación tributaria (Agrupada).....	38
Tabla 27	Organización tributaria (Agrupada).....	39
Tabla 28	Dirección tributaria (Agrupada).....	41
Tabla 29	Control tributario (Agrupada).....	42
Tabla 30	Eficiencia de la recaudación (Agrupada).....	44
Tabla 31	Fiscalización tributaria (Agrupada)	46

Índice de figuras

Figura 1 <i>Datos agrupados acerca de la gestión tributaria municipal en la MPA</i>	37
Figura 2 <i>Planeación tributaria (datos agrupados)</i>	38
Figura 3 <i>Organización tributaria (datos agrupados)</i>	40
Figura 4 <i>Dirección tributaria (datos agrupados)</i>	42
Figura 5 <i>Control tributario (datos agrupados)</i>	43
Figura 6 <i>Eficiencia de la recaudación (datos agrupados)</i>	45
Figura 7 <i>Fiscalización tributaria (datos agrupados)</i>	46

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal analizar la gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020. La metodología planteada fue de enfoque cuantitativo, con características de investigación básica, ubicándose dentro del nivel descriptivo de diseño no experimental, con datos recogidos en un solo momento a 36 trabajadores municipales encuestados. Los resultados obtenidos muestran que la gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, es considerada como moderada por el 50% de los trabajadores, con una mayor percepción acerca de la planificación tributaria, puesto que el 61.11% de los encuestados lo califica como eficiente, una organización tributaria con alto énfasis a moderada por el 55.56%, una dirección tributaria también moderada considerada por el 69.44%, un control tributario calificado como moderado por el 44.44% de los informantes, con una recaudación tributaria considera eficiente por el 50% de los trabajadores municipales y una fiscalización tributaria considerada moderada por el 52.78% de trabajadores encuestados. Estos resultados muestran que en general la gestión tributaria en el gobierno local estudiado es moderada, por lo que se debe poner mayor atención a la gestión tributaria municipal, ya que ello redundará en una mayor cantidad de recursos que pueden ser utilizados para brindar una serie de bienes y servicios a la comunidad en general.

Palabras clave: gestión tributaria municipal, planificación, organización dirección, fiscalización tributaria.

Abstract

The main objective of this research was to analyze municipal tax management in the Provincial Municipality of Abancay, 2020. The proposed methodology was of a quantitative approach, with basic research characteristics, being located within the descriptive level of non-experimental design, with data collected in a single at the moment 36 municipal workers surveyed. The results showed that municipal tax management in the Provincial Municipality of Abancay is considered moderate by 50% of the workers, with a greater perception about tax planning, since 61.11% of those surveyed rate it as efficient, a tax organization with high emphasis on moderate by 55.56%, a tax department also moderate considered by 69.44%, a tax control qualified as moderate by 44.44% of the informants, with a tax collection considered efficient by 50% of the municipal workers and a tax examination considered moderate by 52.78% of workers surveyed. These results show that in general tax management in the local government studied is moderate, so greater attention should be paid to municipal tax management, since this will result in a greater amount of resources that can be used to provide a series of goods and services to the community in general.

Keywords: municipal tax management, planning, management organization, tax inspection.

I: INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación tuvo por finalidad realizar el Análisis de la gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay 2020, en el propósito de describir la situación que afronta la gestión tributaria municipal, teniendo en cuenta que la gestión municipal es parte del proceso de desarrollo de una localidad, dicho sea de paso, es el componente que se ve reflejado en los resultados de una buena o mala gestión. Por consiguiente la investigación pone en valor la importancia de la gestión tributaria en la recaudación del impuesto predial (Lincoln Intitute Of Land Policy, 2016).

Se afirma que el éxito de la gestión del Estado está orientado a brindar servicios de calidad y de forma transparente, efectivizando procesos y procedimientos administrativos de gestión pública, con el propósito de dinamizar acciones y tramites que permitan una adecuada interacción entre los miembros de la sociedad con el Estado a través de una organización equilibrada basada en compromisos, principios y resultados que optimicen los recursos financieros y recursos humanos, por cuanto se debe ejecutar adecuadamente los presupuestos asignados, así como recaudar los recursos necesarios por las diferentes fuentes (Larkin, Sanders, Andresen y Algate, 2019).

Para ello es pertinente tener una reglamentación adecuada que sea un instrumento Jurídico para una adecuada determinación y regulación tributaria de los diversos impuestos y de fácil aplicación, como podemos contar con el código o normatividad tributaria más moderna.

Dentro de los problemas que enfrentan los gobiernos locales, quizá el problema primordial sea la escasa recaudación de los diversos tributos, debido a que no se cuenta con el personal capacitado, un equipamiento limitado, tecnología limitada y obsoleta y un contexto económico de crisis; trayendo como consecuencia que la mayor parte de contribuyentes incumplen con las obligaciones a nivel de tributos que tienen, estipulado en la Ley de Tributación

Municipal; La referida norma regula la forma como realizar los pagos por los diversos conceptos.

La realidad de la Gerencia de administración tributaria, parte por realizar una valoración profunda de los sistemas de gestión tributaria y la aplicación de los procedimientos administrativos de recaudación que no ha logrado una divergencia administrativa que activen y desarrollen los procesos administrativos de sus servicios en el cobro de los diversos tributos, así como de una adecuada atención al ciudadano aplicando medios tecnológicos de automatización y de gestión que dinamicen los procedimientos de recaudación de la Gerencia de administración tributaria, tomando en cuenta la situación que se presentó a nivel global.

Como podemos ver la administración pública de la Municipalidad Provincial de Abancay aun opera en base a un modelo de gestión tradicional, presencial y manual. Por lo que una adecuada planificación del desarrollo de la Gerencia de administración tributaria permitiría dar cumplimiento a uno de los objetivos de la visión planteada y el desarrollo humano sostenible en un estado moderno transparente, eficiente, y competitivo en beneficio de la Sociedad.

Pero al mismo tiempo, en esta ciudad capital de región, como es Abancay, actualmente se tienen problemas muy serios en relación a la recaudación. El encargado de conducir el área de recaudación de impuestos de la comuna provincial, manifiesta que alrededor del 60% de contribuyentes incumplen las obligaciones tributarias que le corresponde pagar; del mismo modo que incumplen con la presentación y pago oportuno de sus diversos tributos.

Solo por poner un ejemplo se realiza un diagnóstico del impuesto predial, con base a los datos proporcionados por la municipalidad, se tiene un crecimiento promedio de alrededor del 8% en el incremento anual de contribuyentes en los últimos 4 años, es decir se pasó de 9403 personas registradas en el año 2017 a 11794 para el año 2020, de los cuales se tiene crecimiento promedio del 48% por año en los últimos 4 años de personas que

no pagan impuesto predial, así mismo respecto a la recaudación en ese mismo periodo de análisis, se tiene en promedio una tasa de crecimiento negativo de -0.08%, lo cual indica que a pesar que se viene incrementando la base de contribuyentes, se incrementa el número de personas que no pagan el impuesto predial y la recaudación va en decrecimiento, lo que afecta de forma negativa la gestión tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay.

Por tanto, la Municipalidad Provincial de Abancay, necesita de recursos para lograr sus objetivos y competencias de acuerdo a Ley, y teniendo dificultades en el nivel de recaudación de recursos propios, es necesario mejorar sustancialmente la gestión tributaria, de tal forma que permita mejorar la cantidad de ingresos para la comuna.

La gestión de las diferentes actividades, pasa por la planificación, la organización, dirección y control, en lo que respecta a la obtención de los tributos municipales y esto es realizado por los servidores públicos de la municipalidad (Alarcón y Meza, 2018). Planificar es prever las actividades que se deben realizar en el futuro, es decir tener objetivos y metas claras a realizar; la organización es asignar los recursos necesarios a cada actividad a realizar; la Dirección es brindar una adecuada motivación a los trabajadores involucrados, ejercer un adecuado liderazgo y una comunicación eficaz; el control que se debe ejercer respecto a las actividades que se planificaron si se realizó o no.

En consecuencia, si se logra gestionar mayor porcentaje de recaudación de los tributos en la comuna local, tendríamos mejores alternativas de desarrollo, al mismo tiempo que infraestructuras mejor mantenidas, así como servicios de mejor calidad, para los pobladores de esta ciudad (Park, Park y Maher, 2018).

Es por ello que se enfoca la preponderancia de realizar la presente investigación, en analizar la variable de gestión tributaria municipal con la finalidad de poder contribuir a mejorar el desempeño de este gobierno local.

Por lo que se planteó como preguntas para investigar las siguientes; como problema general: ¿Cómo es el análisis de la Gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?

Así mismo se planteó como problemas específicos

¿Cómo es la planificación tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?; ¿Cómo es la organización tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?; ¿Cómo es la dirección tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?; ¿Cómo es el control tributario en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?; ¿Cómo es la eficiencia de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?; ¿Cómo es la fiscalización tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?.

En ese mismo sentido los objetivos que persigue, a nivel general es Analizar la gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020; a nivel específico se espera describir la planificación tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020; Describir la organización tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020; Describir la dirección tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020; Describir el control tributario en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020; Describir la eficiencia de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020; Describir la fiscalización tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.

La investigación tiene un propósito, debe obedecer a una metodología a seguir así como a una importancia relevante para su ejecución en beneficio del conocimiento y de la población y no solo al interés de una persona, de tal manera que esté justificado su implementación (Hernández y Mendoza, 2018). La presente investigación se justifica socialmente, debido a que la comuna local es el ente más cercano a los pobladores, por lo tanto, es su obligación brindar adecuados servicios acorde a las necesidades de la población, y estos se lograrán con recursos que la comuna previamente debe recaudar para atender

necesidades básicas y/o prioritarias de la población, planteando de esta manera dar solución a los problemas planteados al respecto. La presente investigación tiene una importancia práctica, debido a que se buscará identificar resultados que puedan aplicarse en la práctica para mejorar tanto la gestión como la recaudación de impuestos en la comuna. La presente investigación se justifica teóricamente porque permitirá acrecentar el conocimiento empírico en gestión tributaria municipal, para ello se ha utilizado diversas teorías que justifican la variable y dimensiones a nivel teórico, con la finalidad de ampliar el mundo del conocimiento que se aborda en esta. La justificación desde la perspectiva metodológica está fundamentada en las dimensiones adicionales que aporta el estudio, así como el cuestionario que se aplicó, que está estructurado en función al estudio realizado, la aplicación de técnicas e instrumentos que permiten recoger datos confiables y válidos (Fernández-bedoya, 2020).

II. MARCO TEORICO

A fin de brindar mayor consistencia a la investigación nos hemos permitido citar a los diversos investigadores y autores que se han interesado por desarrollar el tema, entre los que podemos destacar a Posligua, (2018), quien realizó una investigación orientada a conocer la gestión administrativa en la recaudación de tributos, y como esta incide en la ejecución de obras en un gobierno local en Ecuador, investigación descriptiva, para ello se aplicó la técnica de entrevista y encuesta a 36 colaboradores; los resultados demuestran que existe deficiencias en cuanto las áreas administrativas así como financieras puesto que no se tiene una adecuada relación de personas que adeudan al gobierno local, evidenciándose un inadecuado control de los tributos municipales, del mismo modo en su ejecución, por lo tanto no se cuenta con información adecuada; se carece de comunicación al interno de la institución, demostrando que no existe un trabajo en equipo, generando como consecuencia problemas para la implementación de obras públicas.

Así mismo se tiene a Jaramillo y Aucanshala (2013), quienes realizaron un trabajo de investigación que tuvo como propósito principal estudiar estrategias administrativas que permitieran mejorar la recaudación tributaria en un municipio ecuatoriano, siguiendo un diseño de propuesta para mejorar la recaudación de impuestos municipales, llegan a concluir que los municipios por ser escasos en recursos para la gestión de los mismos, es necesario implementar nuevas estrategias que les permitan recaudar mejor, para ello es necesario que cuenten con información acertada y recursos económicos; es por ello que a través de la información acertada se busque una gestión más equitativa de quienes deben contribuir con el gobierno local, para ello será primordial mantener un catastro actualizado, con un trato cordial a los ciudadanos y con información clara sobre los procedimientos y obligaciones que tienen con su gobierno local.

De otro lado Usnayo (2017), realizó una tesis, enfocada en estudiar el impuesto predial y financiamiento municipal en una comuna boliviana, su principal interés estuvo centrado en medir como incide la percepción de de

impuestos en predios sobre el desarrollo a nivel económico y social de este territorio comunal, la investigación fue básica, descriptiva. Encontró los siguientes resultados: El 42% del total de lo que tiene el municipio para gastar, tiene su origen en los recursos propios y principalmente del impuesto predial. Por lo que el gobierno sub nacional tiene un mayor margen de maniobra para realizar sus diversas actividades. Así mismo esta comuna local ha seguido lo planteado en su planificación institucional, para lograr sus objetivos de desarrollo, lo que le ha permitido lograr avances importantes para la comunidad.

Según Chicas (2011) en su tesis de propuesta de la creación de una unidad móvil que tiene como objetivo fortalecer la recaudación de tributos en un país centroamericano; investigación con metodología no experimental, transversal de tipo descriptivo. Cuya hipótesis plantea que se contribuye a la mejor carga tributaria con estrategias innovadoras que cambien la cultura de la población. Para lo cual la entidad tributaria encargada en el país realiza una serie de programas de difusión de conocimiento tributario en la población en todos los niveles. Resultando como producto de la investigación una propuesta para implementar un sistema de capacitación, creando para ello una estrategia móvil de fortalecimiento de capacidades, que sirve para mejorar la cultura de tributación por parte de los ciudadanos de dicho país. La conclusión a la que se arribó fue: como consecuencia de la inexistente o escasa conciencia de tributación, existe desinterés por parte de los contribuyentes guatemaltecos por el aporte con el fisco.

