



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrategias Administrativas y recaudación de Tributos
municipales en la Municipalidad Provincial de
Tambopata, 2018**

TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Vizcarra Velásquez, Shadit Sofía

ASESOR:

Dr. Santos Álvarez, Luis Alberto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ-2018

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por haberme bendecido con unos padres maravillosos, que son el pilar importante para ser constante en mi preparación académica.

A su vez, a mi hijo Joaquin que es mi mayor fortaleza, para lograr los objetivos que me propongo día a día.

A mi madre Nancy, mi papá Anibal, por la formación en valores que me inculcaron día a día. Enseñándome que los objetivos sólo se consiguen con esfuerzo.

Shadit

AGRADECIMIENTOS

Presento mi gratitud en primer lugar, a Dios por bendecirme por este largo camino de desarrollo para lograr este objetivo tan anhelado.

En segundo lugar, a la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por apostar por la Educación y fomentar estudios de Maestría en nuestra región.

A su vez al Dr. Luis Alberto Santos Álvarez por su amable disposición de asesorarme permanentemente de forma clara, concisa lo cual me permitió finalizar dicha investigación.

Finalmente agradezco, a la Municipalidad Provincial de Tambopata, a la Gerencia donde vengo desempeñándome y mis colegas trabajadores; por alentarme a cumplir este objetivo.

Shadit

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Shadit Sofía Vizcarra Velásquez**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Puerto Maldonado; declaro que el trabajo académico titulado “**Estrategias Administrativas y recaudación de Tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata-2018.**”

Presentada, en **145** folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 11 de Agosto del 2018

Br. Shadit Sofía Vizcarra Velásquez

DNI: 72453566



PRESENTACIÓN

Señor Presidente

Señor director de la Escuela de Post Grado de la Universidad “Cesar Vallejo”,
Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “
Estrategias Administrativas y Recaudación de Tributos Municipales de la
Municipalidad Provincial de Tambopata-2018”, con la finalidad de Determinar la
relación existente entre las estrategias administrativas y recaudación de tributos
Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018, en cumplimiento
del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener
el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.
Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Br. Shadit Sofía Vizcarra Velásquez

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Caratula.....	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tabla.....	ix
Índice de gráficos.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC.....	xiii

I INTRODUCCIÓN..... 01

1.1. Realidad Problemática.....	01
1.2. Trabajos Previos.....	03
1.3. Teorías Relacionadas.....	06
1.4. Formulación del Problema.....	23
1.5. Justificación del Estudio.....	24
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo general.....	27
1.7.2. Objetivos específicos.....	28

II. METODO..... 29

2.1. Diseño de Investigación.....	29
2.2. Variables y operacionalización.....	30
2.3. Población, muestra y muestreo.....	31

2.4. Técnicas de instrumento de recolección de datos.....	32
2.5. Método de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	84
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
VIII. ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° D- 1: Var_Estrategias_Administrativas_Cat.....	48
Tabla N° D- 2: Var_Recuadacion_de_Tributos_Cat.....	52
Tabla N° D- 3: Estadísticos Descriptivos.....	51
Tabla N° D- 4: Correlacionales.....	54
Tabla D-V-1 N° 1: Dimensiones de la variable 1: “Estrategias Administrativas.....	41
Tabla B-V-1 N° 1: Descriptores para el análisis de la Variable: “Estrategias Administrativas”.....	41
Tabla D-1-V-1 N° 1: Descriptores para el análisis de la dimensión: “Campañas de Amnistía”.....	42
Tabla D-2-V-1 N° 1; Descriptores para el análisis de la dimensión: “Simplificación de los Procesos”.....	43
Tabla D-3-V-1 N° 1; Descriptores para el análisis de la dimensión: “Trabajador Municipal”.....	43
Tabla D-V-2 N° 2; Dimensiones de la variable 2: “Recaudación de tributos”.....	45
Tabla B-V-2 N° 2; Descriptores para el análisis de la Variable: “Recaudación de tributos”.....	45
Tabla D-1-V-2 N° 2; Descriptores para el análisis de la dimensión: “Impuesto predial”.....	46
Tabla D-2-V-2 N° 2: Descriptores para el análisis de la dimensión: “Impuesto de Alcabala”.....	46
Tabla D-3-V-2 N° 2: Descriptores para el análisis de la dimensión: “Arbitrios Municipales”.....	47
Tabla N° 01: Resumen De Procesamiento De Datos.....	34
Tabla N° 02: Estadísticas De Escala.....	34
Tabla N° 03: Estadística De Fiabilidad.....	35
Tabla N° 04: Resumen De Procesamiento De Datos.....	35
Tabla N° 05: Estadística De Escala.....	36
Tabla N° 06: Estadística De Fiabilidad.....	36
Tabla N°07: Tabla Cruzada Campañas_Amnistía * Recaudación_Tributos	
56	
Tabla N° 08: Pruebas De Chi-Cuadrado.....	58

Tabla N° 09: Medidas Simétricas.....	58
Tabla N° 10: Cruzada Simplificación_De_Los_Procesos Recaudación_De_Tributos.....	60
Tabla N° 11: Pruebas De Chi-Cuadrado.....	62
Tabla N° 12: Medidas Simétricas.....	62
Tabla N° 13: Cruzada Trabajador Municipal *Recaudación De Tributos.....	64
Tabla N° 14: Pruebas De Chi-Cuadrado.....	66
Tabla N° 15: Medidas Simétricas.....	67
Tabla N° 16: Cruzada Estrategias Administrativas * Impuesto Predial.....	68
Tabla N° 17: Pruebas De Chi-Cuadrado.....	70
Tabla N° 18: Medidas Simétricas.....	70
Tabla N° 19: Cruzada Variables_ Estrategias Administrativas CAT *Impuesto de Alcabala.....	72
Tabla N° 20: Pruebas De Chi-Cuadrado.....	74
Tabla N° 21: Medidas Simétricas.....	74
Tabla N° 22: Cruzada Variables Estrategias Administrativas*Dim Arbitrios Municipales.....	76
Tabla N° 23: Pruebas De Chi-Cuadrado.....	78
Tabla N° 24: Medidas Simétricas.....	78
Tabla N° 25: Cruzada Variables Estrategias Administrativas*Recaudación de Tributos_CAT.....	80
Tabla N° 26: Pruebas De Chi-Cuadrado.....	82
Tabla N° 27: Medidas Simétricas.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° D – 1 Estrategias administrativas.....	48
Grafico N° D – 2 Recaudación de Tributos.....	52
Grafico N° 1 Campañas de Amnistías.....	57
Grafico N° 2 Simplificación de los Procesos.....	61
Grafico N° 3 Trabajador Municipal.....	65
Grafico N° 4 Impuesto predial.....	69
Grafico N° 5 Impuesto de Alcabala.....	73
Grafico N° 6 Arbitrios Municipales.....	77
Grafico N° 7 variable estrategias administrativas y variable recaudación de tributos.....	81

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está orientado a explicar cómo las estrategias administrativas se relacionan con la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata. La estructura contiene el planteamiento del problema, el marco teórico, la metodología utilizada, los resultados y las conclusiones de la investigación.

La investigación se caracteriza por ser de tipo básico sustantivo con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, para el procedimiento estadístico se utilizó instrumentos de recolección de datos como cuestionarios a una muestra de 29 trabajadores de la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tambopata cuyo propósito fue determinar el índice de correlación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos.

Los resultados obtenidos a través de la investigación realizada nos permite indicar que Las puntuaciones logradas a nivel de variable independiente estrategias administrativas, se han ubicado predominantemente en una frecuencia a veces con un 72.41%, Mientras que la variable recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata se percibe a un nivel medianamente satisfactorio con un 75.86%, viendo que las estrategias administrativas que desarrolla la Municipalidad Provincial de Tambopata se relaciona con la recaudación de tributos.

Enfocándonos en el análisis realizado entre la variable independiente “estrategias administrativas” y variable dependiente “recaudación de tributos”, se encontró que existe una correlación significativa que alcanza un índice de 0,829 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.687, lo que equivale en afirmar que la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende en 68.72% de las estrategias administrativas.

PALABRAS CLAVE: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS

ABSTRACT

The present research work is aimed at explaining how administrative strategies relate to the collection of taxes in the Provincial Municipality of Tambopata. The structure contains the problem statement, the theoretical framework, the methodology used, the results and the conclusions of the investigation.

The research is characterized by being of a basic substantive type with a cross-sectional descriptive correlational design, for the statistical procedure data collection instruments were used as questionnaires to a sample of 29 workers of the income management of the Provincial Municipality of Tambopata whose The purpose was to determine the correlation index between the administrative strategies and the collection of taxes.

The results obtained through the research carried out allow us to indicate that the scores obtained at the level of independent variable administrative strategies, have been located predominantly at a frequency with 72.41%, while the variable collection of taxes of the Provincial Municipality of Tambopata is perceived at a fairly satisfactory level with 75.86%, seeing that the administrative strategies developed by the Provincial Municipality of Tambopata are related to the collection of taxes.

Focusing on the analysis carried out between the independent variable "administrative strategies" and the dependent variable "tax collection", it was found that there is a significant correlation that reaches an index of 0.829 for Pearson's R coefficient, which implies a coefficient of determination of 0.687, what is equivalent to affirming that the tax collection of the Provincial Municipality of Tambopata depends on 68.72% of the administrative strategies.

KEY WORDS: ADMINISTRATIVE STRATEGIES AND TAX COLLECTION

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática Nacional

En teoría el punto de partida de las estrategias administrativas, nace en la Gestión Pública para resultados en el Perú, es decir como damos una solución viable a los ciudadanos. En nuestro sector público es realista saber que tiene diferentes deficiencias o características inexistentes, por carencia de un procedimiento de planeación eficiente, inconvenientes con el presupuesto, brechas en las estructuras propias de las organizaciones y sus funciones, etc. Sumado a todo ello temas políticos que de todas maneras se ven afectados en la contratación de recursos humanos e incluso hasta la evaluación de los mismos.

En todos los países hay políticas de modernización del Estado y el nuestro no es una excepción. Dentro de los cuales sabemos que cuentan con cinco pilares básicos, para lograr una gestión pública en función del servicio del ciudadano, que sea correcto, transparente, eficiente.

Ampliando el panorama de dicho análisis, podemos hacer una contrastación con la gestión para resultados en el sector privado, el cual existe desde hace varios años. Pudiendo apreciar que, durante todos estos años en los países desarrollados, es que ha ido evolucionando enormemente no sólo dando importancia a los procedimientos u operaciones, sino también a los resultados finales. Es allí la importancia de lo que uno logra con un gasto; es decir detrás de lo que realiza el Estado siempre hay un proceso productivo.

Un proceso productivo que está conformado por dos partes: los mecanismos que se transforman en unos insumos tangibles, insumos que se mezclan en procesos productivos y que finalmente genera la prestación de un bien o servicio concreto, que, al ser aprovechado por la población objetiva, debería generar una serie de cambios de corto mediano y largo plazo, para fomentar la mejora de una situación negativa o problemática en la población. A todo ello se llama cadena de valor público.

Realidad problemática Local:

El Gobierno central no necesariamente tiene conocimiento de todas las necesidades de la población, por tanto, delega a la gestión a los gobiernos locales, en este caso las municipalidades. Actualmente la Municipalidad Provincial de Tambopata que es la encargada como ente recaudador de los tributos municipales de la Provincia de Tambopata, que tiene ciertas metas a nivel de pliego, regulados por el Ministerio de Economía y Finanzas, mediante plataformas como el SISMEPRE el cual mide las metas del Impuesto predial entre otras.

Nuestra realidad municipal, esta con un nuevo enfoque por parte del Estado, puesto que ahora plantea el cumplimiento de metas para medir si el empleado es bueno o es malo. A nivel de sector en el caso de Recaudación de tributos municipales, como nivel de Recaudación, la meta dada por el MEF sería incrementar la base tributaria. Evaluando a los Gerentes periódicamente mediante el cumplimiento de metas anuales dispuestas por la Dirección General de Inversión Pública.

Identificando por tanto que la organización municipal en gran parte no tiene los recursos para optimizar sus procesos, por ello es común identificar que solo les interesa cumplir sus funciones sin poder medir los resultados. Perdiendo así el valor público, ya que actualmente catalogan a las municipalidades provinciales, como instituciones que han perdido credibilidad, las personas ya no creen en la buena gestión de este ente recaudador de tributos municipales.

En realidad, muchos de los tributos municipales, como son las tasas, por ende, la recaudación de los arbitrios municipales, siempre hay una disconformidad sobre la gestión de los recursos de como se ve revertido en los servicios como limpieza pública, serenazgo, parques y jardines y barrido de calles. Esto debido a una mala gestión de estrategias administrativas que tienen repercusión en la imagen institucional.