Del mismo modo García (2015) contribuye al conocimiento referido al tema, con su investigación acerca de la creación estratégica que permita mejorar la percepción de impuestos prediales en un municipio mexicano. Que tuvo como propósito principal el de establecer una serie de estrategias que permitirán incrementar la cantidad de ingresos provenientes de los tributos en un breve plazo. Esta investigación fue cuantitativa, descriptiva no experimental, cuyos sujetos de investigación fueron los contribuyentes. Las conclusiones más importantes fueron que tributo predial es lo que más valoran los responsables

de conducir la gestión local, ya que está sujeto a lo que estos funcionarios emprendan con la finalidad de aumentar la recaudación o quizá disminuya por las acciones que dejan de realizar. Así mismo se evidenció el incremento significativo de los ingresos de la comuna, debido principalmente a una buena gestión por parte de los funcionarios, lo que le permitirá mejorar los servicios públicos que se ofrece en beneficio de la comunidad.

Del mismo modo Saavedra y Delgado (2020), realizaron una revisión de tipo sistemática en varios países latinoamericanos, a través de un análisis de estudios originales primarios, al respecto concluyen que es coincidente entre las diferentes ciudades abordadas, problemas de morosidad de pago, escasa información para el contribuyente, con necesidades de implementación de nuevas formas de recaudación de impuestos tributarios, por lo que se debe trabajar de forma coordinada en los gobiernos locales, implementando para esto tecnologías, capacitaciones y mejores estrategias que permitan a estas instituciones públicas mejorar sus ingresos municipales.

Se ha revisado los antecedentes a nivel nacional logrando identificar a Suarez, Palomino y Aguilar (2020), en un artículo acerca de la gestión tributaria municipal, proponiéndose conocer y analizar esta variable, utilizando para ello la encuesta a graves de un cuestionario a trabajadores y contribuyentes, obteniendo como resultado que la recaudación se encuentra por debajo del 50% de lo planificado, resultado que según se considera se debe a la falta de estrategias por parte de las municipalidades para lograr este propósito; concluyendo que en los gobiernos locales no se cuenta con un adecuado plan para generar cultura tributaria en los contribuyentes, tampoco se tienen adecuados canales para que paguen los administrados, además de la poca transparencia respecto al manejo de los recursos captados, lo que genera carteras pesadas de morosidad.

Por otro lado se tiene a Campos (2019), quien realizó una tesis que busca relacionar la administración tributaria con la recaudación de impuestos de tipo predial, aplicando una metodología básica, describiendo y correlacionando las variables estudiadas, tomando como informantes a 110

trabajadores de la municipalidad de Tocache, concluyendo que hay relacion significativa entre sus variables de estudio, con correlación de Pearson del 0.834, y un P value de 0.000, con más del 73% de trabajadores que calificaron como deficiente la administracion municipal en esta comuna.

Del mismo modo Rivera (2018), en una investigación realizada acerca de la gestión tributaria municipal y la cultura tributaria que tienen las organizaciones empresariales en el Distrito del Rimac, siguiendo un nivel aplicado o empirico, de diseño no experimental, cuantitativa, transversal, descriptivo correlaiconal, estudiando a 106 empresas, utilizando la encuesta y cuestionario para recoger los datos de percepcion de los empresarios, concluyendo que existe una correlacion positiva baja en las dos variables medidas.

Para Lagos (2017), en la tesis acerca de gestión tributaria que permita mejorar lo que recauda en relacion al impuesto de predios en la Municipalidad SMP, y que tuvo como propósito principal el de generar una gestión tributaria para aumentar lo que se recauda como recursos propios; en donde se utilizó como técnica la entrevista, a través de un cuestionario, a un grupo de 40 personas contribuyentes, concluyéndose: Tan solo el 49.26% del total de personas que deben aportar en el distrito, cumplen con su obligación, el resto evaden sus impuestos. Por otro lado, el 67.5%, de los moradores del distrito tienen un conocimiento medio de lo que es sus cumplimientos tributarios y desconocen respecto a las sanciones que puedan enfrentar. Tan solo el 33% de los que encuestó actualiza sus datos como contribuyente, debido a que los funcionarios no los visitan y tampoco les informan respecto a este tipo de acciones que realizan para mejorar la recaudación. Existe muy bajo seguimiento por parte de la autoridad a estos temas ya que el SAT no implementa ninguna acción a mejorar esta situación.

Asi mismo Martín (2016) con la tesis acerca de recaudacion de impuestos prediales y finanzas en un gobierno local peruano, que buscaba lograr el objetivo a nivel descriptivo de la influencia de la recaudación predial de impuestos en la parte de finanzas municipales, recogiendo los datos a

través de Encuesta, empleando para ello un cuestionario; la muestra fue de 9 unidades municipales, las principales conclusiones fueron: El 56% de los encuestados, ha utilizado diversas técnicas con la finalidad de incrementar la percepción de este tributo municipal en la comuna local, de tal modo se pueda demostrar lo planteado en el objetivo. Por otro lado el 78% de quienes fueron encuestados, que con la estrategia de una adecuada comunicación, poniendo énfasis en lo que pueda ganar la ciudad, se tendrá mejores resultados en cuanto a contribución respecta. Finalmente el 67% cree que darle facilidades a los contribuyentes, mejora los ingresos y que por otro lado el no pago perjudica terriblemente la situación financiera de la Municipalidad.

Es similar el estudio de Yucra (2015) en su tesis, acerca de gestión de tributos y como mejorar la recaudación de impuestos de tipo predial en un gobierno local peruano, que plantea el objetivo principal determinar la gestión tributaria en la percepción del impuesto de tipo predial en la comuna local, se usó la observación, a través de una cedula de observación a una muestra de 8 funcionarios del área tributaria de la municipalidad, arribo a las siguientes conclusiones: No es alentador el trabajar en el área tributaria, ya que las personas no desean pagar sus impuestos, esto ha devenido en una alta morosidad del pago de impuestos en este municipio, por lo que se debe otorgar una serie de beneficios a los contribuyentes a fin que puedan hacer un esfuerzo de cumplir con sus obligaciones como contribuyentes. Sin embargo, se tiene una serie de deficiencias tecnológicas, principalmente, que impiden que el contribuyente se sienta más motivado a pagar. Los funcionarios tratan de verificar insitu si los contribuyentes cumplen con informar acerca de las características principales de sus predios e inmuebles a fin de realizar los cálculos adecuados, para que sea más veraz lo que se cobra.

De acuerdo a Choqueña (2015), en su tesis acerca de la administración tributaria municipal en un gobierno local al sur del Perú, tomando como informantes a 144 personas, a los cuales se le aplicó un cuestionario a través de una encuesta, este estudio concluye que la administración tributaria en esta comuna local es poco adecuada, explicada por el comportamiento de cada una

de sus dimensiones, como es la planificación poco adecuada, organización poco adecuada, dirección poco adecuada y control poco adecuado.

Según Pimentel (2014). Planteo una tesis relacionada a medir capacidades laborales y como insiden en la gestión de una unidad de tributos en un gobierno local del Perú, tuvo por finalidad conocer la incidencia de las capacidades laborales en gestionar una unidad tributaria, de tipo básico, nivel correlacional, deductiva con una población 113 trabajadores municipales, aplicándose a una muestra de 10 servidores de la unidad de tributos; así como a contribuyentes que asisten por información que en promedio diario son 20 personas, encuesta y entrevista como técnicas utilizadas, observación y los instrumentos como cuestionarios, guía de observación, entrevista estructurada, para procesar los datos se hizo uso de programas como el SSPS y Excel, que ayuda con la estadística descriptiva, en dicha investigación se llegó a la siguiente conclusión: En en el área en estudio se tiene capacidad baja por parte de los trabajadores, lo que trae como consecuencia mala gestión de esta unidad. Por otro lado se tiene a un solo trabajador que cuenta con formación profesional, esto acarrea mala gestión en general de la unidad, debido a que las personas que allí trabajan no cuentan con las capacidades idóneas para realizar esta labor. Tan solo dos trabajadores contribuyen de manera eficiente a la gestión lo que debe llevar a que la alta dirección deba preocuparse más por estos aspectos.

Las bases Teóricas manifiestan que los tributos son instrumentos fiscales que permiten al estado generar una serie de iniciativas que lleven al desarrollo de la sociedad, permitiendo distribuir de forma eficiente la generación de riquezas y servicios en la población en todos los niveles. Estos tributos contemplan una clasificación entre impuestos, tasas y contribuciones, que son administrados en diferentes niveles de gobierno, entre los que participan tanto el gobierno central como por los gobiernos sub nacionales (Usnayo, 2017). Smith (1784) referido en Colán (2018) plantea en su teoría que hay tres fondos de renta privada que las personas naturales o jurídicas pueden tener ingresos, los que deben pagar una serie de tributos (p. 51).

Gestionar tributos se refiere a administrar adecuadamente los tributos dentro de una institución, esta se da a través de una serie de actividades de determinación de cuanto se debe cobrar a los contribuyentes, fiscalizar adecuadamente la información y el cumplimiento de cada ciudadano y el pago que debe realizar a las oficinas correspondientes (Basten y Lassmann, 2014). Es obligación de los funcionarios de la institución realizar una administración adecuada de las funciones mencionadas anteriormente, encargadas por ley, de hacer cumplir adecuadamente siguiendo los principios establecidos en las normas que sobre la materia existe. Para ello se debe implementar los medios adecuados, de tal manera que los contribuyentes vean como accesible y amigable, con la finalidad de generar ahorros necesarios tanto para la institución como para el contribuyente y finalmente se sienta que los recursos fueron utilizados adecuadamente para lo que fueron creados (Hall et al., 2018).

Para Wolters, (2018), describe que la Ley establece las siguientes fases para la recaudación de impuestos en las municipalidades: Iniciación: Es un procedimiento que contempla declaración de datos, comunicación, autoliquidación, solicitud por parte de la persona que debe pagar sus impuestos, así como de oficio por la entidad, como los más importantes; Verificar datos y comprobar valores: Se debe verificar los datos que declara el contribuyente, así como se debe averiguar más datos acerca de él, sustentando con pruebas veraces; Liquidación provisional: Se realiza una liquidación provisional que se comunica al interesado para su cancelación; Liquidación definitiva: En esta parte se concluye con el proceso, comunicándose al interesado de forma definitiva la deuda que debe cancelar.

De acuerdo al MEF (2009) existen tres procesos para mejorar la recaudación de este tipo de procesos: Registro, Determinación y Generación de Deuda: Cuyo fin consiste en identificar y ubicar contribuyentes, además de calcular la deuda tributaria a pagar por estos: El registro, la determinación y la generación de la deuda. Fiscalización (Pre-Fiscalización), en esta fase se busca inducir los ciudadanos a realizar de forma voluntaria a través de declaraciones juradas informar acerca de la deuda, así mismo se debe fiscalizar

que estas declaraciones hayan sido realizadas de forma adecuada. Cobranza, la cobranza se garantiza teniendo un conocimiento pleno de los contribuyentes, determinando sus principales características así como estos si tienen las posibilidades de pago y sus principales riesgos y falencias.

La gestión tributaria tiene las siguientes dimensiones: Planificación: Consiste en realizar un proceso para determinar de forma racional y legal como se obtendrá los ingresos fiscales, de tal manera que se logre la mejor recaudación de forma económica, considerando los mecanismos necesarios para que los ciudadanos no eludan sus obligaciones para con el estado (Rubio y Vergara, 2017). Organización: En esta parte importante de la gestión tributaria, se debe lograr asignar los recursos adecuados a fin de lograr lo que se ha planificado, considerando las personas, los recursos físicos, las tareas y los recursos financieros SUNAT (2017). Dirección: En esta etapa se debe poner énfasis en la comunicación, la motivación, liderazgo y toma de decisiones para lograr los objetivos planteados por la entidad en materia de recaudación tributaria (Chujutalli y Ormeño, 2017). Control: Es la última etapa de la gestión que permite evaluar si se ha logrado lo planificado de tal forma que se realice las actividades de retroalimentación con la finalidad de mejorar la gestión (Ayt Khozhina y Miller, 2018).

Del mismo modo es necesario complementar la gestión tributaria municipal con la eficiencia en la recaudación y fiscalización tributaria. Su administración está a cargo del gobierno local donde se encuentra ubicado dicho predio, para lo cual, con ayuda del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, se determina el valor del autovalúo, con los aranceles establecidos por el ministerio para todos los años (De Cesare, 2010).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a las características planteadas para la investigación que se siguió, fue de tipo básica llamada también dogmática, pura o teórica, en este tipo de investigación tiene como fin primordial aumentar el campo del conocimiento (Muntane, 2010). En el mismo sentido Baena Paz (2017) plantean que este tipo de investigación nos ayuda en la aplicación de conocimientos a nivel teórico. La investigación básica descriptiva tiene como objetivo recopilar datos acerca de las características como es el caso de la gestión tributaria municipal, que permite informar sobre los modos de ser de los objetos en estudio, los datos obtenidos permitirán tomar decisiones para corregir problemas dentro de las organizaciones (Esteban, 2021).

3.1.2. Diseño de investigación

Para la investigación se ha utilizado el diseño no experimental, siguiendo un corte transversal. En este tipo de diseño no se manipulan las variables en estudio, sino más bien se recogió los datos tal cual se encontraron en su estado normal, el recojo de datos fue de corte transversal o transeccional, debido a que los datos solo se recogieron en un solo momento del tiempo (Rubach, 2020). Y ello nos a permitido conocer de cerca la realidad actual de la comuna municipal.

En el mismo sentido, Hernández et al. (2014), sostienen que los diseños no experimentales, constituyen estudios realizados sin que haya manipulación premeditada de lo que se estudia, tratando de hacer observación del fenómeno tal cual se presenta de manera natural (p.149). En otro momento, Hernández et al. (2014), proponen que en la investigación transversal se recogen los datos por un solo momento (p.151).

El nivel de la investigación fue descriptivo, puesto que se buscó describir las percepciones de los trabajadores de la comuna acerca de las variables en estudio (Dźwigoł, 2018).

3.1.3. Método

El método que se utilizó en la presente investigación fue el hipotético deductivo, puesto que permite a partir de afirmaciones teóricas generales poder llegar a analizar casos particulares de forma empírica (Rodríguez y Pérez, 2017).

3.1.4. Enfoque

El enfoque seguido en la presente investigación fue el cuantitativo, ya que se trabajó sobre datos cuantitativos obtenidos a partir de un cuestionario de escala de Likert (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión tributaria municipal

Definición conceptual

Es el conjunto de pasos de hecho, así como de derecho mediante los cuales la administración tributaria da solución a sus diversas actuaciones llevadas a cabo, que se relacionan directamente a los contribuyentes (Braun, 2007). Por tanto, se debe resaltar que al hablar de gestión se debe considerar tanto las estrategias como los diversos procesos que están encaminados y referidos a recaudar tributos dentro de la Municipalidad a los diversos sujetos involucrados.

Definición operacional

La variable está definida desde la perspectiva operacional como una serie de información, así como de conocimientos, que específicamente en determinada circunscripción territorial, como una provincia o distrito, se cuneta en lo referente a los impuestos, para ello se considera las dimensiones de planificación tributaria, organización tributaria, dirección tributaria y control tributario, los cuales se midieron utilizando información conseguida de la Municipalidad Provincial de Abancay (Rengifo y Romero, 2019).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Planificación tributaria

Dimensión 2: Organización tributaria

Dimensión 3: Dirección tributaria

Dimensión 4: Control tributario

Dimensión 5: Eficiencia de la recaudación

Dimensión 6: Fiscalización tributaria

En el anexo 1 se verificará la tabla que contiene la operacionalización de variable.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Considerando lo planteado por Hernández et al. (2014), se refiere a la población como la suma de todos los casos que tienen dentro de sus características especificaciones similares. (p. 174).

En base a lo antes señalado, la población que se tomó para la presente investigación fue de 36 servidores municipales, para ello se indagó la fuente los datos de recursos humanos de la municipalidad.

Respecto a los trabajadores se ha considerado a todos los que tiene que ver con el proceso de recaudación que va desde el titular de pliego, pasando por el consejo municipal, gerente general, gerente de administración, jefe de tesorería, trabajadores de la unidad de cobranza coactiva y todos los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria.

3.3.2. Muestra

Esta viene hacer una parte representativa de la población. Sobre ello Bernal (2010), manifiesta que la muestra es parte del total de la población que fue seleccionada, para a partir de ella lograr la información que interesa al

investigador, realizando la medición y observación de lo que se vienen estudiando (p.161).

Del mismo modo plantea Etikan (2017) una muestra se denomina censal cuando se escoge a todos los involucrados de la población como parte de la muestra, debido a que es relativamente pequeña la población.

Para el estudio se ha seguido la técnica del censo, es decir se ha tomado a toda la población por ser pequeña.

2.3.3. Muestreo

El muestreo utilizado para el presente trabajo de investigación fue no probabilístico, debido a que no se utilizó el azar para seleccionar a los integrantes de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica más indicada para medir en grandes poblaciones es la encuesta, por lo que se utilizó esta técnica para el recojo de datos en la presente investigación.

Sobre esta técnica Kitchenham y Pflieger (2008), plantean que la encuesta es la técnica que sirve para lograr la información que brinda el grupo o muestra de personas sobre ellos mismos, relacionados sobre las variables en estudio.

3.4.1. Instrumento

Como instrumento de recojo de datos se utilizó el cuestionario, para obtener datos de la variable en estudio.

Sobre este instrumento Hernández et al. (2014), manifiestan que el cuestionario está relacionado al conjunto de interrogantes para medir la variable congruente con los problemas, objetivos e hipótesis (p.217). Del mismo modo Taherdoost (2020), propone que los cuestionarios autoadministrados son

llenados por las personas a ser encuestadas, sin que haya mayor intervencion de quien encuesta.

Para medir la validez y confiabilidad del instrumento utilizado, se llevo a cabo por un panel de expertos, fueron realizados a través de un panel de tres expertos conocedores del tema, para medir la confiabilidad del instrumento, se ha determinado a través del coeficiente Alfa de Cronbach. En los anexos se presenta los certificados de validación de los expertos, así como los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

La aplicación de la encuesta fue realizada a los trabajadores de forma presencial en la municipalidad, teniendo algunas limitaciones por temas de la pandemia que se viene viviendo por el COVID-19.

Los datos recolectados fueron tabulados y procesados a través del Excel y el programa estadístico SPSS versión 22 en español, para la estadística descriptiva se utilizó tablas y figuras.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados con la ayuda de la estadística descriptiva, utilizando para ellos tablas y figuras con los resultados de cada variable y dimensión, así mismo se ha utilizado tres baremos para medir la variable y sus dimensiones como son deficiente, moderada y eficiente.

3.7. Aspectos éticos

Para la elaboración del presente trabajo se ha seguido los lineamientos de ética propuestos por la universidad, así como los establecidos por la comunidad científica que al respecto plantean para llevar a cabo una

investigación. Ya que la parte ética debe ser una práctica constante en los que investigan para ello se debe respetar la autoría de los documentos utilizados (Machado et al., 2018). En él se ha respetado la anonimidad de los participantes, por otro lado se ha tenido el consentimiento informado por parte de los participantes.

IV. RESULTADOS

Los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la municipalidad para medir su percepción acerca de la gestión tributaria municipal, a nivel de preguntas nos arrojan los siguientes resultados.

Tabla 1

En la Municipalidad Provincial de Abancay se planifica adecuadamente el proceso de recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	9	25,0	25,0	27,8
	Indeciso	5	13,9	13,9	41,7
	Casi siempre	9	25,0	25,0	66,7
	Siempre	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 1 se puede observar los resultados obtenidos por la encuesta a trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay, acerca de la percepción si se planifica adecuadamente el proceso de recaudación del impuesto predial, el 2.8% cree que nunca se planifica, 25% casi nunca, 13.9% está indeciso, 25% considera que casi siempre y 33.3% cree que siempre se planifica.

Tabla 2*En la Municipalidad se realiza un diagnóstico de la morosidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	5	13,9	13,9	16,7
	Indeciso	6	16,7	16,7	33,3
	Casi siempre	13	36,1	36,1	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 2 se muestra los resultados de percepción por parte de los trabajadores de la municipalidad acerca de si se realiza un diagnóstico de la morosidad, a lo cual el 2.8% considera que nunca, 13.9% casi nunca, 16.7% se encuentra indeciso, 36.1% casi siempre y un 30.6% considera que siempre se realiza un diagnóstico de la morosidad a los propietarios de bienes inmuebles.

Tabla 3*En la Municipalidad se elabora un plan de fiscalización predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	5	13,9	13,9	16,7
	Indeciso	5	13,9	13,9	30,6
	Casi siempre	13	36,1	36,1	66,7
	Siempre	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 3 se puede observar los resultados obtenidos de la percepción de los trabajadores, acerca de si se elabora un plan de fiscalización predial, a lo cual el 2.8% considera que no se elabora, 13.9% casi nunca, 13.9%

está indeciso, 36.1% casi siempre y 33.3% considera que siempre se elabora este plan.

Tabla 4

En la Municipalidad se formula correctamente los objetivos y metas de recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	5	13,9	13,9	16,7
	Indeciso	5	13,9	13,9	30,6
	Casi siempre	14	38,9	38,9	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 4 acerca de la formulación correcta de objetivos y metas de recaudación del impuesto predial, los encuestados manifiestan un 2.8% que nunca se realiza, 13.9% casi nunca, 13.9% están indecisos, 38.9% casi siempre y 30.6% considera que siempre se formula correctamente.

Tabla 5

En la Municipalidad son organizados adecuadamente los procesos de recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	19,4	19,4	19,4
	Indeciso	12	33,3	33,3	52,8
	Casi siempre	11	30,6	30,6	83,3
	Siempre	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 5 muestra los resultados acerca de la organización de los procesos de recaudación del impuesto predial, al respecto los encuestados manifiestan un 19.4% casi siempre, 33.3% están indecisos, 30.6% casi siempre y 16.7% consideran que siempre se organizan adecuadamente los procesos de recaudación del impuesto predial.

Tabla 6

En la Municipalidad se capacita permanentemente al personal para la recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	3	8,3	8,3	13,9
	Indeciso	6	16,7	16,7	30,6
	Casi siempre	18	50,0	50,0	80,6
	Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 6, se observan los resultados acerca de la percepción de los trabajadores a si se capacita permanentemente al personal para la recaudación del impuesto predial, el 5.6% considera que nunca se capacita, 8.3% casi nunca, 16.7% está indeciso, 50% casi siempre y 19.4% consideran que siempre se capacita.

Tabla 7

En la Municipalidad se realizan las funciones de acuerdo al MOF en lo que concierne a la recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Indeciso	12	33,3	33,3	61,1
	Casi siempre	9	25,0	25,0	86,1
	Siempre	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 7 se muestra los resultados obtenidos en la encuesta a los trabajadores de la municipalidad acerca de si se realizan las funciones de acuerdo al MOF en lo que concierne a recaudación tributaria, el 27.8% considera que casi nunca se realizan, 33.3% están indecisos, 25% casi siempre y 13.9% siempre se realizan las funciones considerando el ROF.

Tabla 8

En la Municipalidad se orienta adecuadamente a los contribuyentes para el pago del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	16,7	16,7	16,7
	Indeciso	7	19,4	19,4	36,1
	Casi siempre	20	55,6	55,6	91,7
	Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 8 se puede observar los resultados acerca de si se orienta adecuadamente a los contribuyentes para el pago del impuesto predial, el 16.7% consideran que casi nunca se orienta, 19.4% está indeciso, 55.6% considera que casi siempre se orienta y 8.3% siempre se orienta.

Tabla 9

En la Municipalidad se realiza las suficientes campañas tributarias, respecto al pago impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Indeciso	15	41,7	41,7	55,6
	Casi siempre	11	30,6	30,6	86,1
	Siempre	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 9 se muestran los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la municipalidad, respecto a si se realiza las suficientes campañas tributarias, respecto al pago del impuesto predial, al respecto el 13.9% considera que casi nunca se realiza, 41.7% está indeciso, 30.6% casi siempre y 13.9% se realiza siempre.

Tabla 10

En la Municipalidad se sensibiliza adecuadamente a los contribuyentes, respecto al pago del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Indeciso	9	25,0	25,0	38,9
	Casi siempre	16	44,4	44,4	83,3
	Siempre	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 10 muestra los resultados obtenidos por la encuesta a los trabajadores de la municipalidad acerca de si se sensibiliza adecuadamente a los contribuyentes, respecto al pago del impuesto predial, el 13.9% considera que casi nunca se sensibiliza, el 25% está indeciso, 44.4% casi siempre y 16.7% considera que siempre se sensibiliza.

Tabla 11

En la Municipalidad se evalúa los resultados de los objetivos y metas logrados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Indeciso	5	13,9	13,9	27,8
	Casi siempre	15	41,7	41,7	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 11 se muestra los resultados obtenidos acerca de si se evalúa los resultados de los objetivos y metas logrados en la municipalidad, acerca del

impuesto predial, al respecto se tiene un 13.9% que considera que casi nunca se evalúa, el 13.9% está indeciso, 41.7% considera que casi siempre se realiza y 30.6% opina que siempre se evalúa los resultados obtenidos.

Tabla 12

En la Municipalidad se acostumbra a socializar los resultados obtenidos en el proceso de recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	15	41,7	41,7	44,4
	Indeciso	9	25,0	25,0	69,4
	Casi siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 12, el 2.8% indican que en la municipalidad nunca se acostumbra a socializar los resultados obtenidos en el proceso de recaudación del impuesto predial, 41.7% considera que casi nunca, 25% está indeciso y 30.6% opina que casi siempre se socializa los resultados obtenidos en el proceso de recaudación del impuesto predial.

Tabla 13

En la Municipalidad se cuenta con mecanismos de evaluación del proceso de recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	5	13,9	13,9	16,7
	Indeciso	8	22,2	22,2	38,9
	Casi siempre	13	36,1	36,1	75,0
	Siempre	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 13 muestra los resultados obtenidos en la encuesta, acerca de si se cuenta con mecanismos de evaluación del proceso de recaudación del impuesto predial, el 2.8% considera nunca se ha contado, 13.9% casi nunca, 22.2% indeciso, 36.1% casi siempre y 25% siempre se cuenta con mecanismos de evaluación de los procesos de recaudación del impuesto predial en la municipalidad.

Tabla 14

En la Municipalidad se tiene un alto nivel de recaudación predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	7	19,4	19,4	22,2
	Indeciso	9	25,0	25,0	47,2
	Casi siempre	15	41,7	41,7	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 14 se observa que el 2.8% de los encuestados consideran que no se tienen un alto impacto en el nivel de recaudación del impuesto predial, 19.4% considera que casi nunca, 25% está indeciso, 41.7% casi siempre y 11.1% considera que siempre se tienen un alto nivel de recaudación del impuesto predial.