Ahora lo importante, con el nuevo Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones INVIERTE.PE tiene como objetivo “facilitar inversiones públicas inteligentes para cerrar brechas sociales, procesos más ágiles y formulación de proyectos más simples, seguimiento en tiempo real y evaluación

para acelerar con calidad”, pero sobretodo que los Ministerios, gobiernos regionales y gobiernos locales se trabajen juntos de manera cooperada en una sola dirección para impulsar el crecimiento del país.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Tras una revisión de distintas investigaciones como antecedentes de diversas fuentes, internacionales, nacionales y locales que nos facilitaran contrastarlos con los resultados de nuestra investigación. Bajo el enfoque de las variables investigadas, como son las estrategias administrativas y la de recaudación de tributos Municipales. Para determinar la relación existente entre ambas variables y poder determinar una apreciación personal.

Las estrategias administrativas y los tributos de Municipales en la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018, es un caso interesante de investigación para poder analizar ya que es una realidad problemática latente como institución, ya que existe mucho inconformismo por parte de la ciudadanía de nuestra Provincia de Tambopata. El cual se ve reflejado en que los contribuyentes inscritos en la base de Datos del Sistema Integral de rentas, se encuentra bajo un índice de morosidad al 80% al año 2017.

También un aspecto importante a considerar es que no siempre se podrá cumplir las expectativas de los ciudadanos y del MEF (Ministerio competente como regulador y fiscalizador de dicho sector investigado). Para lo cual, realizamos un análisis desde contextos internacionales, nacionales y locales, lo que es importante para poder brindar un enfoque realista de cómo esta institución pública se viene desempeñando y los mecanismos que adoptó para mostrar su compromiso con la ciudadanía.

Algunos **antecedentes internacionales** revisados son:

ALMEIDA, M. (2013) Quito, con su tema “Análisis de la Vulneración de los principios tributarios constitucionales en la creación y aplicación de las amnistías tributarias en el Ecuador” donde se concluyó que “la amnistía tributaria, es un término utilizado para la aplicación de la remisión o condonación como un modo de extinción de las obligaciones tributarias. La figura mencionada ha sufrido

cambios interesantes en el transcurso del tiempo, su origen tiene inicio en el Derecho civil donde la autonomía de la voluntad es su principal elemento es remplazando y empleado con fines recaudatorios por parte del Estado”.

JARAMILLO, B. y AUCANSHALA, L. (2013) Ecuador, con su tema investigado “ Optimización de la Gestión de recaudación Impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba”, de la Escuela de Postgrado en Administración de empresas; cuya conclusión fue “las necesidades apremiantes que tienen los municipios impone a las autoridades la obligación de planear el desarrollo de su comunidad para el bienestar de sus habitantes; para esto se requieren dos elementos fundamentales información confiable y disponibilidad económica, y a su vez, es necesario que hoy en día los Municipios se preocupen por tomar conciencia en los ciudadanos mediante las facilidades en trámites y certeza de la información, para que estos participen de manera activa en la actualización, del catastro municipal, para fomentar la desaparición de la cultura del no pago”.

A nivel Nacional tenemos a:

CHUQUIMAMANI, J. (2017) en su investigación realizada en Juliaca, en la Universidad José Carlos Mariátegui, de la escuela profesional de Contabilidad, denominado “ El impacto de los arbitrios municipales en la gestión de servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016” con el objetivo de “determinar el impacto de la recaudación de arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca 2016”; indicando como resultado que “la gestión del servicio de Parques y Jardines en la ciudad de Juliaca en el 2016, es inadecuado tanto por la ineficiencia e ineficacia de la municipalidad como el de la actitud de la población. Pues la municipalidad no emplea una diversidad de medios para comunicar la gestión ni las estrategias adecuadas de acercamiento a la población. El 24 % de los contribuyentes nunca escucharon información sobre los tributos municipales, mientras que el 76% escucharon, pero no sobre los arbitrios sino otros tributos”.

ROJAS, J. (2011) “Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del Impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar

para la alcaldía del Municipio Escuque”, estado Trujillo. Concluye en cuanto al tercer objetivo específico: “Formular estrategias para que el proceso de recaudación del Impuesto sobre la Actividad Comercial, económica, Industrial y de Índole similar se ajusta al marco legal que lo regula, en la Alcaldía del Municipio de Escuque del Estado de Trujillo; se logró evidenciar que la misma debe aplicar nuevas estrategias integradas, que le permitan posicionarse como una organización de excelencia, como una institución que brinda servicios de la más alta calidad, con un modelo de gestión tributaria flexible y apoyada en efectivos procesos tributarios con la finalidad de maximizar la recaudación y coadyuvar al desarrollo económico y social del país”.

RODRÍGUEZ, R. (2016) en su estudio realizado en Trujillo, denominado “Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016”; se determinó que “la incidencia de las estrategias administrativas en la recaudación de los Impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche fue positivo, como se puede observar que de las 7 estrategias que se aplicaron hasta el semestre 1-2016 se logró recaudar el 88%, mientras que la OAT programo recaudar el 50%”.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

Se ejecutó una recopilación de distintas fuentes teóricas para la presente investigación, con datos teóricos relacionadas a nuestras ambas variables de estudio con sus respectivas dimensiones. Dentro del cual podemos mencionar las que se fundamenta teóricamente teniendo en cuenta:

1.3.1. ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

Conceptualización de Estrategias Administrativas se entiende por: una serie de principios y pasos importantes que guíaran el proceso administrativo para el cumplimiento de una serie de objetivos; ya sea a corto, mediano o largo plazo, según el horizonte temporal.

Todo ello se ve estructurado de acuerdo a las competencias de la Institución que se propone dichos objetivos. En otras palabras, es el camino que se tiene que realizar para alcanzar los propósitos establecidos previamente para una institución.

Según CHARLES W. Y GARETH. J (2009) menciona que es “Una estrategia es un conjunto de acciones estructuradas que los administradores adoptan para mejorar el desempeño de su compañía”.

Para PORTER (1991,1999) la propiedad de la estrategia consiste en la “elección de una posición específica, cuya plataforma se encuentra en el sistema de actividades especiales que una compañía desarrolla. Mediante la innovación y el mejoramiento continuo, resulta posible para esta escuela la integración cruzada por funciones o actividades”.

Así mismo según ASIS, D.F. (2007) Es un conjunto de políticas y acciones definidas por la organización para tratar de alcanzar sus objetivos a largo plazo.

Las estrategias administrativas por tanto es una labor conjunta de planeación estructurada de los objetivos como institución de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Así mismo que desde el desarrollo de sus objetivos como institución no van a la par de las estrategias que tienen planteadas como

Municipalidad, de igual forma como Unidad Investigada de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

Así mismo es importante planear una ejecución de las estrategias, porque sería en vano, plantear un desarrollo de una serie de estrategias y no aplicarlas en la institución. Algunos estudios empíricos demuestran que sólo el 10 % de las empresas e instituciones aplican sus estrategias administrativas.

Ya sea porque una falta de conocimiento, ya que las personas que están en la línea del frente no entienden las estrategias planteadas como institución. Por ello si bien es cierto la estructura de una Institución es de arriba hacia abajo se debe ejecutar de abajo hacia arriba, superando las limitantes de falta de conocimiento. Es allí donde se eligió como una de las dimensiones al trabajador municipal, ya que es un pilar importante para la ejecución de las estrategias y para poder tener entendimiento adecuado de las mismas, se necesita contar con personal capacitado para el desempeño de las funciones asignadas.

GESTIÓN ESTRATÉGICA

En las *concepciones clásicas de la organización*, el directivo es un especialista en unas técnicas de gestión (*organizativas, financieras, tecnológicas, etc.*) Que pone al ser vicio de una concepción racionalista de la producción para conseguir un objetivo de un modo eficiente y eficaz. El dominio de las técnicas permite al directivo estructurar los recursos disponibles para conseguir el objetivo fijado. Los principios que guían sus decisiones son los de eficacia –obtener el máximo resultado posible– y de eficiencia minimizar los recursos utilizados–.

Esta concepción clásica y racionalista se ha visto superada por la del enfoque estratégico de la gestión: las organizaciones basan su supervivencia en su capacidad para adaptarse a su entorno y a las modificaciones que en éste se producen. De Gregorio, Pietro (2003) p. 8.

a) Administradores de estrategia

Charles W. y Gareth. J. (2009) “Los administradores son el eje del proceso de preparación de estrategias. Ello significa que deben responsabilizarse de formular las estrategias para obtener una ventaja competitiva y además aplicarlas. Deben dirigir el proceso de preparación de estrategias.”

b) Implementación De Metodologías Para Mejorar La Confiabilidad

Charles W. y Gareth. J. (2009) “Entre las compañías que han adoptado con éxito las metodologías de mejoramiento de la calidad se destacan ciertos imperativos que se exponen más adelante en el orden en que los abordan las empresas que implantan los programas”.

c) Identificación de los procesos y el origen de los defectos.

Charles W. y Gareth. J. (2009) Uno de los sellos distintivos de la metodología Six Sigma para mejorar la calidad es identificar los distintos procesos repetitivos que pueden mejorarse, objetivo que normalmente se logra mediante la metodología de flujo gramas para dividir una operación en sus partes contribuyentes.

d) Importancia de la calidad en el servicio.

La calidad del servicio es un componente que puede variar en el tiempo, es decir la percepción del usuario puede cambiar respecto a esta variable, por lo cual es importante que el prestador de servicios defina e identifique con claridad las necesidades de los clientes, sobre todo con énfasis en la percepción del mismo González (2008).

Sin embargo, los errores no se pueden evitar en su totalidad, considerando que el trabajo se realiza con personas, que piensan, hablan y actúan de forma diferente, y con factores externos que no es posible controlarlos en su totalidad, por ejemplo, incidentes, errores de

coordinación, etc.; la mayoría de estas contingencias se producen en presencia de los usuarios, dando como resultado que la percepción sea negativa (Mar, 2007).

1.3.1.1. CAMPAÑAS DE AMNISTÍAS

El Marco Constitucional De La Potestad Tributaria De Los Gobiernos Locales

Según el **artículo 74°** de la Constitución establece que:

“los Gobiernos regionales y locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exoneraciones de estas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley. Asimismo, estipula que el Estado, al ejercer la potestad tributaria, debe respetar los principios de reserva de ley igualdad y respeto a los derechos fundamentales de la persona, estableciendo que ningún tributo puede tener carácter confiscatorio”,

Asimismo, para dar mayor sustento técnico el inciso 4 del artículo 195° de la Constitución establece que “los gobiernos locales son competentes para crear, modificar, suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos municipales, conforme a ley”.

a) Acción Municipal

Son tareas o servicios que desarrollan las municipalidades que acompañan al ciudadano, a lo largo de nuestra vida cotidiana desde solicitar una partida de nacimiento hasta el tema de seguridad ciudadana con el servicio de serenazgo limpieza pública.

b) Temas Sociales

Un tema importante que define de las municipalidades son también los programas sociales como la DEMUNA. La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) es un servicio encargado de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la jurisdicción de la municipalidad. Desde 1997 está considerada en la Ley Orgánica de

Municipalidades como una función de los Gobiernos Locales. Este servicio que atiende a niños y niñas en nuestra provincia, el cual llega a casi todas las municipalidades a nivel país. Otro elemento importante son los proyectos de inversión, es decir las obras públicas que ayudan a la mejora de nuestras calles, parques y jardines, nuestros servicios de agua desagüe, parques y jardines etc.

c) Los ingresos de los Gobiernos Locales.

Son aquellos que se generan por la gestión de los servicios públicos sociales y la promoción del desarrollo.

Están constituidos por:

- Los tributos.
- Las contribuciones y tasas.
- Las asignaciones y transferencias presupuestales del gobierno nacional. FONCOMUN
- Las asignaciones y transferencias específicas para los servicios descentralizados.
- Los recursos provenientes de sus operaciones de endeudamiento.
- Los ingresos por gestión de actividades económicas y de promoción de desarrollo: FONIPREM, PIM.
- Los ingresos por donaciones.

Después de verificar los ingresos de las Municipales se puede identificar que tiene una relación significativa con la recaudación de Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala y los arbitrios municipales, que como se mencionó líneas anteriores están considerados dentro de lo que son tasas. Puesto que es considerado una contraprestación individualizada.

1.3.1.2. SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

¿Cómo participamos los ciudadanos con las Municipalidades?

Si queremos tener puntos importantes es como los ciudadanos nos enteramos del quehacer municipal, es entonces cuando se menciona sobre

los portales web de la institución que deben tener el Acceso a la Información. Del cual debería estar actualizada, con aspectos especiales que están normados y que deberíamos encontrar en estos portales.

La ley Orgánica de Municipalidades incorpora el derecho de información regulador en la Ley N°27806.