Tabla 15

En la Municipalidad se tiene dificultades para la recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	9	25,0	25,0	27,8
	Indeciso	7	19,4	19,4	47,2
	Casi siempre	13	36,1	36,1	83,3
	Siempre	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 15, se tiene que el 2.8% de los encuestados consideran que nunca se tiene dificultades para la recaudación del impuesto predial, 25% casi nunca, 19.4% está indeciso, 36.1% casi siempre y 16.7% manifiesta que siempre se tiene dificultades para recaudar el impuesto predial.

Tabla 16

En la Municipalidad se tiene una alta morosidad de pago del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Indeciso	9	25,0	25,0	38,9
	Casi siempre	17	47,2	47,2	86,1
	Siempre	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 16 se muestra que el 13.9% considera que casi nunca se tiene morosidad de pago del impuesto predial, 25% está indeciso, 47.2% casi siempre y 13.9% de los encuestados consideran que se tiene morosidad en la recaudación del impuesto predial en la MPA.

Tabla 17

En la Municipalidad se tiene una alta percepción del nivel de organización para la recaudación del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	33,3	33,3	33,3
	Indeciso	5	13,9	13,9	47,2
	Casi siempre	14	38,9	38,9	86,1
	Siempre	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 17 se observa acerca de la percepción de los encuestados a si se tiene una alta percepción del nivel de organización para la recaudación

del impuesto predial, a lo cual el 33.3% considera que casi nunca se tiene una alta percepción, 13.9% está indeciso, 38.9% casi siempre y 13.9% considera que siempre se tiene una alta percepción del nivel de organización para recaudar los impuestos en el tema predial.

Tabla 18

En la Municipalidad se brinda un buen servicio de atención al contribuyente del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	7	19,4	19,4	25,0
	Indeciso	12	33,3	33,3	58,3
	Casi siempre	14	38,9	38,9	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 18, se tiene que el 5.6% de los encuestados consideran que nunca se brinda un buen servicio de atención al contribuyente del impuesto predial, 19.4% considera que casi nunca se logra, 33.3% está indeciso, 38.9% considera que casi siempre se logra y 2.8% opina que siempre se logra brindar un buen servicio al contribuyente.

Tabla 19

En la Municipalidad se maneja un buen sistema de notificación al contribuyente del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	6	16,7	16,7	19,4
	Indeciso	9	25,0	25,0	44,4
	Casi siempre	14	38,9	38,9	83,3
	Siempre	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 19, se muestra que el 2.8% de los encuestados consideran que nunca se maneja un buen sistema de notificación al contribuyente del impuesto predial, 16.7% consideran que casi nunca se maneja, 25% están indecisos, 38.9% consideran que casi siempre se logra y 16.7% considera que siempre se maneja un buen sistema de notificación al contribuyente del impuesto predial.

Tabla 20

En la Municipalidad los contribuyentes pagan puntualmente su impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Indeciso	6	16,7	16,7	44,4
	Casi siempre	14	38,9	38,9	83,3
	Siempre	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 20 se observa que el 27.8% de los encuestados consideran que los contribuyentes pagan puntualmente el impuesto en lo predial, 16.7% están indecisos, 38.9% consideran que casi siempre lo hacen y 16.7% consideran que siempre lo realizan.

Tabla 21

La municipalidad brinda incentivos municipales a los contribuyentes que cumplen con el pago del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	7	19,4	19,4	25,0
	Indeciso	7	19,4	19,4	44,4
	Casi siempre	13	36,1	36,1	80,6
	Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

En la tabla 21 se muestra que el 5.6% de los encuestados consideran que nunca se brinda incentivos municipales a los contribuyentes que cumplen con el pago del impuesto predial, 19.4% consideran que casi nunca se brinda, 19.4% está indeciso, 36.1% cree que casi siempre se brinda y 19.4% considera que siempre se brindan incentivos.

Tabla 22

En la Municipalidad se da buen uso a los recursos recaudados por impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	22,2	22,2	22,2
	Indeciso	10	27,8	27,8	50,0
	Casi siempre	11	30,6	30,6	80,6
	Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 22 se observa los resultados de la encuesta de percepción a los trabajadores acerca de si se da buen uso a los recursos recaudados por el impuesto predial, el 22.2% considera que casi nunca se da buen uso, 27.8% considera estar indeciso, 30.6% cree que casi siempre se da buen uso y 19.4% considera que siempre se da buen uso a estos recursos recaudados.

Tabla 23

En la Municipalidad siempre se rinde cuentas de los recursos recaudados en impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	19,4	19,4	19,4
	Indeciso	9	25,0	25,0	44,4
	Casi siempre	15	41,7	41,7	86,1
	Siempre	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 23 se tiene que el 19.4% de los encuestados manifiesta que casi nunca se rinde cuentas de los recursos recaudados en temas prediales, 25% está indeciso, 41.7% considera que casi siempre se rinde cuentas y 13.9% considera que siempre se rinde cuentas de los recursos que se recauda en impuesto predial.

Tabla 24

En la Municipalidad se realizan campañas de fiscalización del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Indeciso	6	16,7	16,7	44,4
	Casi siempre	15	41,7	41,7	86,1
	Siempre	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 24, se muestra los resultados de la encuesta a los trabajadores de la municipalidad respecto a si se realizan campañas de fiscalización del impuesto de predios, el 27.8% considera que casi nunca se realizan, 16.7% considera estar indeciso, 41.7% considera que casi siempre se realiza y 13.9% considera que siempre se realizan este tipo de campañas.

Tablas de frecuencias con datos agrupados

Así mismo se ha agrupado los datos obtenidos en la variable y dimensiones con la finalidad de determinar si la gestión tributaria municipal es deficiente, moderada y eficiente, los resultados obtenidos muestran lo siguiente.

Tabla 25*Gestión tributaria municipal (Agrupada)*

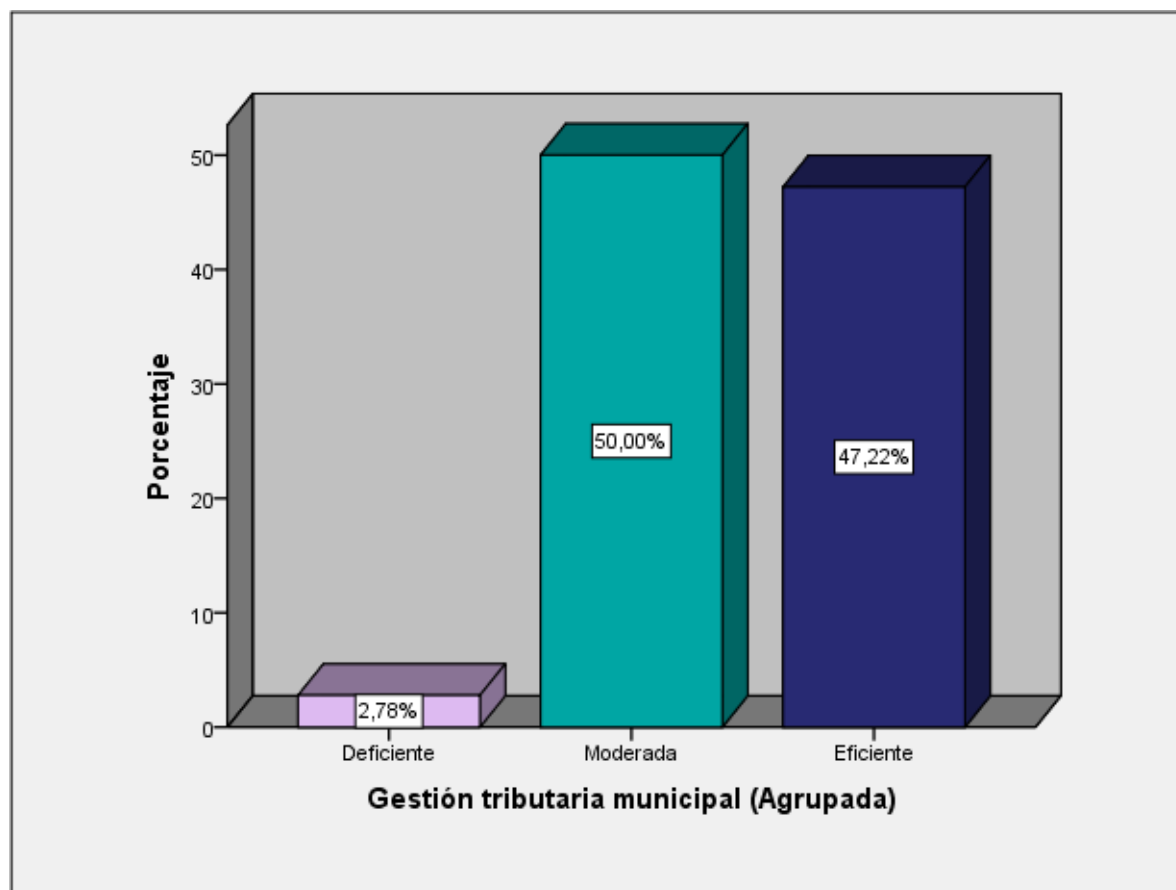
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,8	2,8	2,8
	Moderada	18	50,0	50,0	52,8
	Eficiente	17	47,2	47,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

La tabla 25 muestra que el 2.8% de los encuestados acerca de la gestión tributaria municipal es deficiente, el 50% considera que la gestión tributaria municipal es moderada y el 47.2% considera que esta es eficiente. Esto se debe a que la planificación tributaria es considerada eficiente en un 61.11% de los encuestados, una organización tributaria moderada en la mayoría de los casos, es decir un 55.56%, a la dirección financiera mayoritariamente moderada en un 69.4% de los casos, control tributario moderado considerado así por el 44.44% de los encuestados, mientras que el 50% considera que la recaudación es eficiente y un 52.8% considera que la fiscalización tributaria es moderada.

Figura 1

Datos agrupados acerca de la gestión tributaria municipal en la MPA



Interpretación

En la figura 1 se muestra que el 50% de los encuestados consideran que la gestión tributaria municipal es moderada, seguido de un 47.22% que consideran que esta gestión es eficiente y tan solo un 2.78% considera que es deficiente. Estos datos nos indicarían que se tienen una gestión predominantemente moderada pero que tiende a ser eficiente.

Tabla 26

Planeación tributaria (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	16,7	16,7	16,7
	Moderada	8	22,2	22,2	38,9
	Eficiente	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

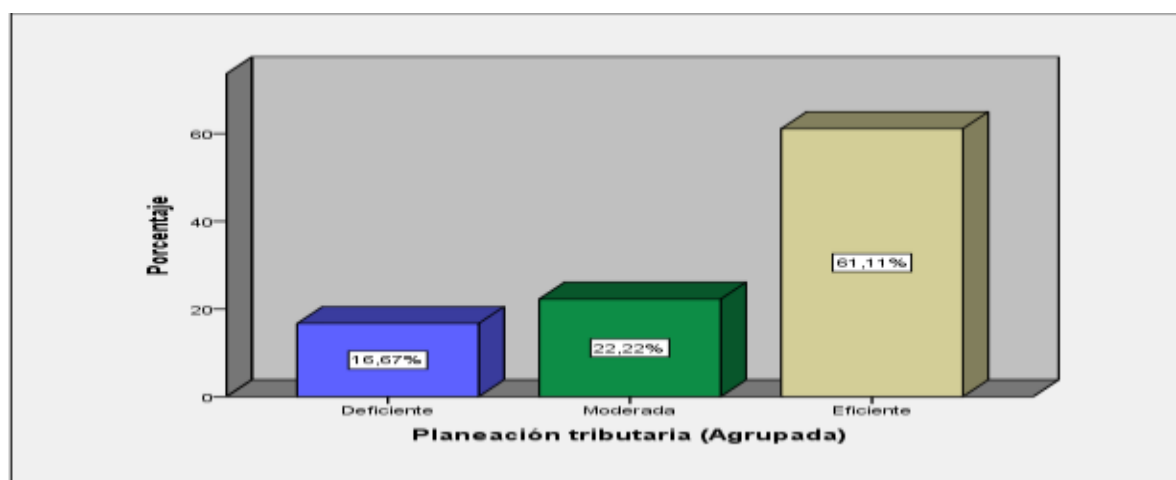
Fuente: Encuesta

Interpretación

En la tabla 26 se muestra que el 16.7% considera a la planeación tributaria como deficiente, el 22.2% considera que la planeación es moderada y que un 61.1% considera que es eficiente. Las deficiencias en la planificación se dan debido a que un 25% considera que en la Municipalidad no se planifica adecuadamente, un 33.3% consideran que casi nunca se realiza un diagnóstico de la morosidad o nunca se realiza; por otro lado, un 13.9% considera que no se realiza un plan de fiscalización predial; al igual que un 13.9% considera que casi nunca se proponen objetivos y metas de recaudación predial.

Figura 2

Planeación tributaria (datos agrupados)



Interpretación

En la figura 2 se muestra que un porcentaje del 61.11% de los encuestados califica como eficiente la planificación tributaria, sustentado por un 33.3% que considera que se planifica adecuadamente el proceso de recaudación tributaria, 30.6% consideran que siempre se realiza un diagnóstico de la morosidad, 33.3% consideran que siempre se elabora un plan de fiscalización predial y 30.6% consideran que se formulan correctamente los objetivos y metas de recaudación del impuesto predial; mientras que el 22.22% considera que la planificación tributaria es moderada y tan solo un 16.67% considera que esta es deficiente.

Tabla 27

Organización tributaria (Agrupada)

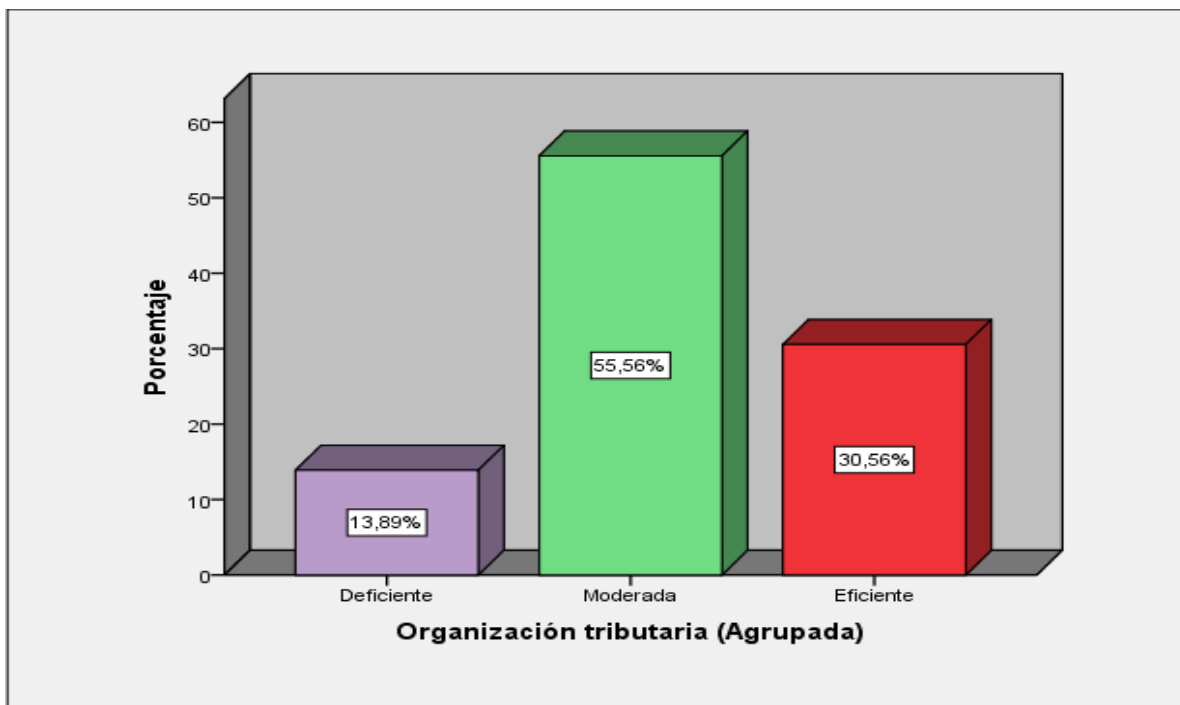
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	13,9	13,9	13,9
	Moderada	20	55,6	55,6	69,4
	Eficiente	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 27 se muestra que el 13.9% de los encuestados consideran que la organización tributaria es deficiente, 55.6% consideran que es moderada y 30.6% de los encuestados consideran que es eficiente. La organización tributaria es considerada moderada ya que el 63.9% de los encuestados considera que casi siempre o están indecisos en que los procesos de recaudación son organizados de forma adecuada, un 50 considera que casi siempre se capacita al personal para realizar recaudación del impuesto predial y 25% considera que casi siempre se realizan las actividades de acuerdo al MOF.

Figura 3

Organización tributaria (datos agrupados)



Interpretación

En la figura 3 se tiene que el 55.56% de los encuestados consideran que la organización tributaria en la municipalidad es moderada, el 30.56% considera que es eficiente y que el 13.89% considera como deficiente. Por tanto, la organización tributaria dentro de la comuna en estudio es moderada en su gran mayoría. Las deficiencias están sustentadas por que el 19.4% consideran que nunca se organiza adecuadamente el proceso de recaudación, 13.9% consideran que no se capacita al personal en labores de recaudación y un 27% consideran que no se realizan las funciones de acuerdo a lo que estipula el ROF.

Tabla 28*Dirección tributaria (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,8	2,8	2,8
	Moderada	25	69,4	69,4	72,2
	Eficiente	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 28 se observa que el 2.8% de los encuestados considera que la dirección tributaria es deficiente, el 69.4% considera como moderada y el 27.8% considera como eficiente. Lo que nos indica un alto porcentaje que considera como moderada a la dirección tributaria en la municipalidad en estudio. La dirección moderada se sustenta por que el 55.6% de los encuestados considera que casi siempre se orienta adecuadamente a los contribuyentes, 30.6% consideran que casi siempre se realizan campañas de beneficios tributarios, y 44.4% consideran que casi siempre se realizan sensibilizaciones a los contribuyentes.

Figura 4

Dirección tributaria (datos agrupados)



Interpretación

En la figura 4 se muestra los resultados respecto a dirección tributaria, en la que 69.44% se considera que esta es moderada, 27.78% eficiente y 2.78% deficiente. Por tanto, se puede afirmar que la dirección tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay es moderada en su mayoría.

Tabla 29

Control tributario (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	19,4	19,4	19,4
	Moderada	16	44,4	44,4	63,9
	Eficiente	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

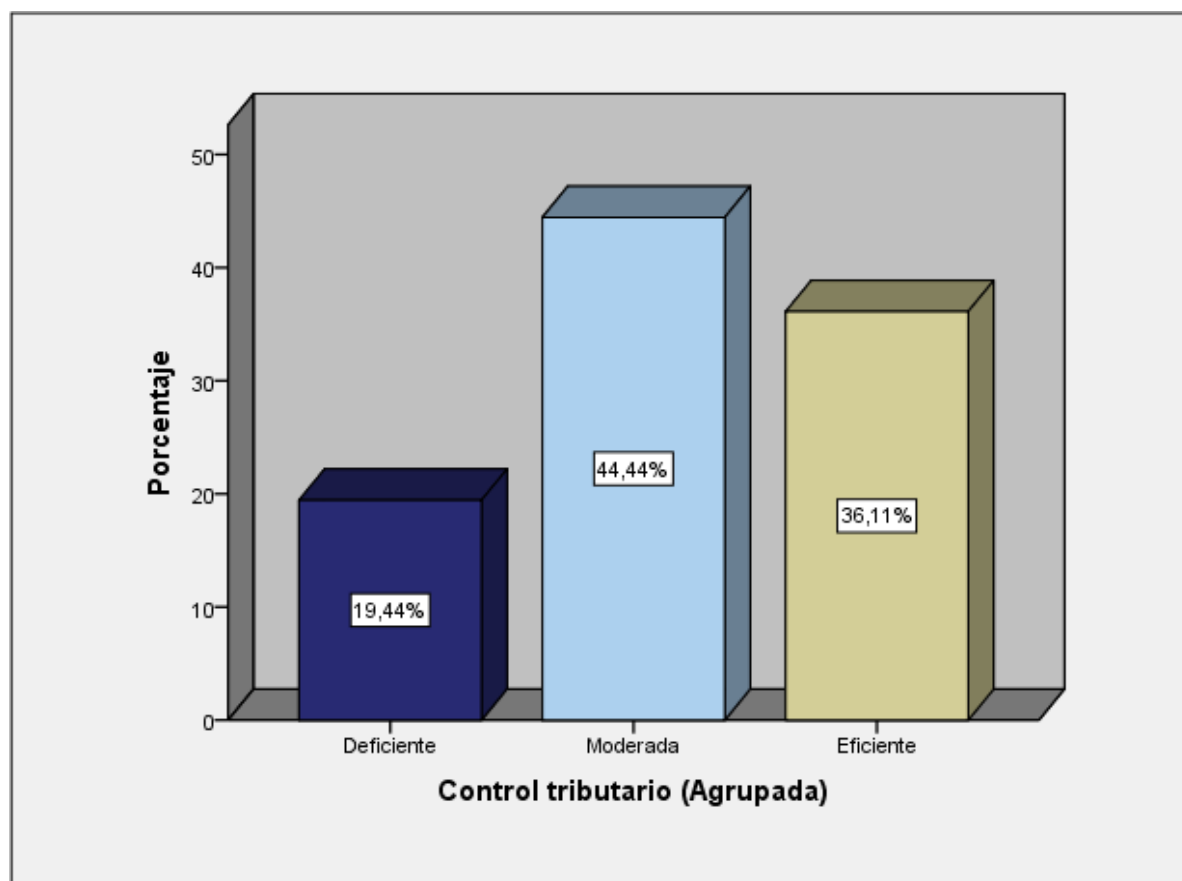
Interpretación

En la tabla 29 se logra observar que el 19.4% de los encuestados manifiesta que el control tributario es deficiente, 44.4% considera un control moderado y un 36.1% considera que el control es eficiente. Por tanto, se puede

afirmar que el control predominantemente es moderado. Por tanto, en lo que respecta al control tributario predomina el control moderado, este está sustentado por que 41.7% de los encuestados manifiesta que casi siempre se evalúa los resultados de los objetivos alcanzados, 25% considera que poco se socializa los resultados obtenidos en los procesos de recaudación y 36.1% consideran que casi siempre se cuenta con adecuados mecanismos de evaluación de la gestión de tributos.

Figura 5

Control tributario (datos agrupados)



Interpretación

En la figura 5, se puede observar que el 44.44% considera que el control tributario en la municipalidad estudiada es moderado, seguido de un 36.11% que consideran que es eficiente y un 19.44% que consideran que el control es

deficiente. Esto indica que aun el control tributario en la municipalidad no es el adecuado. El alto porcentaje de deficiencia en el control tributario está sustentado en que el 13.9% considera que no se evalúa los resultados obtenidos, 41.7% consideran que no se realiza una socialización de los resultados obtenidos y un 13.9% consideran que no se cuenta con mecanismos de control adecuados en la gestión de tributos en la municipalidad.

Tabla 30

Eficiencia de la recaudación (Agrupada)

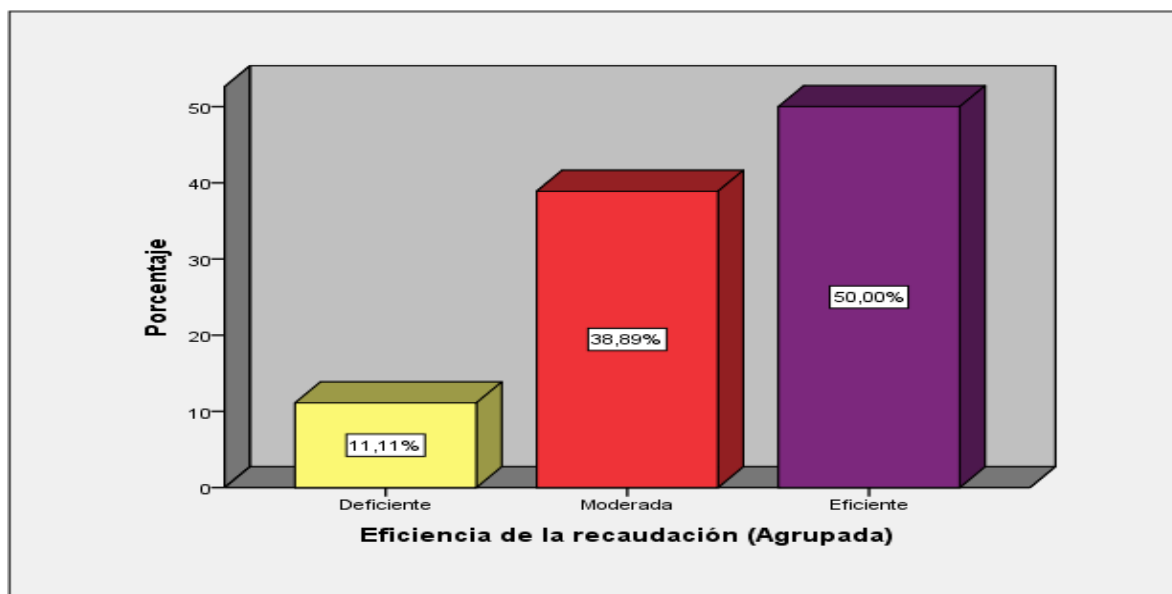
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	11,1	11,1	11,1
	Moderada	14	38,9	38,9	50,0
	Eficiente	18	50,0	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 30 se muestra que el 11.1% de los encuestados consideran como deficiente la recaudación tributaria, el 38.9% consideran como moderada y 50% consideran que la recaudación tributaria es eficiente. Por lo que existe una percepción mayoritaria de eficiencia. Se tiene un alto porcentaje de percepción de gestión moderada, esto se da puesto que existe un 25% de encuestados que consideran que es baja la recaudación del impuesto predial, 36.1% consideran que se tiene dificultades en la recaudación del impuesto predial, 47.2% consideran alta morosidad en la recaudación, 33.3% consideran que no se tiene un buen servicio de atención al contribuyente, 38.9% consideran que no se cuenta con un adecuado sistema de notificación, 38.9% consideran que los contribuyentes que pagan sus impuestos no lo hacen de manera puntual, 36.1% consideran que lo incentivos a los buenos contribuyentes no son adecuados y 30.6% consideran que el uso no es el más adecuado en cuanto a recursos recaudados se refiere.