Portales Web Municipales:

- Datos de la Municipalidad: Autoridades, Directivos, personal.
- Sesiones públicas del Concejo Municipal.
- Publicación de normas
- Provisión de Información a solicitud.
- Publicidades de trámites y procedimientos
- Rendición de cuentas: Presupuesto.

1.3.1.3 EL TRABAJADOR MUNICIPAL

Según el **Artículo 37°- REGIMEN LABORAL.** – “Los funcionarios y empleados de las municipalidades se sujetan al régimen laboral general aplicable a la administración pública, conforme a ley”. “Los obreros que prestan sus servicios a las municipalidades son servidores públicos sujetos al régimen laboral de la actividad privada, reconociéndoles los derechos y beneficios inherentes a dicho régimen”.

Una labor fundamental sería la creación del compromiso organizacional con la calidad dentro de la Institución Municipal, siendo el ejecutor de estas estrategias los trabajadores municipales.

Según, CHARLES W. y Gareth. J. (2009) “Hay evidencia de que los programas de mejoramiento de la calidad no mejoran en gran medida el

desempeño de una compañía a menos que todos los miembros de la organización los adopten”

a) Creación de Líderes de Calidad.

Charles W. y Gareth. J. (2009) Si se desea que un programa de mejoramiento de la calidad tenga éxito, se debe detectar a los individuos que dirigirán el programa." Según la metodología Six Sigma, se identifica a los empleados excepcionales y se les inscribe en un curso de capacitación de "cinturón negro" sobre la metodología. Los cinturones negros son relevados de sus funciones laborales normales y asignados para trabajar exclusivamente en los proyectos Six Sigma durante los dos años siguientes. Así, se convierten en asesores internos y líderes de proyectos.

b) Enfoque en el cliente.

Charles W. y Gareth. J. (2009) Quienes practican el mejoramiento de la calidad consideran que el punto de partida es el enfoque en el cliente que es, en realidad, la razón de ser de la filosofía de la calidad.

Este enfoque importante, es para la institución investigada, en este caso la Municipalidad Provincial de Tambopata, específicamente la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria es el principal punto de contacto con la ciudadanía, con los contribuyentes. Es allí la importancia que mediante la atención brindada se pueda identificar lo que este requiere de la Municipalidad. Disminuyendo la brecha existente en lo que ofrece la municipalidad y lo que este contribuyente y usuarios quieren.

1.3.2. RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES.

Concepto de Recaudación de Tributos según el Ministerio de Economía y Finanzas (2015) “Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial”. Es la función natural de toda administración tributaria, y consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; es decir, a través de ella la administración tributaria municipal está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes.

La facultad de la recaudación tributaria consiste en la recepción del pago de la deuda tributaria. Teniendo en cuenta el Código Tributario peruano podríamos hacer mención a lo siguiente:

Es función de la Administración Tributaria recaudar los tributos. A tal efecto, podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella”. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la Administración (BENDEZU, G (2014: 458).

En el caso de esta facultad, la ley admite que sea ejercida por terceros en representación de la administración tributaria municipal, como por ejemplo las entidades del sistema bancario y financiero, previa celebración de convenios o contratos.

En tal sentido se podría reafirmar esta facultad propia de la Administración Tributaria, como: “percibir por la hacienda pública las cantidades debidas por los contribuyentes por el pago de sus impuestos o tasas”. TAMAMES Y GALLEGOS (1996: 528).

EL TRIBUTO

Luego de verificar distintas fuentes legislativas dentro de nuestro país se puede decir que, el Código Tributario peruano no ha definido al tributo. Pero lo que si se pudo identificar son distintas acepciones, que de acuerdo a nuestra legislación, doctrinas, se puede mencionar algunas referencias como las siguientes:

Internacionalmente tenemos en doctrina al maestro: DE BARROS CARVALHO (2007:37) Nos hace mención a seis conceptualizaciones distintas de tributo: como “cuantía de dinero, como prestación correspondiente al deber jurídico pasivo, como derecho subjetivo del que es titular el sujeto activo como sinónimo de relación jurídica.

En nuestro País, al profesor BRAVO, C (2003: 41-69) identificó cuatro significaciones como: cuantía del dinero, como prestación de dar, como obligación, como norma jurídica).

Para concluir la definición, la investigación optamos por la definición de Tributo realizado por ROSENDO, H (2015: 106) que define al Tributo como: “La prestación pecuniaria obligatoria establecida por ley y derivada de la realización de un supuesto de hecho, cuya finalidad es proporcionar recursos al Estado o entes públicos para el cumplimiento de sus fines”.

Del cual cabe mencionar que este autor evita hacer mención la capacidad contributiva como base principal. A pesar que la legislación tributaria menciona en todo momento un principio de exigencia elemental para poder recaudar básicamente dinero para el Estado.

Esta exigencia propia de la prestación delimitada por la obligación tributaria recae en Los Gobiernos Locales.

Según el Artículo I.- GOBIERNOS LOCALES de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 establece:

“Los gobiernos Locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en

los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización”

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobiernos promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.”

Por tanto, el gobierno local es un elemento fundamental más cercano a la ciudadanía y por ende debería ser el más adecuado para la difusión de las obligaciones tributarias, que mediante estrategias y mecanismos de democracia se establecieron para representar a los usuarios, contribuyentes, vecinos. Promoviendo una adecuada prestación de los servicios públicos locales para lograr un desarrollo integral, sostenible y armonioso en el ámbito de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Por tanto, Según el **Artículo 2.- Autonomía de La Ley Orgánica de Municipalidades**

Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídica.

Facultades de cada gobierno local

La recaudación, administración y fiscalización del Impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio.

1.3.2.1. IMPUESTO PREDIAL

Según el **Artículo 8° del Texto Único Ordenado del Código Tributario-** El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

“Para efectos del Impuesto se considera predios a los terrenos incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones permanentes que constituyen partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación”.

El impuesto predial por tanto es un impuesto cuya recaudación, administración y fiscalización le corresponde al Gobierno Local de la Provincia de Tambopata, es decir la Municipalidad Provincial de Tambopata.

La periodicidad del Impuesto predial es de sucesión cronológica anual y grava el valor dinerario ya se los predios urbanos o de los predio rústicos en toda la República (Art 8°,DS 156-2004-EF).

Dicha responsabilidad solidaria recae en los propietarios , copropietarios responsables del pago de este Impuesto recaído sobre el bien predial, pudiendo así exigir la Municipalidad Provincial de Tambopata, a cualquiera de estos responsables el pago total de dicho Impuesto.

A la creciente exponencial del crecimiento Inmobiliario es importante mencionar que según el Art. 981 del Código Civil, todos los condóminos están sujetos, en proporción a su parte y pagar los gastos de conservación y también a realizar el pago de los impuestos, cargas y gravámenes que afecten al bien común.

Seguidamente la base impositiva que se utiliza para poder calcular con exactitud el Impuesto predial, está basada en el valor del inmueble del

contribuidor, ubicado en cada territorio distrital, que recae en la Jurisdicción de la respectiva Municipalidad. (Art° 11,D.S N° 156-2004-EF).

Teniendo en cuenta lo mencionado, es una labor fundamental de la Municipalidad ejercer correctamente esta función asignada desde el Gobierno Central, respaldadas en distintas leyes tributarias establecidas para una mejor administración Tributaria.

Calidad De Contribuyentes

Artículo 9°. - Son sujetos de pasivos de calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

1.3.2.2. IMPUESTO DE ALCABALA

Actualmente el mercado inmobiliario en crecimiento en nuestro País a crecido, es por ello que uno de los Tributos que se tienen que cancelar cada vez que se realice una transferencia de un bien.

Según BENDEZÚ, G (2014) Es un gravamen pecuniario aplicado a toda transferencia de dominio (compra – venta), donación, permuta, etc.) Sobre bienes inmuebles, al celebrarse el respectivo contrato notarial, en observancia del D. Leg. 1049 y su modificatoria, Legislación del Notario Público.

Se entiende que por Alcabala como un Impuesto que grava la venta de inmuebles ya sea rurales o urbanos de acuerdo a la Ley de Tributación Municipal, del cual este pago se realiza a la Municipalidad Provincial correspondiente, a pesar de que uno esté en un distrito.

El pago se realiza cuando ya se realizó la transferencia del bien. Teniendo un mes para declarar ante la municipalidad Provincial y un mes más para

realizar el mes del pago. Si no se cargará intereses moratorios correspondiente.

El que asume el Impuesto, es comprador o adquirente del inmueble. Por ello el legislador identifica la capacidad contributiva de un inmueble y le asigna el pago al comprador y no al vendedor del inmueble. Cabe señalar que es un impuesto en sí mismo, no tiene razón de contraprestación, considerándose como un fondo que sirve para sostener los gastos de la Municipalidad correspondiente.

Acreeador Financiero. - Se trata del destinatario del tributo recaudado. En efecto, el tributo financia las actividades de un determinado órgano estatal. La ley debe determinar la entidad fiscal que en su Presupuesto Público considera como ingreso a cierto tributo, sea impuesto, contribución o tasa.

1.3.2.3. ARBITRIOS MUNICIPALES

- Concepto Normativo:

Según el Artículo 66° nos menciona que: Las tasas municipales son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

La creación y modificación de tasas y contribuciones son aprobadas mediante ordenanza municipal, con las limitaciones contempladas en la normativa imperante y en la Ley 27072, Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias. BENDEZÚ, G (2014:145).

Según BENDEZÚ, G. (2014) la tasa sirve para financiar servicios públicos divisibles, en la práctica el arbitrio (subespecie) presenta problemas técnicos para justificar su cobro para servicios perfectamente divisibles. No siempre se podrá verificar esta contraprestación efectiva de servicio pública

individualizado; ello tiene como consecuencia que el vecino contribuyente, al no constatar la existencia de un beneficio directamente individualizado en su caso, se muestre renuente a aceptar el aumento del costo.

Las tasas por servicios públicos o arbitrios, se calcularán dentro del último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al de su aplicación en función del costo efectivo del servicio a prestar. De igual modo se establece que para la determinación del costo se debe tener en cuenta los criterios de racionalidad que permitan determinar el cobro exigido por el servicio prestado, basado en el costo que demanda el servicio y su mantenimiento, así como el beneficio individual prestado de manera real y/ o potencial.

El arbitrio al ser una contraprestación el cual recibe cada vecino de la municipalidad, es muy distinto a los Impuestos de alcabala. El arbitrio es por un servicio que recibes, que, si bien es un derecho, tenemos ciertas obligaciones para poder cubrir esos servicios como parques y jardines, seguridad ciudadana, Barrido de calles, relleno sanitario entre otros. Al ser una contraprestación el gobierno.

La presente investigación justo quiere analizar dicha dimensión con la finalidad de plantear dichas estrategias administrativas previamente mencionadas para que los contribuyentes sientan que lo que está aportando se va utilizar de manera adecuada y positiva, así podamos contrastar a la realidad actual de inconformismo de evasión de tributos porque lamentablemente no hay una buena difusión de esta información. Adicionalmente se modifican constantemente o se realizan reformas dentro de esta normativa tributaria, lo que complica aún más el acercamiento con el contribuyente.

Tasas por diversos conceptos o servicios:

- **Artículo 68°.** - Las municipalidades podrán imponer las siguientes tasas:

- a) Tasas por servicios públicos o arbitrios: son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.

- Época de cálculo:

Artículo 69.- Las tasas por servicios públicos o arbitrios, se calcularán dentro del último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al de su aplicación, en función del costo efectivo del servicio a prestar.

- Sujeción criterios razonables

Las determinaciones de las obligaciones referidas en el párrafo anterior deberán sujetarse a los criterios de racionalidad que permitan determinar el cobro exigido por el servicio y su mantenimiento, así como el beneficio individual prestado de manera real y7 o potencial.

- Criterios válidos por su distribución

Para la distribución entre los contribuyentes de una municipalidad del costo de las tasas por servicios públicos o arbitrios, se deberá utilizar de manera vinculada y dependiendo del servicio público

- No excedencia del porcentaje variable

Los reajustes que incrementan las tasas por servicios públicos o arbitrios, durante el ejercicio fiscal, debido a variaciones de costo, en ningún caso pueden exceder el porcentaje de variación del Índice de Precios del Consumidor que al efecto precise el Instituto Nacional de Estadística e Informática, aplicándose de la siguiente manera:

- a) El índice de Precios al Consumidor de Lima Metropolitana se aplica a las tasas por servicios públicos o arbitrios, para el departamento de Lima Metropolitana se aplica a las tasas por servicios públicos o arbitrios, para el departamento de Lima, Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao.
- b) El índice de Precios al Consumidor de las ciudades capitales de departamento del país, se aplica a las tasas por servicios públicos o arbitrios, para cada departamento según corresponda.

1.3.3. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

1.3.3.1. Visión

“La Municipalidad Provincial de Tambopata, es una institución eficiente, eficaz, transparente, concertadora, promotora del desarrollo económico local, ejecución de proyectos de inversión pública y en brindar servicios públicos de calidad.”

1.3.3.2. Misión

“Somos una institución proactiva que brinda servicios públicos eficientes y de calidad, con el fin de mejorar la calidad de vida de los vecinos, teniendo como pilares la eficiencia, concertación y transparencia.”

1.3.3.3. Objetivos como Institución

1. Los Objetivos institucionales Para el año fiscal el Titular de la Entidad ha establecido los Objetivos Generales, según la Escala de Prioridades siguiente:
2. Optimizar y mejorar los servicios públicos de limpieza pública, parques, y jardines y Serenazgo Municipal que brinda la Municipalidad Provincial de Tambopata.
3. Mejorar la ejecución física financiera del programa de inversiones 2015, considerando los lineamientos de política nacional, regional y local.
4. Mejora de la recaudación tributaria e incremento de la base tributaria municipal.
5. Mejorar la atención Modernizar la gestión municipal con el uso de tecnologías de la información y comunicación, incremento de la productividad de los recursos humanos, simplificación de procedimientos con un enfoque de mejora de atención al ciudadano.
6. Impulsar el crecimiento ordenado de la Provincia, a través del mejoramiento de la infraestructura urbana y rural con fomento a la

inversión pública y privada de las actividades empresariales, turísticas, cuidado del ecosistema y la prevención de desastres naturales.

7. Promover programas y/o actividades sociales, educativos, culturales, deportivos, y económicos en armonía con la participación ciudadana y el desarrollo sostenible de la provincia.

Muestra: La Gerencia de Rentas y Administración Tributaria

La Gerencia de Rentas y Administración Tributaria es un órgano de línea de segundo nivel organizacional de la Municipalidad Provincial de Tambopata y es el encargado de programar, dirigir, ejecutar, orientar, fiscalizar y recaudar los tributos controlando los procesos de registros, acotación, recaudación y fiscalización de las cuentas de la Municipalidad.

1.3.3.5. Línea de Autoridad y Coordinación.

La Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, depende jerárquicamente de la Gerencia Municipal y tiene autoridad directa sobre el personal a su cargo. Coordina con la Gerencia Municipal y con todas las dependencias de la Municipalidad así mismo con instituciones públicas y privadas.

Misión

Servir con transparencia, eficiencia y equidad al ciudadano comprometiéndolo con el desarrollo de la Provincia de Tambopata y gestionando con calidad el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.

Visión

Ser la Institución modelo en Gestión Tributaria Municipal a nivel nacional, a partir de la calidad de servicio al ciudadano, el fomento de la cultura Tributaria y la eficiencia de nuestros procesos.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Una buena política tributaria supone acercarse al contribuyente de una manera simple no solo en cuanto la recaudación que sea coherente integradora de todos los factores importantes de forma armoniosa que busque simplificar el sistema tributario peruano.

Es allí donde parte la identificación problemática de esta tesis, puesto que nos ha permitido tener una visión clara de las variables intervinientes en la misma, por lo que la problemática central se concentra en la relación entre las mismas, para posteriormente identificadas las dimensiones de cada una de ellas, proceder con su descripción, de cuyo proceso se llegó a las siguientes:

1.4.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación existente entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018?

1.4.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

1. ¿Qué relación existe entre Campañas de amnistías y recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018?
2. ¿Qué relación existe entre Simplificación de procesos administrativos, y recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018?
3. ¿Qué relación existe entre el nivel el trabajador municipal y recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018?
4. ¿Qué relación existe entre Impuesto Predial y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018?
5. ¿Qué relación existe entre Impuesto de Alcabala y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018?
6. ¿Qué relación existe entre Arbitrios Municipales y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

- a) **Conveniencia:** La presente investigación nos permitirá identificar el grado de relación entre las variables elegidas. Para lo cual se eligió como unidad de investigación la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, dentro de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Pudiendo así analizar el entorno donde se desarrollan las principales necesidades, para así identificar las necesidades del grupo investigado. Para luego, poder evaluarlo, identificando sus fortalezas y debilidades del área y estructurar un plan adecuado para plantear estrategias administrativas adecuadas para la Municipalidad Provincial de Tambopata.
- b) **Valor Teórica:** El presente estudio busca la relación existente entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos municipales, conociendo si se satisface los objetivos sociales, económicos y políticos de los ciudadanos de la Provincia de Tambopata. Todo basado en las normas y disposiciones municipales que se rigen por los principios de exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo.

Actualmente los países hermanos como Chile y Argentina tiene su sistema tributario nacional más avanzando que el peruano. Sin embargo, nuestro sistema tributario ha intentado mejorar considerablemente pero que aún no se ha concluido; basado en impuestos, legislaciones, normas e interpretaciones que ha tenido efecto contrario alejando a los contribuyentes generalmente por una mala gestión.

- a) **Utilidad Metodológica:** La investigación realizada nos permitirá analizar la situación actual de las municipalidades, y las estrategias administrativas que estas vienen empleando en el desarrollo de sus funciones para el servicio del ciudadano, para brindar servicios de calidad que retribuyan la cooperación de los usuarios y contribuyentes. Seguidamente incorporar nuevas opiniones sobre la Gestión Pública en las municipalidades, la forma de emplear

estrategias administrativas y su relación con los tributos Municipales; competencia de los gobiernos locales.

- b) **Práctica:** El impulso de poder realizarlo fue con el objetivo de poder conllevar una mejor propuesta para mejorar las estrategias administrativas empleadas mediante técnicas adecuadas y su relación existente en la recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Debido que, no existe otra entidad pública más cercana al ciudadano, que las municipalidades, respecto a cómo va cambiando el entorno de su localidad es por eso tan importante el presupuesto participativo, no hay mejor comunicación con la sociedad provincial donde podemos escuchar las necesidades y elegir las solicitudes viables. Pero lo importante es descubrir de manera conjunta y ordenada, las prioridades de la población y poder cubrir dichas necesidades con una propuesta estructurada para el logro de los objetivos de la Institución Municipal.
- c) **Social:** Los usuarios y contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tambopata no identifican ningún plus adicional a cualquier servicio administrativo que solicitan en esta institución, y solo reciben la limitante a la gestión por proceso. Debido que consideran que lo pagan en sus impuestos no se ve reflejados en obras para el bien común de la ciudadanía, en este caso la Provincia de Tambopata, con las estrategias identificadas se piensa lograr una nueva imagen institucional para el servicio del ciudadano.

También se espera lograr el incremento de la base tributaria de una manera adecuada, informando a los contribuyentes para que conozcan cómo, cuándo y por qué deben cancelar ciertos tributos son aplicables y no necesariamente siempre se les tenga que indicar sus deberes tributarios con los gobiernos locales. Para que así no por desconocimiento sean contribuyentes pasivos de pago.

- d) **Normativo:**
- Entre las principales normas que forman parte de la base legal tenemos:
 - La Constitución Política del Estado; los artículos 74 y 196, sobre bienes y rentas municipales.

- Decreto Supremo N° 156-2004-EF; Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal y modificatorias.
- Ley N° 27972; Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 135-99-EF; Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Ley del Procedimiento Administrativo General,
- Ley N° 27444.

1.6. HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL.

Existe relación directa y significativa entre las estrategias administrativas y recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018.

HIPÓTESIS NULA.

No existe relación directa ni significativa entre las estrategias administrativas y recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018.

HIPÓTESIS ALTERNA.

Existe un nivel de relación bajo pero significativo entre las estrategias administrativas y recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018.

1.6.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hi: Campañas de amnistías, tiene relación directa y significativa con los tributos municipales de Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Ho: Campañas de amnistías, No tiene relación directa y significativa con los tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Hi: La Simplificación de los procesos administrativos, tiene relación directa y significativa con los tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Ho: La Simplificación de los procesos administrativos, No tiene relación directa y significativa con los tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Hi: Los trabajadores municipales, tiene relación directa y significativa con los tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Ho: Los trabajadores municipales, No tiene relación directa y significativa con los tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Hi: El Impuesto Predial, tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata. 2018.

Ho: El Impuesto Predial, No tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata. 2018.

Hi: El Impuesto de Alcabala, tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata. 2018.

Ho: El Impuesto de Alcabala, No tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Hi: Los arbitrios Municipales, tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Ho: Los Arbitrios Municipales, No tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la relación existente entre las estrategias administrativas y recaudación de tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata ,2018.

1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

O1: Identificar la relación entre las Campañas de amnistías y la recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

O2: Identificar la relación de Simplificación de los procesos administrativos, y la recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

O3: Identificar la relación de los trabajadores municipales y la recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

O4: Identificar la relación entre Impuesto Predial y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

O5: Identificar la relación entre Impuesto de Alcabala y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018.

O6: Identificar la relación entre Arbitrios Municipales Predial y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata ,2018.

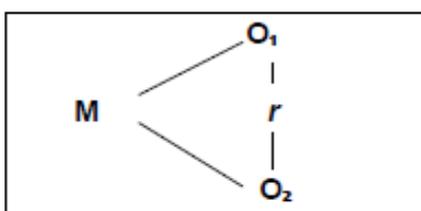
II. METODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación planteado es No experimental, de tipo correlacional, debido a que se buscó examinar la relación entre las dos variables, para poder medir la relación existente entre estos dos conceptos o variables, para luego realizar una prueba de hipótesis correlacionales y el empleo de técnicas estadísticas permitan estimar el grado de relación entre las variables y no una situación casual.

Estadísticamente el procedimiento estricto es con el uso del Coeficiente de correlación (r).

Esquema del diseño correlacional se representa:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1: Estrategias administrativas.

O₂ = Variable 2: Recaudación de tributos municipales.

r = Relación de las variables de estudio.

2.2. Operacionalización de las Variables

2.2.1 Variable 1: Estrategias administrativas:

Según CHARLES W. y GARETH. J. (2009 p.3) “Una estrategia es un conjunto de acciones estructuradas que los administradores adoptan para mejorar el desempeño de su compañía”

2.2. Variable 2: Recaudación de tributos municipales

Concepto de Recaudación de Tributos según el “Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial”. Es la función natural de toda administración tributaria, y consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; es decir, a través de ella la administración tributaria municipal está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes. MEF (2015),

Operacionalización de las Variables

CUADRO N° 01

Variable: Estrategias Administrativas

Definición conceptual	Definición operacional	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>“Una estrategia es un conjunto de acciones estructuradas que los administradores adoptan para mejorar el desempeño de su compañía”</p> <p>Fuente: Don Charles w. y Gareth. J. (2009:3)</p>	<p>Para medir la variable es necesario aplicar un instrumento de recolección de datos el cual consta de 27 ítems, que permite describir esta variable.</p>	<p>Estrategias Administrativas</p>	<p>Campañas de Amnistías</p> <p>Simplificación de los procesos</p> <p>Trabajador Municipal</p>	<p>Gestión Estratégica</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Medios de información</p> <p>Modalidades de pago</p> <p>Reestructuración del TUPA</p> <p>Participación ciudadana</p> <p>Capacitación de los empleados</p> <p>Modalidades de contrato</p>

Fuente: Elaboración propia

CUADRO N° 02

Variable: Recaudación de Tributos Municipales

Definición conceptual	Definición operacional	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Es la función natural de toda administración tributaria, y consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; es decir, a través de ella la administración tributaria municipal está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes. MEF (2015)</p>	<p>Para medir la variable de Recaudación de Tributos Municipales es necesario aplicar un instrumento de recolección de datos el cual consta de 18 ítems, que permite describir esta variable.</p>	<p>Recaudación de Tributos Municipales</p>	<p>Impuesto Predial Impuesto de Alcabala Arbitrios Municipales</p>	<p>Ampliación de la base imponible Morosidad Nivel de transferencias Cumplimiento de metas Campañas de sensibilización Campañas de amnistías</p>

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población. - Es de carácter finito. La población en la presente investigación está constituido por 29 trabajadores nombrados, contratados y tercería, de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

2.3.2. Muestra.- De acuerdo a los propósitos de la investigación, se aplicará un Muestreo no probabilístico de carácter intencionado, (Hernández y Otros, 2005), de acuerdo a los propósitos de la investigadora y las características de la población en estudio.

El tamaño de la muestra para nuestras variables 01 “estrategias administrativas” y nuestra variable 02 “recaudación de tributos”, lo conforman la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata Conformado por 29 personas distribuidos de la siguiente manera:

CUADRO N° M-1

Tamaño de la muestra motivo de estudio

Dependencia	Área	Número de trabajadores	Número de encuestados
Gerencia de rentas	Gerencia	03	03
Gerencia de rentas	Recaudación	11	10
Gerencia de rentas	Fiscalización	11	10
Gerencia de rentas	Coactivo	04	04
TOTAL	100%	29	29

Fuente: Sub Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Tambopata

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recojo de datos se refieren al conjunto de procedimientos y estrategias de que se vale la ciencia para conseguir su fin.