Figura 6

Eficiencia de la recaudación (datos agrupados)



Interpretación

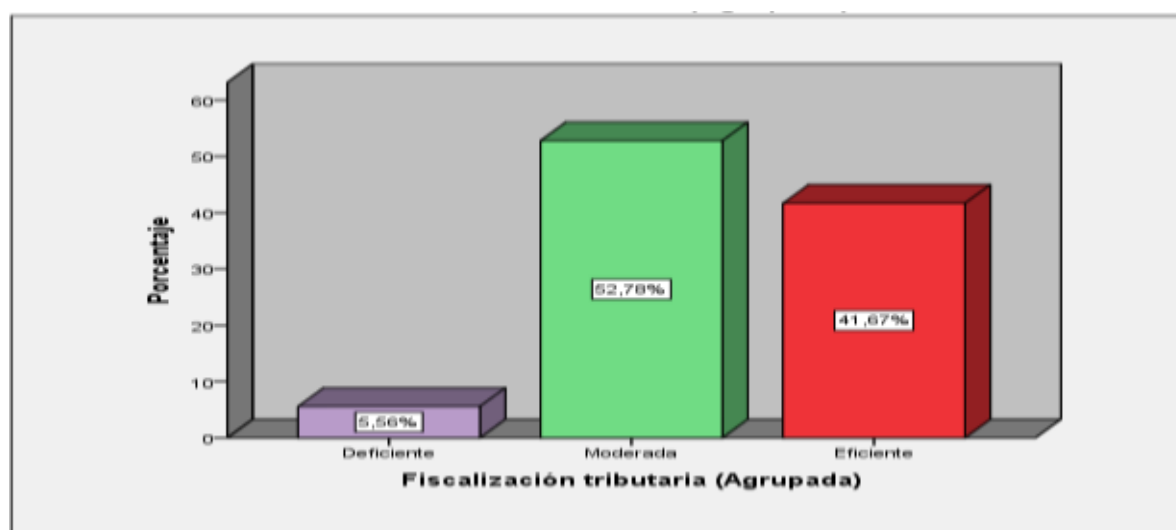
En la figura 6 se muestra que el 50% de los encuestados consideran a la recaudación como eficiente, el 38.89% consideran que la recaudación es moderada y 11.11% consideran que es deficiente. Por tanto, se puede afirmar que la recaudación tributaria del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Abancay en una mitad de trabajadores se considera como eficiente mientras que la otra mitad considera moderada o deficiente. Las deficiencias pasan principalmente por que un 25% manifiesta que se tiene dificultades para lograr la recaudación del impuesto predial, 33.9% consideran que se tiene una mala percepción de la recaudación, 19.4% consideran que la atención al contribuyente es mala y 16.7% consideran que el sistema de notificación no es el adecuado.

Tabla 31*Fiscalización tributaria (Agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,6	5,6	5,6
	Moderada	19	52,8	52,8	58,3
	Eficiente	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Interpretación

En la tabla 31 se muestra que el 5.6% de los encuestados consideran que la fiscalización tributaria es deficiente, un 52.8% consideran como moderada y un 41.7% consideran que la fiscalización tributaria es eficiente. Es preponderante la fiscalización tributaria debido a que el 41.7% considera que no se rinde de forma adecuada la recaudación de los recursos, 41.7% consideran que las campañas de fiscalización no son las más adecuadas y oportunas.

Figura 7*Fiscalización tributaria (datos agrupados)*

Interpretación

En la figura 7 se puede observar que un 52.78% de los encuestados consideran que la fiscalización tributaria es moderada, el 41.67% consideran que es eficiente y que el 5.56% considera como deficiente. Por lo que esto nos llevaría a afirmar que la fiscalización tributaria aun es débil en esta comuna. La fiscalización deficiente está sustentada principalmente por que 22.2% considera que no se rinde acerca de la recaudación de los tributos obtenidos y un 27.8% considera que no se realizan las suficientes campañas de fiscalización en lo que respecta a la recaudación del impuesto predial.

V. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores involucrados con la gestión tributaria en la municipalidad, se puede observar que el 50% de encuestados consideran que la gestión tributaria municipal es moderada, seguido de un 47.22% que consideran que es eficiente y un 2.78% que considera que es deficiente. Estos datos nos llevan a afirmar que la gestión tributaria municipal, como en muchos de los gobiernos locales del país no se cumple a cabalidad, es decir se cumple con las funciones que se exige de acuerdo a las normas, pero que no se logra cumplir a cabalidad o a satisfacción según los trabajadores (Suarez et al., 2020).

Esto se debe a que no se cumple a cabalidad con los procesos de planificación, se considera a organización moderada prioritariamente, dirección considerada en su gran mayoría de los casos como moderada, control del mismo modo considerado moderado, recaudación tributaria moderada y fiscalización tributaria también en una gran mayoría de caso moderada (Posligua, 2018).

Sustentado por que no se tienen adecuadamente identificados los objetivos y metas dentro de los planes, limitada capacitación a los trabajadores, no se realiza campañas adecuadas de sensibilización, escasa comunicación a través de las notificaciones, bajo nivel de orientación a los contribuyentes, no se socializa los resultados obtenidos de forma oportuna, no se tiene mecanismos de evaluación de resultados, escasos incentivos municipales a los contribuyentes puntuales, entre otros son los principales problemas presentados (Saavedra y Delgado, 2020).

Esto se corrobora no solo a nivel de nuestro país sino que también se puede evidenciar el problema en diferentes partes de Latino América, como en países de México, Colombia, Argentina, donde se tiene gobiernos locales débiles, debido a que no se brinda la respectiva importancia al área de recaudación de tributos, más bien son áreas que presentan serias dificultades

en los diferentes recursos con los que cuentan, aspectos que son abordados por otros autores a nivel regional (De Cesare, 2010).

Por otro lado en lo que respecta a la dirección por lo general se está cambiando permanentemente a los funcionarios que dirigen las actividades tributarias en la comuna lo que lleva a que se tenga que modificar las formas de tomar decisiones, motivación distinta, en algunos casos falta de liderazgo para realizar las diversas acciones y en otros casos mala comunicación (Moreno, 2016)

Otro aspecto débil detectado es en lo que corresponde al control, no se tiene a todos los trabajadores comprometidos con las acciones de control en lo que respecta a temas de gestión de tributos, dejándose de hacer seguimiento, evaluación, monitoreo y retroalimentación de los planes como el POI o el plan de incentivos, esto trae como consecuencia que los trabajadores en su gran mayoría caigan en una desmotivación y en algunos casos caigan en una práctica ineficiente de su labor al no brindar el mayor de sus esfuerzos a la consecución de los objetivos institucionales.

Esto perjudica enormemente no solo al desempeño del área de recaudación, sino también a la gestión en general de la comuna local que depende por un lado de las áreas que están relacionadas con el público para una buena imagen, sino que también necesitan de los recursos que se recauden para poder implementar una serie de obras de infraestructura y de servicios en general para la comunidad a la que administra este gobierno local (Braun, 2007).

Entonces será de vital importancia que desde la autoridad edil, pasando por los funcionarios y demás servidores involucrados en la gestión tributaria municipal se implementa políticas, objetivos, metas y acciones, principalmente en lo que respecta al fortalecimiento de capacidades de los trabajadores de esta área tan importante para la municipalidad, acciones como las de fortalecer las campañas tributarias que estén orientadas a lograr el cumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes (Jaramillo y Aucanshala, 2013),

brindar una retroalimentación a través de la socialización de los resultados obtenidos en cada proceso llevado a cabo, que permita evaluar cuales fueron los puntos fuertes y débiles que permitieron obtener un resultado como el logrado en cada periodo y que permita generar aprendizajes institucionales en pos de mejorar la gestión, sin embargo, más importante será mostrar una imagen de eficiencia en la gestión integral de los recursos obtenidos, los que deben ser reflejados en la mejora paulatina de los servicios que se presta en la ciudad, logrando de esta manera mayor identificación del ciudadano con su comunidad (Yucra, 2015).

En lo que respecta a la eficiencia de la recaudación del impuesto predial, la percepción de los encuestados nos indica que solo un 50% considera que es eficiente, mientras que el restante considera que no se esta logrando adecuadamente, principalmente debido a que no se cuenta por un lado con los recursos suficientes que permitan fortalecer el área encargada de esta labor, pero también por lo que no se establece metas claras a cumplir o que no se cuenta con personal capacitado para realizar tal cometido.

Además de un problema que es latente y muchas veces contundente de no contar con la tecnología apropiada que permita acercarse al ciudadano y brindarle las facilidades del caso para que puedan cumplir con esta obligación, en estos casos los gobiernos locales han quedado obsoletos frente a la implementación de tecnologías de gestión financiera como son el caso de cobro en línea, a través de transferencias o aplicaciones móviles que les sea mucho más fácil al ciudadano, evaluando costos y tiempo en beneficio de los tributantes (Saavedra y Delgado, 2020).

Otro factor que contribuye al comportamiento de estos resultados es la fiscalización tributaria que se considera entre deficiente y moderada por la gran mayoría de encuestados, sustentado por que no se realiza de forma correcta y oportuna campañas de fiscalización por parte de la municipalidad dejando que los ciudadanos cumplan en la gran mayoría de las veces por costumbre de quienes muestran cierto compromiso con la ciudad, mientras que una gran

mayoría como muestran las estadísticas de recaudación incumplen con esta obligación.

Lo anterior se encuentra aunado a la escasa fiscalización por parte del gobierno local, considerando que es fundamental para el cumplimiento oportuno del pago de tributos por parte de los ciudadanos en toda comuna, sin embargo para poder cumplir adecuadamente se vuelve a enfatizar la disponibilidad de recursos de índole financiera presupuestal, personal capacitado, tecnología, medios de comunicación y movilidad para llevar adelante y de forma adecuada esta labor (Ramírez et al., 2017).

Considerando estos aspectos de moderada gestión tributaria municipal en general, lo cual no permite lograr objetivos mínimos de recaudación, así como de altos índices de morosidad, es necesario que los trabajadores municipales trabajen con propósitos mayores en la gestión tributaria, creando conciencia en el ciudadano para que contribuya con su comunidad a través de la municipalidad, pero que a la vez sus contribuciones se vean reflejadas en servicios de calidad y de forma oportuna, de los que puedan disfrutar en general toda la población, esto repercutirá no solo en una tranquilidad de la población, además de un efecto contagio de identidad local y orgullo por la pertenencia a esta sociedad.

VI. CONCLUSIONES

Luego de realizada la evaluación de los resultados estadísticos y considerando los objetivos de estudio se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. La gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, es considerada por el 50% como moderada, 47.2% como eficiente y un 2.8% deficiente, lo que nos indica ciertas deficiencias para alcanzar altos niveles de recaudación tributaria en esta comuna.
2. La planificación tributaria en este gobierno local es mayoritariamente, es decir calificada por un 61.11% considerada como eficiente, seguido por un 22.22% como moderada y un 16.7% como deficiente, siendo la dimensión que muestra un mayor nivel de eficiencia dentro de la gestión tributaria municipal.
3. La organización tributaria municipal muestra que el 55.6% de los trabajadores consideran que es moderada, seguido de un 30.6% de eficiente y un 13.9% como deficiente, por lo que se tiene una organización tributaria municipal con deficiencias que deben ser superadas.
4. En cuanto a la dirección tributaria municipal, el 69.74% de los encuestados considera que es moderada, un 27.78% considera que es eficiente y un 2.78% lo considera como deficiente, esto implica que los directivos realizan su labor pero de forma moderada, faltando un mayor impulso a la hora de dirigir este tipo de acciones.
5. En lo que respecta al control tributario el 44.44% considera que el control es moderado, seguido de un 36.11% que considera que el control es eficiente y un 19.44% que considera que es deficiente, por tanto se puede decir que el control en su gran mayoría no se desarrolla adecuadamente.
6. En lo que respecta a la a la recaudación tributaria, el 50% considera que es eficiente, 38.89% considera que es moderada y 11.11% lo considera como deficiente, esto reflejaría los resultados logrados en lo que respecta a la obtención de recursos por esta fuente dentro de la municipalidad.

7. Respecto a la fiscalización tributaria, el 52.78% de los informantes consideran que la fiscalización es moderada, 41.67% considera que es eficiente y un 5.56% lo considera como deficiente, esto indicaría que en su gran mayoría de los casos la fiscalización es débil y no se esta logrando realizarla adecuadamente.

VII. RECOMENDACIONES

Según el análisis del estudio se consideraron las siguientes sugerencias:

1. Puesto que se considera como moderada a la gestión tributaria municipal, se debe poner mayor atención a esta por parte de la autoridad edil, para ello es recomendable mejorar la tecnología utilizada en el área, capacitar al personal y revisar los procesos que a la fecha se siguiendo.
2. La comuna debe impulsar procesos de planificación que deben partir de realizar un diagnóstico realista, planteando objetivos y metas claras a lograr en lo que respecta a tributos en la municipalidad.
3. Se debe asignar recursos físicos, humanos y presupuestales de tal manera que permita cumplir adecuadamente con las funciones que se asigna a la gestión tributaria municipal, lo que permitirá una mejor atención al ciudadano.
4. La dirección tributaria debe incluir mejores procesos de comunicación por parte de los directivos con los demás trabajadores pero también con los contribuyentes.
5. En lo que respecta al control tributario, se debe implementar mecanismos que permitan hacer un seguimiento adecuado y oportuno de los procesos implementados.
6. Respecto a la fiscalización tributaria se debe incluir campañas que permitan llegar a la mayor cantidad de contribuyentes que por diversos motivos no cumplen con sus obligaciones, para lo cual se debe implementar una unidad de fiscalización más dinámica que actúe de forma oportuna.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alarcón, A., & Meza, E. (2018). *La gestión municipal en la recaudación del impuesto al patrimonio vehicular y el nivel de cumplimiento del pago en la municipalidad provincial de la convención-cusco, periodo 2017* [UNiversidad Andina del Cusco]. <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2400/1/RESUMEN.pdf>
- Aytkhozina, G., & Miller, A. (2018). State tax control strategies: Theoretical aspects. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-16. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1672>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación* (Issue 2017). file:///C:/Users/Tony Sanchez/Downloads/metodologia de la investigacion Baena 2017.pdf
- Basten, C., Lassmann, M., & Andrea, E. (2014). Income Taxes, Sorting, and the Costs of Housing: Evidence from Municipal Boundaries in Switzerland. *Childhood Education*, 35(7), 314-315. <https://doi.org/10.1080/00094056.1959.10726799>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (P. EDUCACIÓN (ed.)). PEARSON EDUCACIÓN.
- Braun, R. (2007). Sustainability at the local level: Management tools and municipal tax incentive model. *Environment, Development and Sustainability*, 9(4), 387-411. <https://doi.org/10.1007/s10668-006-9028-5>
- Campos Castillo, K. K. (2019). *La administración tributaria y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Tocache, periodo: 2016-2017* [Universidad Nacional Agraria de la Selva]. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1629/TS_KKCC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chicas, M. (2011). *Propuesta para crear una unidad móvil de capacitación como herramienta para el fortalecimiento de la cultura tributaria en Guatemala* [UNiversidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3703.pdf
- Choqueña, S. (2015). *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite, año 3012* [Universidad Nacional Jorge

Basadre

Grohmann].