Para la variable independiente “Estrategias Administrativas” y la variable dependiente “Recaudación de Tributos Municipales” se usaron la Técnica del Cuestionario usando la escala de Likert donde las opciones de respuesta son las siguientes:

HERNÁNDEZ y Otros (2005)” Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Es mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección que la investigación puede manifestar entonces la necesaria correspondencia entre teoría y práctica; es más, podríamos decir que es gracias a ellos que ambos términos pueden efectivamente vincularse.

En tal sentido, en la presente investigación se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos de recojo de datos:

Cuadro N° M-2

Técnicas e instrumentos de recojo de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	DESCRIPCIÓN
Fichaje	Fichas bibliográficas	Para la sustentación científica propia del marco teórico y la construcción de los antecedentes y estudios previos.
Encuesta	Cuestionario	Para recoger directamente datos sobre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos de Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.
Entrevista	Cuaderno de campo	Para contrastar la información recogida en el cuestionario y tener la posibilidad de realizar un mejor análisis de la información recogida.

Fuente: Elaboración propia.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

TABLA N° 3
ESTADISTICAS DE FIABILIDAD

VARIBLE	ALFA DE CRONBACH	ALFA DE CRONBACH BASADA EN ELEMENTOS ESTANDARIZADOS	N° DE ELEMENTOS
ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS	0,833	0,843	27

Fuente: SPSS v.23

En la Tabla N° 3 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,833. La literatura existente nos indica que, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0,600 se considera un valor *acceptable*.

En nuestro caso, por ser $\alpha=0,833$ para el Instrumento de la variable Estrategias Administrativas aplicado a los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, nos indica que es **fiable** y garantiza la validez y confiabilidad del instrumento para un estudio de carácter científico como el que se realizó.

- **Juicio de Expertos-**. La presente investigación tuvo Juicio de Expertos (02), los cuales validaron la presente investigación.

Fiabilidad del instrumento De La Variable 2: Recaudación de Tributos Municipales

TABLA N° 4

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	29	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	29	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS v. 23

TABLA N° 5

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
66,10	56,667	7,528	18

Fuente: SPSS v. 23

TABLA N° 6

ESTADISTICAS DE FIABLIDAD

VARIBLE	ALFA DE CRONBACH	ALFA DE CRONBACH BASADA EN ELEMENTOS ESTANDARIZADOS	N° DE ELEMENTOS
RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES	0,678	0,667	18

Fuente: SPSS v.23

En la Tabla N° 6 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,678. La literatura existente nos indica que a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.600 se considera un valor aceptable.

En nuestro caso, por ser $\alpha=0,678$ mayor que 0,600 el Instrumento de la variable Recaudación de Tributos Municipales aplicado a los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, nos indica que es **fiable** y garantiza la validez y confiabilidad necesarias para un estudio de carácter científico como el que se realizó.

MATRIZ DE CORRELACIÓN

A continuación, se presenta la matriz de correlaciones entre cada una de las dimensiones de la variable predictora (Estrategias Administrativas) y cada dimensión de la variable criterio (Recaudación de Tributos).

Líneas más adelante, para efectos de realizar un análisis coherente con los propósitos de la investigación y probar con rigurosidad estadística cada una de las hipótesis en relación a cuan significativo es el índice de correlación entre las variables estudiadas y sus correspondientes dimensiones y como la primera predice el comportamiento de la segunda variable, se presenta el protocolo estadístico necesario para dicha prueba.

La correlación entre dos variables refleja el grado en que las puntuaciones están asociadas. La formulación clásica, conocida como correlación producto momento de Pearson, se simboliza por la letra griega rho cuando ha sido calculada en la población. Si se obtiene sobre una muestra, se designa por la letra " r_{xy} ". Este tipo de estadístico puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables si ambas utilizan una **escala de medida** a nivel de intervalo/razón (variables cuantitativas).

La fórmula suele aparecer expresada como:

$$r_{xy} = \frac{\hat{S}_{xy}}{\hat{S}_x \hat{S}_y} = \frac{\sum_{i=1}^n z_{x_i} z_{y_i}}{n-1}$$

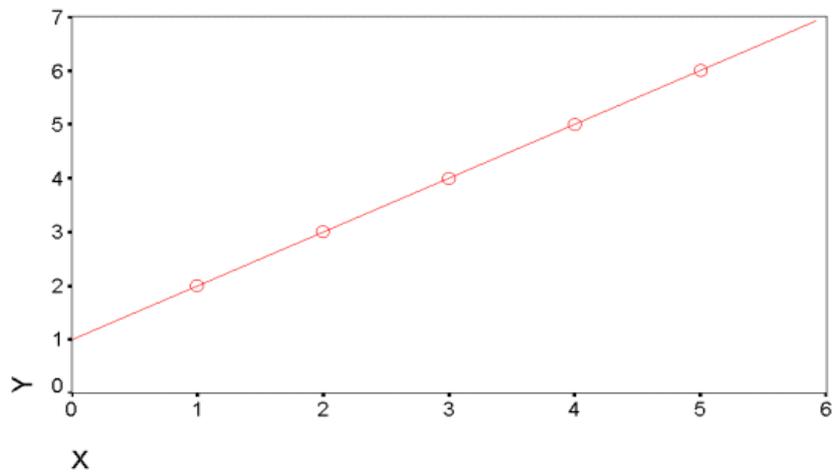
- La primera expresión se resuelve utilizando la covarianza y las desviaciones típicas de las dos variables (en su forma insesgada).

- La segunda forma se utiliza cuando partimos de las puntuaciones típicas empíricas. Este estadístico, refleja el grado de relación lineal que existe entre dos variables. El resultado numérico fluctúa entre los rangos de **+1 a -1**.

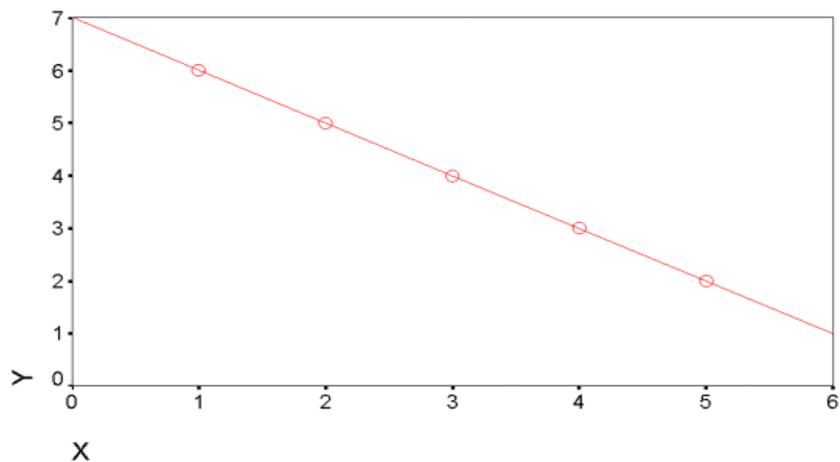
Para la obtención de los resultados de correlación hemos utilizado una metodología estadística y una estructura de medidas del coeficiente de correlación de Pearson. Esta estructura será la herramienta estadística para obtener las correlaciones y lograr la interpretación de datos obtenidos a

través del coeficiente r de Pearson la misma que puede variar de **-1.00 a +1.00**, donde:

1. Una correlación de **+1** significa que existe una relación lineal directa perfecta (positiva) entre las dos variables. Es decir, las puntuaciones bajas de la primera variable (X) se asocian con las puntuaciones bajas de la segunda variable (Y), mientras las puntuaciones altas de X se asocian con los valores altos de la variable Y .



2. Una correlación de **-1** significa que existe una relación lineal inversa perfecta (negativa) entre las dos variables. Lo que significa que las puntuaciones bajas en X se asocian con los valores altos en Y , mientras las puntuaciones altas en X se asocian con los valores bajos en Y .



3. Una correlación de **0** se interpreta como la no existencia de una relación lineal entre las dos variables estudiadas.

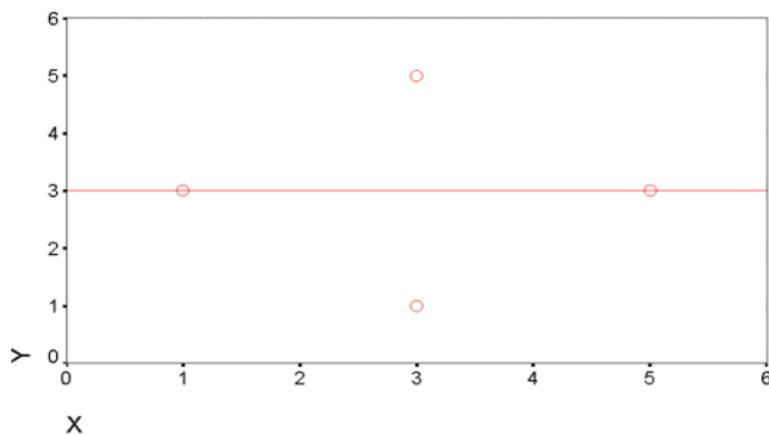


TABLA DE MEDIDAS PARA MEDIR LA CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO

-1.00 = correlación negativa perfecta. (A mayor X, menor Y, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta. "A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. (Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

Fuente: Hernández et al (2010). Metodología de la investigación

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Los principales programas computacionales de análisis estadístico reportan si el coeficiente es o no significativo de la siguiente manera:

s = 0.001 significancia
0.7831 valor del coeficiente

Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

Con ayuda del programa SPSS lo presentan en una tabla, se señala con asterisco el nivel de significancia: donde un asterisco (*) implica una significancia menor a 0.05 (quiere decir que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05, la probabilidad de error es menor de 5%) y dos asteriscos (**) una significancia menor a 0.01 (la probabilidad de error es menor de 1%).

2.5. Métodos y análisis de datos

Método científico específico, utilizado es el método Descriptivo: Este elemento Elementos de estadística descriptiva, donde se pudo exponer distintos conjuntos de datos. Describiendo por medio de índices estadísticos denominados coeficientes de correlación.

A su vez manejando los datos Excel, donde se tabularon toda la información recolectada, se codificaron y tabularon a objeto de analizar, recabando información exacta que se darán a conocer en el siguiente capítulo de resultados. Seguidamente se podrán elaborar conclusiones y recomendaciones.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó guardando los principios de autenticidad, mencionando en las citas los autores y fuentes primarias.

III. RESULTADOS

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos para medir **las Estrategias Administrativas y la Recaudación de Tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata-2018**. Se tuvo que determinar el número de ítems y porcentajes para cada una de las dimensiones de las variables en estudio para luego establecer su baremación sobre escalas categóricas según la puntuación máxima y mínima de cada una de las encuestas aplicadas.

Los resultados se presentan en un conjunto de tablas y gráficos debidamente representados con características de fácil entendimiento.

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTOS PARA VARIABLE 01

Tabla D-V-1 N° 1

Dimensiones de la variable 1: “Estrategias Administrativas”

Dimensión	N° Ítems	Puntaje	Porcentaje
Campañas de amnistías	09	09-45	33.3 %
Simplificación de los procesos	09	09-45	33.3 %
Trabajador municipal	09	09-45	33.3 %

Fuente: Elaboración propia

Tabla B-V-1 N° 1

Descriptores para el análisis de la Variable: “Estrategias Administrativas”

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	ALTO	109 – 135	Los trabajadores, manifiestan siempre buenas estrategias administrativas para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	Del 1 al 27 Puntaje máximo : 135
Casi Siempre		82 – 108	Los trabajadores, manifiestan casi siempre buenas estrategias administrativas para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	

A veces	MEDIO	55 – 81	Los trabajadores, manifiestan a veces buenas estrategias administrativas para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.
Casi Nunca	BAJO	28– 54	Los trabajadores, manifiestan casi nunca buenas estrategias administrativas para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.
Nunca		00 – 27	Los trabajadores, manifiestan nunca buenas estrategias administrativas para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-1-V-1 N° 1

Descriptor para el análisis de la dimensión: “Campañas de Amnistía”

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	ALTO	37 – 45	Los trabajadores, manifiestan siempre buenas campañas de amnistías para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	Del 1 al 09 Puntaje máximo : 45
Casi Siempre		28 – 36	Los trabajadores, manifiestan casi siempre buenas campañas de amnistías para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
A veces	MEDIO	19 – 27	Los trabajadores, manifiestan a veces buenas campañas de amnistías para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Casi Nunca	BAJO	10 – 18	Los trabajadores, manifiestan casi nunca buenas campañas de amnistías para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Nunca		00 – 09	Los trabajadores, manifiestan nunca buenas campañas de amnistías para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-2-V-1 N° 1

Descriptor para el análisis de la dimensión: “Simplificación de los Procesos”

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	ALTO	37 – 45	Los trabajadores, manifiestan siempre existe simplificación de procesos para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	Del 10 al 18 Puntaje máximo : 45
Casi Siempre		28 – 36	Los trabajadores, manifiestan casi siempre existe simplificación de procesos para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
A veces	MEDIO	19 – 27	Los trabajadores, manifiestan a veces existe simplificación de procesos para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Casi Nunca	BAJO	10 – 18	Los trabajadores, manifiestan casi nunca existe simplificación de procesos para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Nunca		00 – 09	Los trabajadores, manifiestan nunca existe simplificación de procesos para recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-3-V-1 N° 1

Descriptor para el análisis de la dimensión: “Trabajador Municipal”

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	ALTO	37 – 45	Los trabajadores, manifiestan siempre la presencia del trabajador municipal que contribuye con el proceso de recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	Del 19 al 27 Puntaje máximo : 45
Casi Siempre		28 – 36	Los trabajadores, manifiestan casi siempre la presencia del trabajador municipal que contribuye con el proceso de recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
A veces	MEDIO	19 – 27	Los trabajadores, manifiestan a veces la presencia del trabajador municipal que contribuye con el proceso de recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de	

			Tambopata - 2018.
Casi Nunca	BAJO	10 – 18	Los trabajadores, manifiestan casi nunca la presencia del trabajador municipal que contribuye con el proceso de recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.
Nunca		00 – 09	Los trabajadores, manifiestan nunca la presencia del trabajador municipal que contribuye con el proceso de recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTOS PARA VARIABLE 02

Tabla D-V-2 N° 2

Dimensiones de la variable 2: “Recaudación de tributos”

Dimensión	N° Ítems	Puntaje	Porcentaje
Impuesto predial	06	6-30	33.3 %
Impuesto de alcabala	06	6-30	33.3 %
Arbitrios municipales	06	6-30	33.3 %

Fuente: Elaboración propia

Tabla B-V-2 N° 2

Descriptorios para el análisis de la Variable: “Recaudación de tributos”

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Muy Satisfactorio	ALTO	73 – 90	Los trabajadores, manifiestan muy satisfactorio la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	Del 1 al 18 Puntaje máximo : 90
Satisfactorio		55 – 72	Los trabajadores, manifiestan satisfactorio la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Medianamente Satisfactorio	MEDIO	37 – 54	Los trabajadores, manifiestan medianamente satisfactorio la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Insatisfactorio	BAJO	19 – 36	Los trabajadores, manifiestan insatisfactorio la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Muy Insatisfactorio		00 – 18	Los trabajadores, manifiestan muy insatisfactorio la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-1-V-2 N° 2

Descriptorios para el análisis de la dimensión: “Impuesto predial”

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	ALTO	25 – 30	Los trabajadores, manifiestan siempre se realiza la recaudación del impuesto predial como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	Del 1 al 06 Puntaje máximo : 30
Casi Siempre		19 – 24	Los trabajadores, manifiestan casi siempre se realiza la recaudación del impuesto predial como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
A veces	MEDIO	13 – 18	Los trabajadores, manifiestan a veces se realiza la recaudación del impuesto predial como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Casi Nunca	BAJO	07 – 12	Los trabajadores, manifiestan casi nunca se realiza la recaudación del impuesto predial como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Nunca		00 – 06	Los trabajadores, manifiestan nunca se realiza la recaudación del impuesto predial como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-2-V-2 N° 2

Descriptorios para el análisis de la dimensión: “Impuesto de Alcabala”

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	ALTO	25 – 30	Los trabajadores, manifiestan siempre se realiza la recaudación del impuesto de alcabala como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	Del 07 al 12 Puntaje máximo : 30
Casi Siempre		19 – 24	Los trabajadores, manifiestan casi siempre se realiza la recaudación del impuesto de alcabala como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
A veces	MEDIO	13 – 18	Los trabajadores, manifiestan a veces se realiza la recaudación del impuesto de alcabala como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Casi Nunca	BAJO	07 – 12	Los trabajadores, manifiestan casi nunca se realiza la recaudación del impuesto de alcabala como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	

Nunca		00 – 06	Los trabajadores, manifiestan nunca se realiza la recaudación del impuesto de alcabala al como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.
-------	--	---------	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla D-3-V-2 N° 2

Descriptor para el análisis de la dimensión: “Arbitrios Municipales”

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Siempre	ALTO	25 – 30	Los trabajadores, manifiestan siempre se realiza la recaudación de arbitrios municipales como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	Del 13 al 18 Puntaje máximo : 30
Casi Siempre		19 – 24	Los trabajadores, manifiestan casi siempre se realiza la recaudación de arbitrios municipales como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
A veces	MEDIO	13 – 18	Los trabajadores, manifiestan a veces se realiza la recaudación de arbitrios municipales como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Casi Nunca	BAJO	07 – 12	Los trabajadores, manifiestan casi nunca se realiza la recaudación de arbitrios municipales como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	
Nunca		00 – 06	Los trabajadores, manifiestan nunca se realiza la recaudación de arbitrios municipales como tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.	

Fuente: Elaboración propia

3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.

TABLA N° D-1

VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT

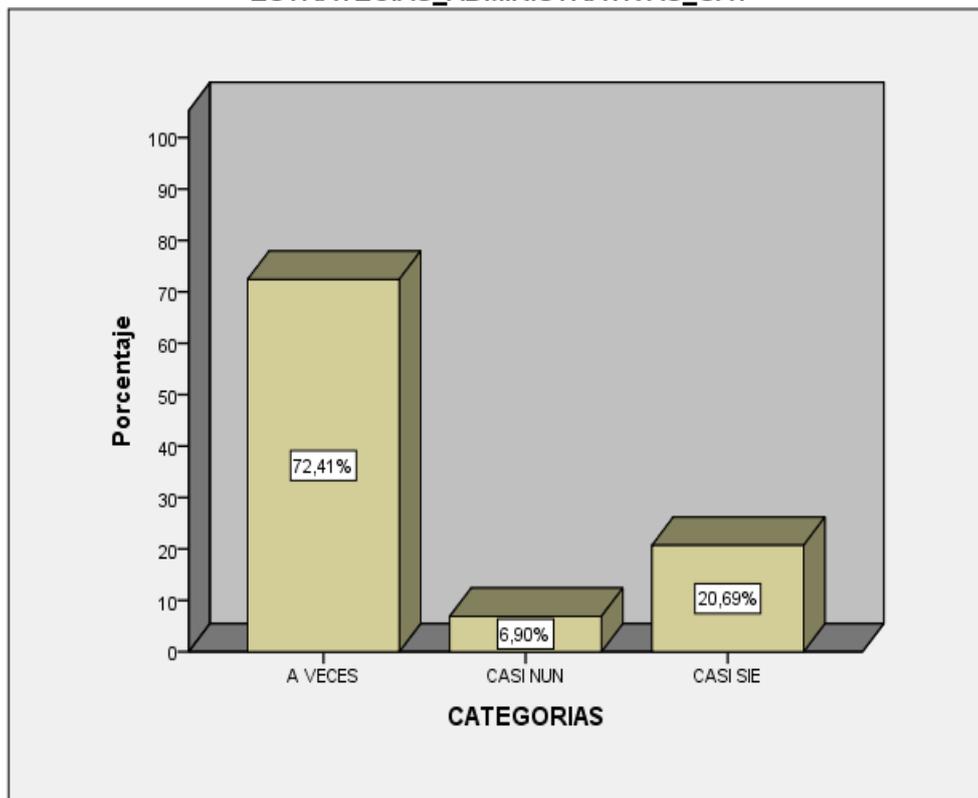
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A VECES	21	72,4	72,4	72,4
CASI NUN	2	6,9	6,9	79,3
CASI SIE	6	20,7	20,7	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada

SPSS v. 23

GRÁFICO N° D-1

ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT



Fuente: Encuesta Aplicada

SPSS v. 23

Interpretación y Análisis:

De los resultados presentados en la tabla N° D-1 y gráfico N° D-1, se puede observar que la variable, estrategias administrativas y en ella sus dimensiones como son las campañas de amnistías, simplificación de los procesos y trabajador municipal; se perciben en una frecuencia a veces, tal como lo señala el 72.41% del personal de la gerencia de rentas, un 20.69% señala que el las estrategias administrativas se da en una frecuencia de casi siempre y por otro lado un 6.9% de los encuestados manifiesta que las estrategias administrativas se desarrollan con una frecuencia de casi nunca que resulta no muy significativo.

Dichos resultados nos muestran que efectivamente que las estrategias administrativas y dentro de este las dimensiones : campañas de amnistías, simplificación de los procesos y trabajador municipal, tienen gran incidencia en la recaudación de tributos que realizan los trabajadores de la Gerencia de rentas, por consiguiente es importante verificar como se viene desarrollando cada aspecto de forma independiente para lograr direccionar las acciones de recaudación a través de quienes están a cargo de su gestión y control progresivo.

Este valor representa un tanto relacional puesto que mientras que 21 encuestados del personal de la Gerencia de Rentas reconoce se desarrollan estrategias administrativas entre ellas (las campañas de amnistías, simplificación de los procesos y trabajador municipal), que constituyen herramientas para garantizar el proceso de la recaudación, pero estos no se desarrollan de manera óptima, puesto que la percepción del personal de la gerencia de rentas refiere que la recaudación de impuestos se presenta de forma medianamente satisfactoria como lo representa la tabla y los gráficos. Creemos que el proceso de recaudación no depende propiamente de los trabajadores de la gerencia de rentas sino de las estrategias que se apliquen e implementen por medio de la parte directiva.

En términos numéricos, se puede apreciar en la tabla N° D-3, detallada a continuación, que la recaudación de tributos alcanza una puntuación media de 66.10 de un total de 90 puntos que caracteriza a esta acción como casi siempre satisfactorio de acuerdo al baremo establecido; por otro lado se observa que las estrategias administrativas y en esta la de las campañas de amnistías, simplificación de los procesos y trabajador municipal tienen un casi siempre buenas estrategias administrativas al alcanzar 95.14 puntos de un total de 135 puntos, ambos resultados con una desviación estándar de 7,528 y 11,351 respectivamente que muestra la homogeneidad de los datos recogidos.

Se podría concluir luego de las investigaciones que un principal motivo de que sea casi siempre sea satisfactorio, debido a que no hay nuevas tácticas para mejorar el 70% de morosidad con que el año anterior (2017) cerró en recaudación.

TABLA N° D-3

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desviación estándar	Varianza	Asimetría	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar						
CAMPAÑAS_DE_AMNISTIA_NUM	29	20	21	41	940	32,41	5,151	26,537	-,069	,434
SIMPLIFICACION_DE_LOS_PROCESOS_NUM	29	20	19	39	892	30,76	4,323	18,690	-,484	,434
TRABAJADOR_MUNICIPAL_NUM	29	15	26	41	927	31,97	4,297	18,463	,249	,434
IMPUESTO_PREDIAL_NUM	29	14	13	27	590	20,34	3,330	11,091	,243	,434
IMPUESTO_DE_ALCABALA_NUM	29	18	10	28	584	20,14	4,249	18,052	-,382	,434
ARBITRIOS_MUNICIPALES_NUM	29	10	19	29	743	25,62	2,527	6,387	-,836	,434
ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_NUM	29	51	70	121	2759	95,14	11,351	128,837	,132	,434
RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_NUM	29	28	53	81	1917	66,10	7,528	56,667	,369	,434
N válido (por lista)	29									

Fuente: SPSS v.