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1025/TM182_Choquena_Quispe_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chujutalli, J., & Ormeño, C. (2017). *Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chocope* ., 1-58.

Colán Nava, H. (2018). La eficiencia de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2015. *Universidad César Vallejo*.

De Cesare, C. (2010). Panorama del impuesto predial en América Latina. *Lincoln Institute of Land Policy*, 1-32. <https://bit.ly/2JWbZPU>

DŹWIGOŁ, H. (2018). Scientific Research Methodology in Management Sciences. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series*, 2018(118), 117-134. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2018.118.8>

Esteban, N. (2021). *Tipos de investigación*. [Http://Repositorio.Usdg.Edu.Pe/](http://Repositorio.Usdg.Edu.Pe/). <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

Etikan, I. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6), 215-217. <https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149>

Fernández-bedoya, V. H. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica*. 4(3), 65-76. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207)

García, C. (2015). Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa Edo. de México. In *Universidad Autónoma del Estado de México*. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/30805>

Hall, J. C., Matti, J., & Zhou, Y. (2018). Regionalization and consolidation of municipal taxes and services. *Review of Regional Studies*, 48(2), 245-262.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.)). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa*,

cualitativa y mixta. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.

- Jaramillo, B., & Aucanshala, L. (2013). Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba. *ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL*, 53(9).
<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30334/D-P11782.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Kitchenham, B. A., & Pfleeger, S. L. (2008). Personal Opinion Surveys. In *Guide to Advanced Empirical Software Engineering*.
[https://paca.ime.usp.br/pluginfile.php/45225/mod_resource/content/1/Kitchenham_and_Pfleeger_2008_Personal Opinion Surveys.pdf](https://paca.ime.usp.br/pluginfile.php/45225/mod_resource/content/1/Kitchenham_and_Pfleeger_2008_Personal%20Opinion%20Surveys.pdf)
- Lagos Huanaco, N. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad SMP, 2017* [Universidad Norbert Wiener].
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1549/TITULO - Lagos Huanaco, Noemi.pdf?sequence=1](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1549/TITULO_Lagos_Huanaco_Noemi.pdf?sequence=1)
- Larkin, C., Sanders, M., Andresen, I., & Algate, F. (2019). Testing local descriptive norms and salience of enforcement action: A field experiment to increase tax collection. *Journal of Behavioral Public Administration*, 2(1), 1-11. <https://doi.org/10.30636/jbpa.21.54>
- Lincoln Institute Of Land Policy. (2016). *Sistemas del impuesto predial en América Latina y el Caribe*. <https://www.lincolnst.edu/sites/default/files/pubfiles/sistemas-del-impuesto-predial-full-3.pdf>
- Machado, L., Morales, T., & Chávez, L. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(3), 134-141. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Martín, D. (2016). *La recaudación del impuesto predial y las finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle en el período 2015*. 1-105.
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/154/T047_46677063T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- MEF. (2009). Manual de usuario modulo rentas arbitrios municipales. In *MEF* (Vol. 1, Issue 1).
https://www.mef.gob.pe/contenidos/siafgl/manuales/Manual_Rentas_V300_Arbitrios.pdf

- Moreno, D. (2016). El impuesto predial y su incidencia en el desarrollo económico en Cartagena [Universidad de San Buena Ventura]. In *Universidad de San Buena Ventura* (Vol. 9, Issue 2). <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>
- Park, J.-H., Park, S., & Maher, C. S. (2018). THE EFFECTS OF TAX AND EXPENDITURE LIMITATIONS (TELS) ON MUNICIPAL FISCAL OUTCOMES DURING A PERIOD OF FISCAL DISTRESS. *Public Finance & Management*, 18(1), 84-110. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=130768013&lang=pt-br&site=ehost-live>
- Pimentel, N. (2014). *Capacidad laboral y su incidencia en la gestión de la unidad de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Aymaraes 2012* [Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/273/T_0106.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Posligua, T. (2018). Gestión administrativa en relación a los tributos y su influencia en el grado de cumplimiento de obras en el GAD municipal del cantón Baba periodo 2015-2017 [Universidad Técnica de Babahoy]. In *Universidad Técnica de Babahoy* (Vol. 151, Issue 2). <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4094/-E-UTB-FAFI-ICA-000005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, J. M., Díaz, Y., & Bedoya, J. G. (2017). Property Tax Revenues and Multidimensional Poverty Reduction in Colombia: A Spatial Approach. *World Development*, 94, 406-421. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.02.005>
- Rengifo, A., & Romero, E. (2019). Gestión Tributaria Municipal y Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital Elías Soplin Vargas - 2019 [Universidad César Vallejo]. In *UCV* (Vol. 53, Issue 9). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44620/Rengifo-FAM_Romero-CEI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera Valle, V. (2018). Gestión tributaria municipal y su relación con la cultura tributaria de las empresas privadas en el distrito del Rímac, 2017. *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16967/Rivera_VV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

nce=7&isAllowed=y

- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rubach, M. J. (2020). Research Design and Methodology. *The Changing Face of Corporate Ownership*, 66-80. <https://doi.org/10.4324/9780203055595-12>
- Rubio, E., & Vergara, R. (2017). Carga y estructura tributaria en Chile: Comparación con países OCDE. *Centro De Estudios Públicos*, 451(1), 1-11. www.cepchile.cl
- Saavedra, R., & Delgado, J. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215(2), 720-737. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109
- Suarez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2215, 635-654.
- Taherdoost, H. (2020). *Validity and Reliability of the Research Instrument ; How to Test the Validation of a Questionnaire / Survey in a Research Hamed Taherdoost To cite this version : HAL Id : hal-02546799 Validity and Reliability of the Research Instrument ; How to Test the .*
- Usnayo, R. J. I. (2017). *Impuesto predial y financiamiento al desarrollo urbano en el Municipio de La Paz* [UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10114/T-2247.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yucra, M. (2015). *La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Cayma 2015* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2844/ADyuyumm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz Operacionalización de Variables

Variable 1: Gestión tributaria Municipal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planeación tributaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del proceso de recaudación ○ Diagnóstico de la morosidad ○ Plan de fiscalización predial ○ Formulación de objetivos y metas 	1-4	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indeciso 4= Casi siempre 5= Siempre
Organización tributaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Organización del proceso de recaudación ○ Capacitación del personal ○ Actividades de acuerdo al MOF. 	5-7	1= Nunca 2= Casi nunc 3= Indeciso 4= Casi siempre 5= Siempre
Dirección tributaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Orientación al contribuyente ○ Campañas de recaudación tributaria ○ Sensibilización al contribuyente 	8-10	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indeciso 4= Casi siempre 5= Siempre
Control tributario	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación de resultados y objetivos ○ Socialización de resultados ○ Mecanismos de evaluación 	11-13	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indeciso 4= Casi siempre 5= Siempre
Eficiencia de la recaudación	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nivel de recaudación predial ○ Dificultades para la recaudación ○ Morosidad de pago del impuesto predial ○ Percepción del nivel de organización municipal ○ Atención al contribuyente ○ Pago oportuno 	14-20	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indeciso 4= Casi siempre 5= Siempre

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incentivos municipales 		
Fiscalización tributaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema de notificaciones a los contribuyentes ○ Uso de la recaudación ○ Rendición de cuentas ○ Campañas de fiscalización. 	21-24	1= Nunca 2= Casi nunca 3= Indeciso 4= Casi siempre 5= Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02: Matriz de Consistencia

Análisis de la Gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020					
Problema	Objetivos	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es el Análisis de la Gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Cómo es la planificación tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?</p> <p>¿Cómo es la organización tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?</p> <p>¿Cómo es la dirección tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?</p> <p>¿Cómo es el control tributario en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?</p> <p>¿Cómo es la eficiencia de la eficiencia de la recaudación tributaria en la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la planificación tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020</p> <p>Describir la organización tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020</p> <p>Describir la dirección tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020</p> <p>Describir el control tributario en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020</p>	<p>Variable 01 Gestión tributaria municipal</p>	<p>Planeación tributaria</p> <p>Organización tributaria</p> <p>Dirección tributaria</p> <p>Control tributario</p> <p>Eficiencia de la recaudación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Planificación del proceso de recaudación ○ Diagnóstico de la morosidad ○ Plan de fiscalización predial ○ Formulación de objetivos y metas <ul style="list-style-type: none"> ○ Organización del proceso de recaudación ○ Capacitación del personal ○ Actividades de acuerdo al MOF. <ul style="list-style-type: none"> ○ Orientación al contribuyente ○ Campañas de recaudación tributaria ○ Sensibilización al contribuyente <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluación de resultados y objetivos ○ Socialización de resultados ○ Mecanismos de evaluación <ul style="list-style-type: none"> ○ Nivel de recaudación predial ○ Dificultades para la recaudación ○ Morosidad de pago del impuesto predial ○ Percepción del nivel de organización municipal ○ Atención al contribuyente ○ Pago oportuno ○ Incentivos municipales 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básico</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental-transversal</p> <p>Población: Está conformado por 36</p>

<p>Municipalidad Provincial de Abancay, 2020? ¿Cómo es la fiscalización tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020?</p>	<p>Describir la eficiencia de la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020 Describir la fiscalización tributaria en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020.</p>		<p>Fiscalización tributaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sistema de notificaciones a los contribuyentes ○ Uso de la recaudación ○ Rendición de cuentas ○ Campañas de fiscalización. 	<p>trabajadores municipales</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
---	--	--	---------------------------------	---	---

Anexo 03: Instrumento

Cuestionario

Estimado señor (a);

La presente encuesta tiene por finalidad obtener información para desarrollar el proyecto de investigación “Análisis de la Gestión tributaria municipal en la Municipalidad provincial de Abancay, 2020”, por lo que se agradece su colaboración para lograr los objetivos planteados. La información es confidencial y será utilizada solo con fines de investigación académica.

1. Edad:
2. Sexo M () F ()

Marcar con una X según estime conveniente.

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	Indeciso	Casi siempre	Siempre
VARIABLE 01: GESTIÓN TRIBUTARIA						
Planeación tributaria						
1	En la Municipalidad Provincial de Abancay se planifica adecuadamente el proceso de recaudación del impuesto predial					
2	En la Municipalidad se realiza un diagnóstico de la morosidad					
3	En la Municipalidad se elabora un plan de fiscalización predial					
4	En la Municipalidad se formula correctamente los objetivos y metas de recaudación del impuesto predial					
Organización tributaria						
5	En la Municipalidad son organizados adecuadamente los procesos de recaudación del impuesto predial					
6	En la Municipalidad se capacita permanentemente al personal para la recaudación del impuesto predial					
7	En la Municipalidad se realizan las funciones de acuerdo al MOF en lo que concierne a la recaudación del impuesto predial					
Dirección tributaria						
8	En la Municipalidad se orienta adecuadamente a los contribuyentes para el pago del impuesto predial					
9	En la Municipalidad se realiza las suficientes campañas tributarias, respecto al pago impuesto predial					
10	En la Municipalidad se sensibiliza adecuadamente a los contribuyentes, respecto al pago del impuesto predial					
Control tributario						
11	En la Municipalidad se evalúa los resultados de los objetivos y metas logrados					
12	En la Municipalidad se acostumbra a socializar los resultados obtenidos en el proceso de recaudación del impuesto predial					
13	En la Municipalidad se cuenta con mecanismos de evaluación del proceso de recaudación del impuesto predial					

	Eficiencia de la recaudación					
14	En la Municipalidad se tiene un alto nivel de recaudación predial					
15	En la Municipalidad se tiene dificultades para la recaudación del impuesto predial					
16	En la Municipalidad se tiene una alta morosidad de pago del impuesto predial					
17	En la Municipalidad se tiene una alta percepción del nivel de organización para la recaudación del impuesto predial					
18	En la Municipalidad se maneja un buen sistema de notificación al contribuyente del impuesto predial					
19	En la Municipalidad los contribuyentes pagan puntualmente su impuesto predial					
20	La municipalidad brinda incentivos municipales a los contribuyentes que cumplen con el pago del impuesto predial					
	Fiscalización tributaria					
21	En la Municipalidad se brinda un buen servicio de atención al contribuyente del impuesto predial					
22	En la Municipalidad se da buen uso a los recursos recaudados por impuesto predial					
23	En la Municipalidad siempre se rinde cuentas de los recursos recaudados en impuesto predial					
24	En la Municipalidad se realizan campañas de fiscalización del impuesto predial					

Muchas gracias.

Anexo 04: Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.950	24

Anexo 5. Declaración de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, César Francisco Ferro Paniagua, estudiante del Taller de Elaboración de Tesis – A, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima, declaro que en el presente trabajo de investigación titulado **“Análisis de la Gestión Tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020”**, presentada, en 63 folios para la obtención del Título Profesional de Contador Público, cuenta con la autoría de mi propia investigación.

Por ende, manifiesto lo siguiente:

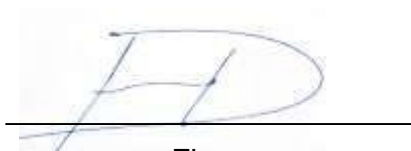
Que, se han declarado cada una de las citas usadas en la presente investigación, determinando de manera correcta las citas de carácter textual o de paráfrasis que han provenido de otros estudios bibliográficos, en concordancia con los lineamientos establecidos en las guías de desarrollo de trabajos de investigación.

Esta investigación no fue plagiada, es decir, no ha sido expuesta ni presentada de manera previa completa ni parcial para la obtención del título profesional.

De detectarse fraude, plagio, piratería, falsificación o material intelectual de terceras personas sin el reconocimiento debido, asumo las sanciones sometiéndome a las normas en vigencia de la Universidad César Vallejo.

De encontrar bibliografía intelectual ajena sin el haberse reconocido su fuente o autoría, me someto a las sanciones que se disponga en los procedimientos disciplinarios.

Lima, 04 de marzo del 2021



Firma

César Francisco Ferro Paniagua
D.N.I: 41485397

Anexo 6. Declaración Jurada

Declaración Jurada

yo, **César Francisco Ferro Paniagua** con DNI 41485397 con domicilio legal en la Av 14 de setiembre s/n Abancay, a efectos de cumplir con las normas vigentes consideradas en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**, que todos los datos, documentos e información que he incluido en la presente investigación son veraces.

En ese sentido, asumo la responsabilidad que correspondería de detectarse cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de los documentos como también de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en el reglamento antes mencionado.

Lima, 04 de marzo del 2021



Firma
César Francisco Ferro Paniagua
D.N.I: 41485397

Anexo 07: Certificado de Validez de contenido del instrumento de Gestión Tributaria Municipal, 2020.validado por el especialista

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Planeación tributaria							
1	En la Municipalidad Provincial de Abancay se planifica adecuadamente el proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
2	En la Municipalidad se realiza un diagnóstico de la morosidad	X		X		X		
3	En la Municipalidad se elabora un plan de fiscalización predial	X		X		X		
4	En la Municipalidad se formula correctamente los objetivos y metas de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 2 Organización tributaria	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la Municipalidad son organizados adecuadamente los procesos de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
6	En la Municipalidad se capacita permanentemente al personal para la recaudación del impuesto predial	X		X		X		
7	En la Municipalidad se realizan las funciones de acuerdo al MOF en lo que concierne a la recaudación del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 3 Dirección tributaria	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la Municipalidad se orienta adecuadamente a los contribuyentes para el pago del impuesto predial	X		X		X		
9	En la Municipalidad se realiza las suficientes campañas tributarias, respecto al pago impuesto predial	X		X		X		
10	En la Municipalidad se sensibiliza adecuadamente a los contribuyentes, respecto al pago del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 4 Control tributario	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la Municipalidad se evalúa los resultados de los objetivos y metas logrados	X		X		X		
12	En la Municipalidad se acostumbra a socializar los resultados obtenidos en el proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
13	En la Municipalidad se cuenta con mecanismos de evaluación del proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 5 Eficiencia de la recaudación	Si	No	Si	No	Si	No	

14	En la Municipalidad se tiene un alto nivel de recaudación predial	X		X		X	
15	En la Municipalidad se tiene dificultades para la recaudación del impuesto predial	X		X		X	
16	En la Municipalidad se tiene una alta morosidad de pago del impuesto predial	X		X		X	
17	En la Municipalidad se tiene una alta percepción del nivel de organización para la recaudación del impuesto predial	X		X		X	
18	En la Municipalidad se brinda un buen servicio de atención al contribuyente del impuesto predial	X		X		X	
19	En la Municipalidad los contribuyentes pagan puntualmente su impuesto predial	X		X		X	
20	La municipalidad brinda incentivos municipales a los contribuyentes que cumplen con el pago del impuesto predial	X		X		X	
	DIMENSION 6 Fiscalización tributaria	Si	No	Si	No	Si	No
21	En la Municipalidad se maneja un buen sistema de notificación al contribuyente del impuesto predial	X		X		X	
22	En la Municipalidad se da buen uso a los recursos recaudados por impuesto predial	X		X		X	
23	En la Municipalidad siempre se rinde cuentas de los recursos recaudados en impuesto predial	X		X		X	
24	En la Municipalidad se realizan campañas de fiscalización del impuesto predial	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Alipio Orco Díaz **DNI: 09262306**

Especialidad del validador: Economista

Abancay, 15 de enero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 08: Certificado de Validez de contenido del instrumento de Gestión Tributaria Municipal, 2020.validado por el especialista

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Planeación tributaria							
1	En la Municipalidad Provincial de Abancay se planifica adecuadamente el proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
2	En la Municipalidad se realiza un diagnóstico de la morosidad	X		X		X		
3	En la Municipalidad se elabora un plan de fiscalización predial	X		X		X		
4	En la Municipalidad se formula correctamente los objetivos y metas de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 2 Organización tributaria	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la Municipalidad son organizados adecuadamente los procesos de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
6	En la Municipalidad se capacita permanentemente al personal para la recaudación del impuesto predial	X		X		X		
7	En la Municipalidad se realizan las funciones de acuerdo al MOF en lo que concierne a la recaudación del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 3 Dirección tributaria	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la Municipalidad se orienta adecuadamente a los contribuyentes para el pago del impuesto predial	X		X		X		
9	En la Municipalidad se realiza las suficientes campañas tributarias, respecto al pago impuesto predial	X		X		X		
10	En la Municipalidad se sensibiliza adecuadamente a los contribuyentes, respecto al pago del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 4 Control tributario	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la Municipalidad se evalúa los resultados de los objetivos y metas logrados	X		X		X		
12	En la Municipalidad se acostumbra a socializar los resultados obtenidos en el proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
13	En la Municipalidad se cuenta con mecanismos de evaluación del proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		

DIMENSIÓN 5 Eficiencia de la recaudación		Si	No	Si	No	Si	No
14	En la Municipalidad se tiene un alto nivel de recaudación predial	X		X		X	
15	En la Municipalidad se tiene dificultades para la recaudación del impuesto predial	X		X		X	
16	En la Municipalidad se tiene una alta morosidad de pago del impuesto predial	X		X		X	
17	En la Municipalidad se tiene una alta percepción del nivel de organización para la recaudación del impuesto predial	X		X		X	
18	En la Municipalidad se brinda un buen servicio de atención al contribuyente del impuesto predial	X		X		X	
19	En la Municipalidad los contribuyentes pagan puntualmente su impuesto predial	X		X		X	
20	La municipalidad brinda incentivos municipales a los contribuyentes que cumplen con el pago del impuesto predial	X		X		X	
DIMENSIÓN 6 Fiscalización tributaria		Si	No	Si	No	Si	No
21	En la Municipalidad se maneja un buen sistema de notificación al contribuyente del impuesto predial	X		X		X	
22	En la Municipalidad se da buen uso a los recursos recaudados por impuesto predial	X		X		X	
23	En la Municipalidad siempre se rinde cuentas de los recursos recaudados en impuesto predial	X		X		X	
24	En la Municipalidad se realizan campañas de fiscalización del impuesto predial	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Alipio Orco Díaz **DNI: 09262306**

Especialidad del validador: Economista

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Abancay, 15 de enero del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIANS DE APURIMAC
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

 Dr. José Alfonso Sotomayor Charuaylla
 DOCENTE

**Anexo 09: Certificado de Validez de contenido del instrumento de Gestión Tributaria Municipal, 2020.validado
por el especialista**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Planeación tributaria							
1	En la Municipalidad Provincial de Abancay se planifica adecuadamente el proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
2	En la Municipalidad se realiza un diagnóstico de la morosidad	X		X		X		
3	En la Municipalidad se elabora un plan de fiscalización predial	X		X		X		
4	En la Municipalidad se formula correctamente los objetivos y metas de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 2 Organización tributaria	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la Municipalidad son organizados adecuadamente los procesos de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
6	En la Municipalidad se capacita permanentemente al personal para la recaudación del impuesto predial	X		X		X		
7	En la Municipalidad se realizan las funciones de acuerdo al MOF en lo que concierne a la recaudación del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 3 Dirección tributaria	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la Municipalidad se orienta adecuadamente a los contribuyentes para el pago del impuesto predial	X		X		X		
9	En la Municipalidad se realiza las suficientes campañas tributarias, respecto al pago impuesto predial	X		X		X		
10	En la Municipalidad se sensibiliza adecuadamente a los contribuyentes, respecto al pago del impuesto predial	X		X		X		
	DIMENSION 4 Control tributario	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la Municipalidad se evalúa los resultados de los objetivos y metas logrados	X		X		X		
12	En la Municipalidad se acostumbra a socializar los resultados obtenidos en el proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		
13	En la Municipalidad se cuenta con mecanismos de evaluación del proceso de recaudación del impuesto predial	X		X		X		

DIMENSIÓN 5 Eficiencia de la recaudación		Si	No	Si	No	Si	No
14	En la Municipalidad se tiene un alto nivel de recaudación predial	X		X		X	
15	En la Municipalidad se tiene dificultades para la recaudación del impuesto predial	X		X		X	
16	En la Municipalidad se tiene una alta morosidad de pago del impuesto predial	X		X		X	
17	En la Municipalidad se tiene una alta percepción del nivel de organización para la recaudación del impuesto predial	X		X		X	
18	En la Municipalidad se brinda un buen servicio de atención al contribuyente del impuesto predial	X		X		X	
19	En la Municipalidad los contribuyentes pagan puntualmente su impuesto predial	X		X		X	
20	La municipalidad brinda incentivos municipales a los contribuyentes que cumplen con el pago del impuesto predial	X		X		X	
DIMENSIÓN 6 Fiscalización tributaria		Si	No	Si	No	Si	No
21	En la Municipalidad se maneja un buen sistema de notificación al contribuyente del impuesto predial	X		X		X	
22	En la Municipalidad se da buen uso a los recursos recaudados por impuesto predial	X		X		X	
23	En la Municipalidad siempre se rinde cuentas de los recursos recaudados en impuesto predial	X		X		X	
24	En la Municipalidad se realizan campañas de fiscalización del impuesto predial	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Alipio Orco Díaz **DNI: 09262306**

Especialidad del validador: Economista

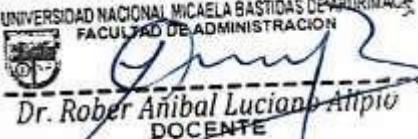
Abancay, 15 de enero del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE ARURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION

Dr. Rober Anibal Luciani Alipio
DOCENTE

Anexo 10: Carta de Autorización para el proceso de investigación

Carta N. 01 -2020- CFP- ABANCAY/ APURIMAC.

Abancay 22 de diciembre del 2020

Sr. C.P.C.C GUIDO CHAHUALLA MALDONADO,
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Abancay.

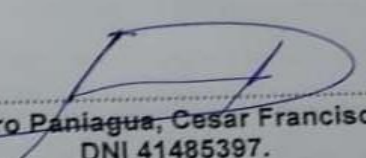
Con Atención A: Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad

Tengo el alto honor de dirigirme a Usted, con la finalidad de solicitar información referente al comportamiento de la recaudación del **impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Abancay** conforme anexo adjunto.

Todo ello, con la finalidad de complementar el proyecto de investigación de Tesis denominado "**Gestión Tributaria de la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Abancay**".

Por cuanto recurro a su despacho en la finalidad de accederme a la información necesaria del GAT- Abancay, para la recolección de datos periódicos de recaudación de impuesto predial, así como de los niveles de cumplimiento de metas, asignación de presupuesto y personal para dicha labor.

Seguros de contar con su apoyo me despido de Usted, no sin antes expresarle mis muestras de mi mayor consideración.


Ferro Paniagua, Cesar Francisco.
DNI 41485397.

Cel. 956-529-911
correo: cesarbf01@gmail.com.

Anexo 10: Código QR. Recepción de documento

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABASCAY
TRABAJANDO


Expediente: 13039-2020
Recepcionado: 23/12/2020 11:43:02 AM
Nro Folios: 04
DNI / RUC: 41855397
Administrado:
FERRO PANIAGUA CESAR F
Direccion

Solicita:
COMPORTAMIENTO DE RECAUDACION
Municipalidad Provincial de
Derivado a:
**GERENCIA DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA**

Estado: EN TRAMITE

Usuario MPA: Rosario Merino

Codigo QR



Fecha y Hora de Impresion 23/12/2020 11:43:06
mis muestras de mi m



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERRO PANIAGUA CESAR FRANCISCO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Análisis de la Gestión tributaria municipal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FERRO PANIAGUA CESAR FRANCISCO DNI: 41485397 ORCID (0000-0003-1241-2785)	Firmado digitalmente por: CFERROP el 12-05-2021 19:01:34

Código documento Trilce: INV - 0180495