TABLA N° D-2

VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT

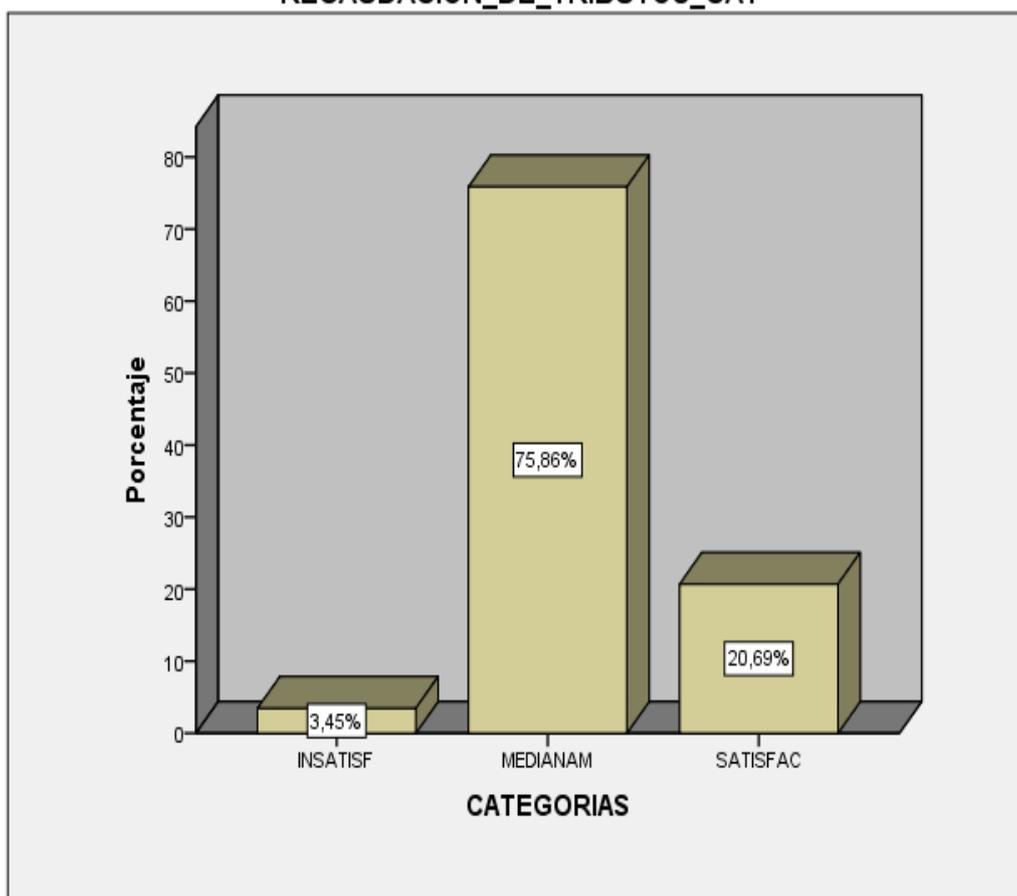
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido INSATISF	1	3,4	3,4	3,4
MEDIANAM	22	75,9	75,9	79,3
SATISFAC	6	20,7	20,7	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada

SPSS v. 23

GRÁFICO N° D-2

RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT



Fuente: Encuesta Aplicada

SPSS v. 23

Interpretación y Análisis:

Por otro lado, en la Tabla N° D-2 y gráfico N° D-2 se puede observar que la recaudación de tributos se presenta medianamente satisfactoria según la percepción del 75.86% de los encuestados, mientras que un 20.69% de la misma señala que la recaudación de tributos se desarrolla satisfactoriamente, por otro lado, un 3.45% manifiesta que la recaudación de tributos se desarrolla de una forma insatisfactoria.

Este valor representa un tanto relacional puesto que mientras que el personal de la Gerencia de Rentas reconoce se desarrollan estrategias administrativas entre ellas (las campañas de amnistías, simplificación de los procesos y trabajador municipal), que constituyen herramientas para garantizar el proceso de la recaudación, pero estos no se desarrollan de manera óptima, puesto que la percepción del personal de la gerencia de rentas refiere que la recaudación de impuestos se presenta de forma medianamente satisfactoria como lo representa la tabla y los gráficos. Creemos que el proceso de recaudación no recae responsabilidad absoluta en los trabajadores de la Gerencia de Rentas; sino en las estrategias que se planeen por medio de la parte directiva de la Municipalidad Provincial de Tambopata y se realicen constantes seguimientos de estas estrategias, para una posterior evaluación del avance de su ejecución.

Así mismo los trabajadores tienen conocimiento que las metas establecidas por el SISMEPRE, han disminuido en recaudación y se puede identificar esto, por una evasión de tributos por los ciudadanos de la Provincia de Tambopata.

Tabla N° D-4

Correlaciones

		CAMPAÑAS_ DE_ AMNISTI A_NUM	SIMPLIFICACION_ DE_ LOS_ PROCES OS_NUM	TRABAJADOR_ MUNICIPAL_ NU M	IMPUESTO_ PREDIAL_ NU M	IMPUESTO_ DE_ ALCABALA_ NUM	ARBITRIOS_ MUNICIPAL E S_NUM	VAR_ ESTRATEGIAS_ ADMINISTRATIVAS_ N UM	VAR_ RECAUDACION_ DE_ TRIBUTOS_ NUM
CAMPAÑAS_ D E_ AMNISTIA_ N UM	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 29	,603** ,001 29	,346 ,066 29	,610** ,000 29	,787** ,000 29	,399* ,032 29	,814** ,000 29	,848** ,000 29
SIMPLIFICACION_ DE_ LOS_ PROCES OS_NUM	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,603** ,001 29	1 ,000 29	,619** ,000 29	,653** ,000 29	,498** ,006 29	,335 ,076 29	,889** ,000 29	,682** ,000 29
TRABAJADOR_ MUNICIPAL_ NU M	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,346 ,066 29	,619** ,000 29	1 ,000 29	,388* ,038 29	,292 ,125 29	,449* ,014 29	,771** ,000 29	,487** ,007 29
IMPUESTO_ PREDIAL_ NU M	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,610** ,000 29	,653** ,000 29	,388* ,038 29	1 ,009 29	,479** ,009 29	,305 ,108 29	,672** ,000 29	,815** ,000 29
IMPUESTO_ DE_ ALCABALA_ N UM	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,787** ,000 29	,498** ,006 29	,292 ,125 29	,479** ,009 29	1 ,553 29	,115 ,000 29	,657** ,000 29	,815** ,000 29

ARBITRIOS_M UNICIPALES_N UM	Correlación de Pearson	,399*	,335	,449*	,305	,115	1	,479**	,535**
	Sig. (bilateral)	,032	,076	,014	,108	,553		,009	,003
	N	29	29	29	29	29	29	29	29
ESTRATEGIAS _ADMINISTRAT IVAS_NUM	Correlación de Pearson	,814**	,889**	,771**	,672**	,657**	,479**	1	,829**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,009		,000
	N	29	29	29	29	29	29	29	29
VAR_RECAUD ACION_DE_TRI BUTOS_NUM	Correlación de Pearson	,848**	,682**	,487**	,815**	,815**	,535**	,829**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,007	,000	,000	,003	,000	
	N	29	29	29	29	29	29	29	29

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: SPSS v. 23

3.2 PRUEBAS DE HIPÓTESIS.

3.2.1 RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 1: CAMPAÑAS DE AMNISTÍA.

TABLA N° 7

Tabla cruzada CAMPAÑAS_DE_AMNISTÍA * RECAUDACIÓN_DE_TRIBUTOS

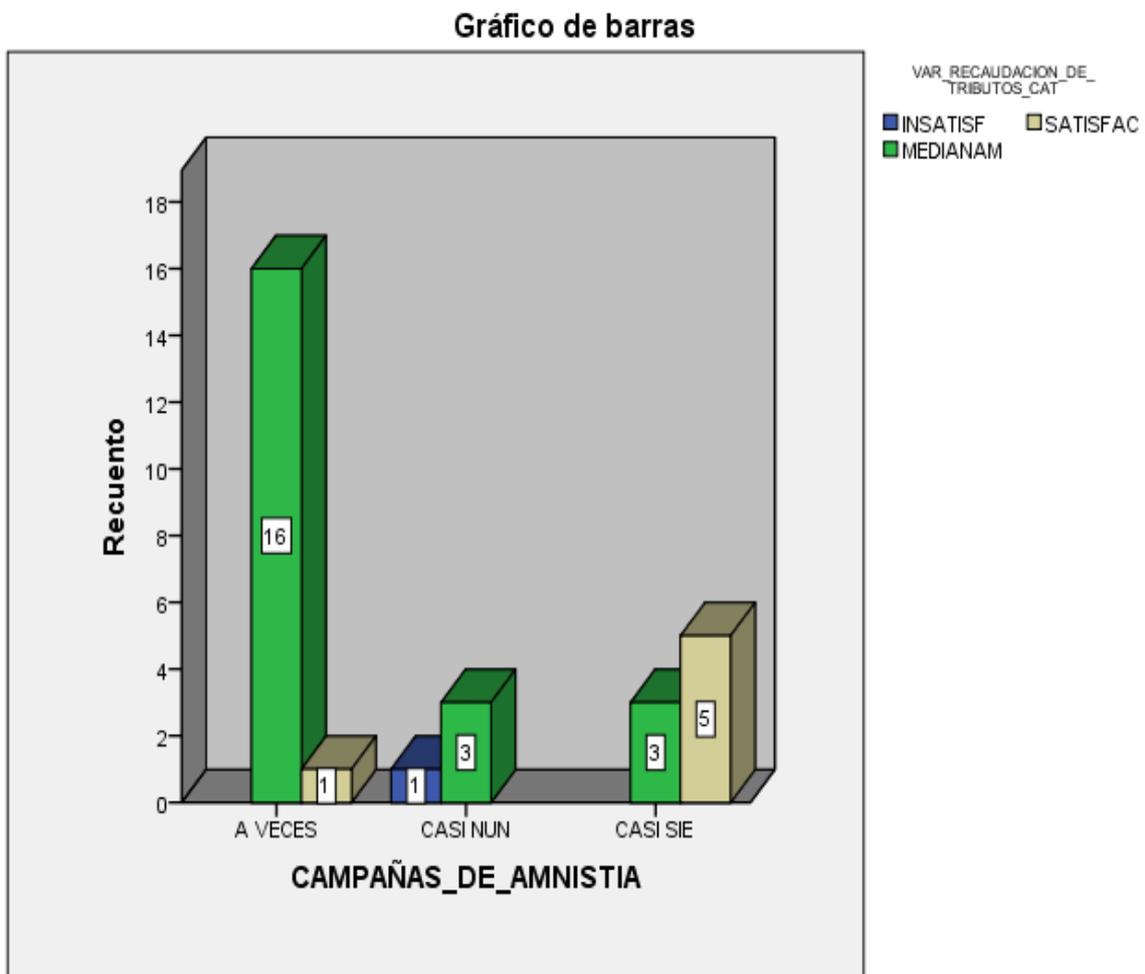
		VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT			Total
		INSATISF	MEDIANAM	SATISFAC	
A VECES	Recuento	0	16	1	17
	% dentro de				
	DIM_CAMPAÑAS_DE_AMNISTIA_CAT	0,0%	94,1%	5,9%	100,0%
	% dentro de				
VAR_RECAUDACION_DE_TRIBU TOS_CAT	Recuento	0,0%	72,7%	16,7%	58,6%
	% dentro de				
	% del total	0,0%	55,2%	3,4%	58,6%
	% dentro de				
CASI NUN	Recuento	1	3	0	4
	% dentro de				
	DIM_CAMPAÑAS_DE_AMNISTIA_CAT	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de				
DIM_CAM PAÑAS_D E_AMNIS TIA_CAT	Recuento	100,0%	13,6%	0,0%	13,8%
	% dentro de				
	% del total	3,4%	10,3%	0,0%	13,8%
	% dentro de				
CASI SIE	Recuento	0	3	5	8
	% dentro de				
	DIM_CAMPAÑAS_DE_AMNISTIA_CAT	0,0%	37,5%	62,5%	100,0%
	% dentro de				
VAR_RECAUDACION_DE_TRIBU TOS_CAT	Recuento	0,0%	13,6%	83,3%	27,6%
	% dentro de				
	% del total	0,0%	10,3%	17,2%	27,6%
	% dentro de				
Total	Recuento	1	22	6	29
	% dentro de				
	DIM_CAMPAÑAS_DE_AMNISTIA_CAT	3,4%	75,9%	20,7%	100,0%
	% dentro de				
	VAR_RECAUDACION_DE_TRIBU TOS_CAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	3,4%	75,9%	20,7%	100,0%

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

En el cuadro precedente de la tabla N° 7 se observa que las campañas de amnistías se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos municipales es medianamente satisfactorio según lo señala el 72.7% de los encuestados, por otro lado, también un 83.3% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe campañas de amnistía, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe satisfactoria. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 1.

GRÁFICO N° 1



Fuente: SPSS v. 23

TABLA N° 8

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	266,156 ^a	228	,042
Razón de verosimilitud	119,204	228	1,000
Asociación lineal por lineal	20,135	1	,000
N de casos válidos	29		

a. 260 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 8 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,042 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos.

TABLA N° 9

MEDIDAS SIMÉTRICAS

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,950			,042
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,848	,047	8,314	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,764	,106	6,149	,000 ^c
N de casos válidos		29			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Interpretación y Análisis:

Asimismo, en la tabla N° 9 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,848 que implica un coeficiente de determinación de 0,719 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,000$) la recaudación de tributos que desarrolla la Municipalidad Provincial de Tambopata depende de las campañas de amnistías significativamente en un 71.91%.

Es por ello importante, hacer de conocimiento estos resultados al Concejo Municipal siga implementando estos mecanismos de recaudación, establecidos y facultados a los Gobiernos Locales. Brindándose todas las facilidades a los contribuyentes para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias de acuerdo a Ley.

3.3.2. RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 2: SIMPLIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

TABLA N° 10

Tabla cruzada SIMPLIFICACIÓN_DE_LOS_PROCESOS * RECAUDACIÓN_DE_TRIBUTOS

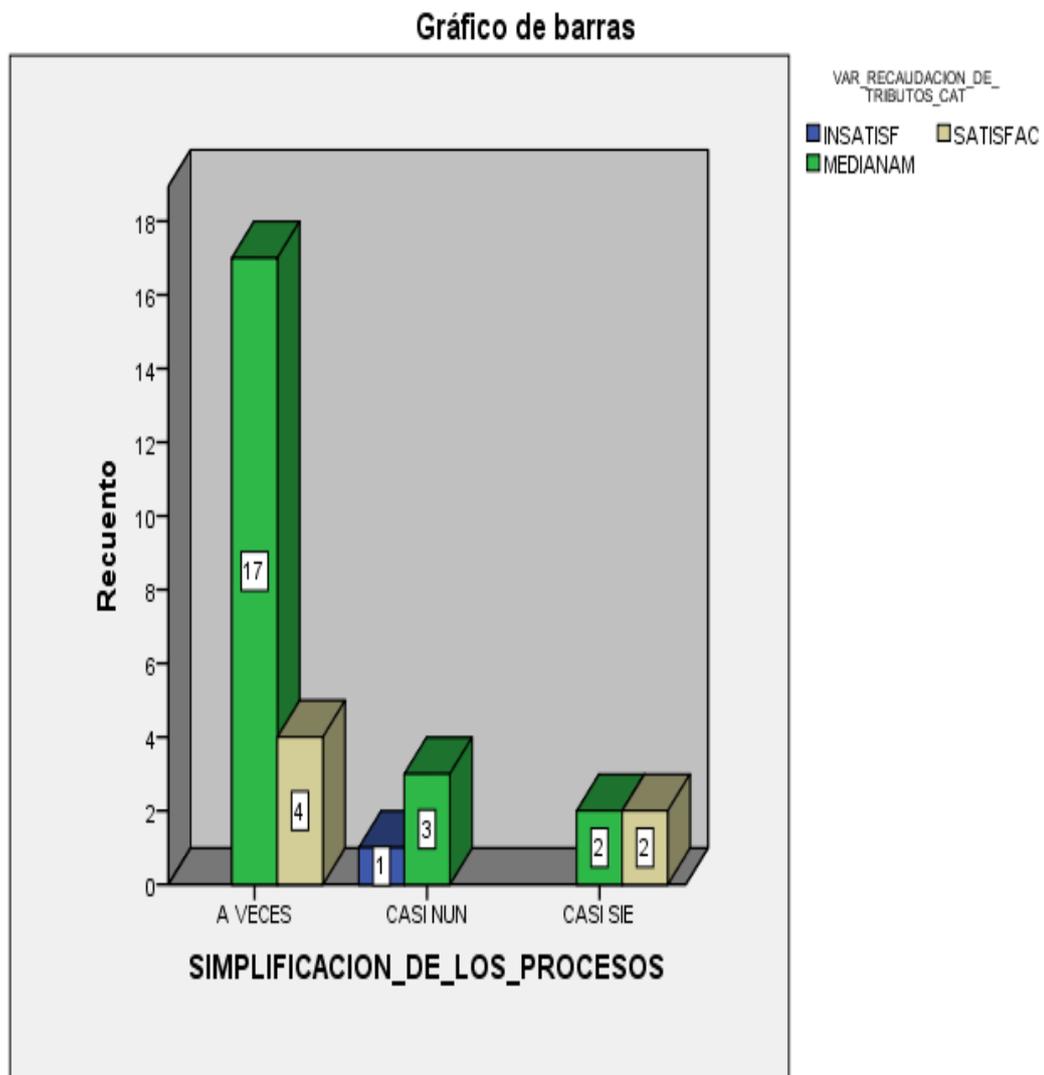
		VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT			Total
		INSATISF	MEDIANAM	SATISFAC	
A VECES	Recuento	0	17	4	21
	% dentro de DIM_SIMPLIFICACION_DE _LOS_PROCESOS_CAT	0,0%	81,0%	19,0%	100,0%
	% dentro de VAR_RECAUDACION_DE_ TRIBUTOS_CAT	0,0%	77,3%	66,7%	72,4%
	% del total	0,0%	58,6%	13,8%	72,4%
CASI NUN DIM_SIMPLIFICA CION_DE_LOS_ PROCESOS_CA T	Recuento	1	3	0	4
	% dentro de DIM_SIMPLIFICACION_DE _LOS_PROCESOS_CAT	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de VAR_RECAUDACION_DE_ TRIBUTOS_CAT	100,0%	13,6%	0,0%	13,8%
	% del total	3,4%	10,3%	0,0%	13,8%
CASI SIE	Recuento	0	2	2	4
	% dentro de DIM_SIMPLIFICACION_DE _LOS_PROCESOS_CAT	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	% dentro de VAR_RECAUDACION_DE_ TRIBUTOS_CAT	0,0%	9,1%	33,3%	13,8%
	% del total	0,0%	6,9%	6,9%	13,8%
Total	Recuento	1	22	6	29
	% dentro de DIM_SIMPLIFICACION_DE _LOS_PROCESOS_CAT	3,4%	75,9%	20,7%	100,0%
	% dentro de VAR_RECAUDACION_DE_ TRIBUTOS_CAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	3,4%	75,9%	20,7%	100,0%

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

En el cuadro precedente de la tabla N° 10 se observa que la simplificación de los procesos se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata es medianamente satisfactoria según lo señala el 77.3% de los encuestados, por otro lado también un 33.3% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe simplificación de los procesos, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe satisfactoria. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 2.

Gráfico N° 2



Fuente: SPSS v. 23

TABLA N° 11

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	270,264 ^a	247	,035
Razón de verosimilitud	120,756	247	1,000
Asociación lineal por lineal	13,035	1	,000
N de casos válidos	29		

a. 280 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 11 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,035 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos.

TABLA N° 12

MEDIDAS SIMÉTRICAS

	Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,950			,035
Intervalo por intervalo R de Pearson	,682	,091	4,849	,000 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,581	,143	3,707	,001 ^c
N de casos válidos	29			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 12 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,682 que implica un coeficiente de determinación de 0,465 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,000$) la recaudación de tributos que desarrolla la Municipalidad Provincial de Tambopata depende de la simplificación de los procesos significativamente en un 46.51%.

3.3.3. RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 3: TRABAJADOR MUNICIPAL.

TABLA N° 13

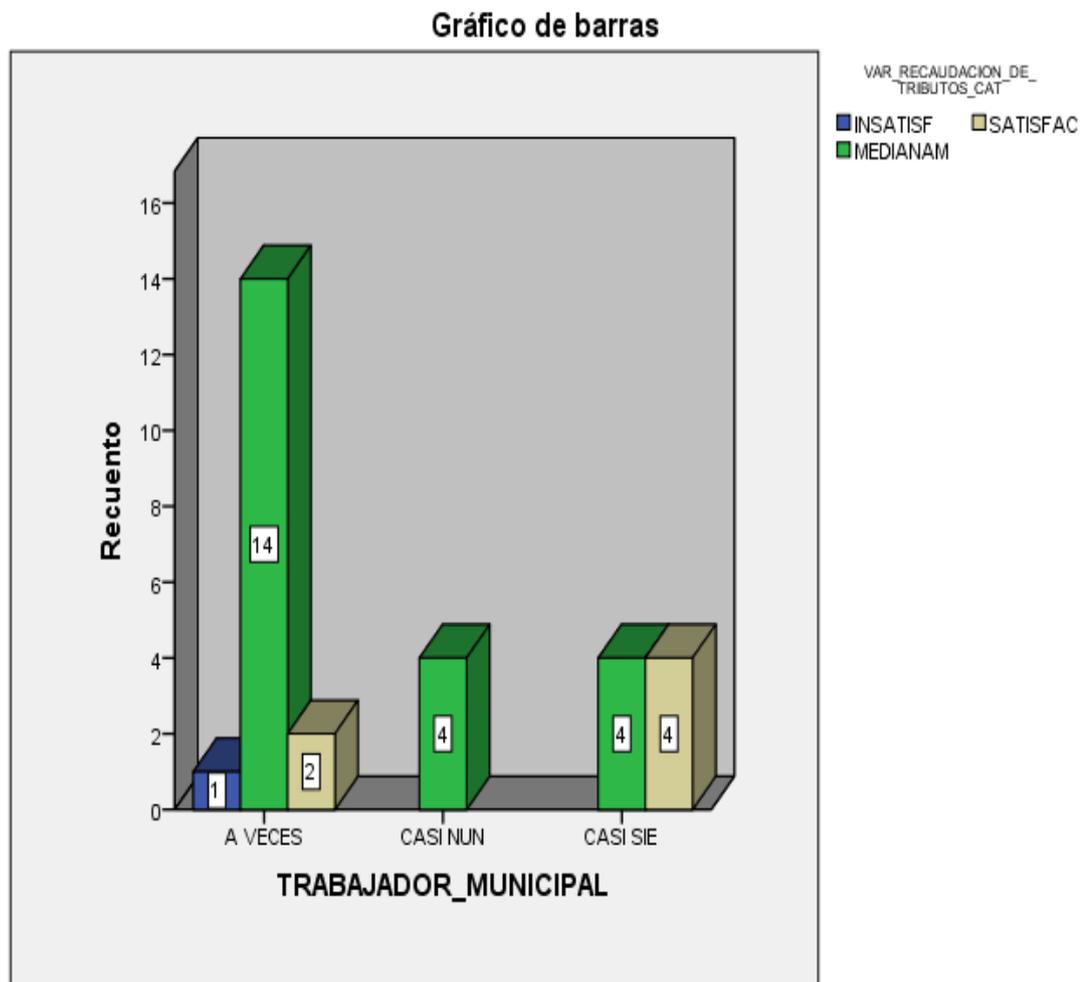
Tabla cruzada TRABAJADOR_MUNICIPAL * RECAUDACION_DE_TRIBUTOS

		VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT			Total	
		INSATISF	MEDIANAM	SATISFAC		
DIM_TRABAJADOR_MUNICIPAL_CAT	A VECES	Recuento	1	14	2	17
		% dentro de DIM_TRABAJADOR_MUNICIPAL_CAT	5,9%	82,4%	11,8%	100,0%
		% dentro de VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT	100,0%	63,6%	33,3%	58,6%
		% del total	3,4%	48,3%	6,9%	58,6%
	CASI NUN	Recuento	0	4	0	4
		% dentro de DIM_TRABAJADOR_MUNICIPAL_CAT	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT	0,0%	18,2%	0,0%	13,8%
		% del total	0,0%	13,8%	0,0%	13,8%
	CASI SIE	Recuento	0	4	4	8
		% dentro de DIM_TRABAJADOR_MUNICIPAL_CAT	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT	0,0%	18,2%	66,7%	27,6%
		% del total	0,0%	13,8%	13,8%	27,6%
Total	Recuento	1	22	6	29	
	% dentro de DIM_TRABAJADOR_MUNICIPAL_CAT	3,4%	75,9%	20,7%	100,0%	
	% dentro de VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	3,4%	75,9%	20,7%	100,0%	

Interpretación:

En el cuadro precedente de la tabla N° 13 se observa que la presencia del trabajador municipal se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata es medianamente satisfactoria según lo señala el 63.6% de los encuestados, por otro lado también un 66.7% de los encuestados manifiesta que casi siempre se observa que la presencia del trabajador municipal, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe satisfactoria. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 3.

GR
ÁFI
CO
N°
3



Fuente: SPSS v. 23

TABLA N° 14

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	240,458 ^a	266	,000
Razón de verosimilitud	122,849	266	1,000
Asociación lineal por lineal	6,642	1	,010
N de casos válidos	29		

a. 300 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

FUENTE: SPSS V. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 14 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,000 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos.

TABLA N° 15

MEDIDAS SIMÉTRICAS

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,945			,000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,487	,132	2,898	,007 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,465	,143	2,727	,011 ^c
N de casos válidos		29			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 15 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,487 que implica un coeficiente de determinación de 0,237 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,007$) la recaudación de tributos que desarrolla la Municipalidad Provincial de Tambopata depende de la simplificación de los procesos significativamente en un 23.71%.

3.3.4. RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 4: IMPUESTO PREDIAL.

TABLA N° 16

Tabla cruzada ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS * IMPUESTO_PREDIAL

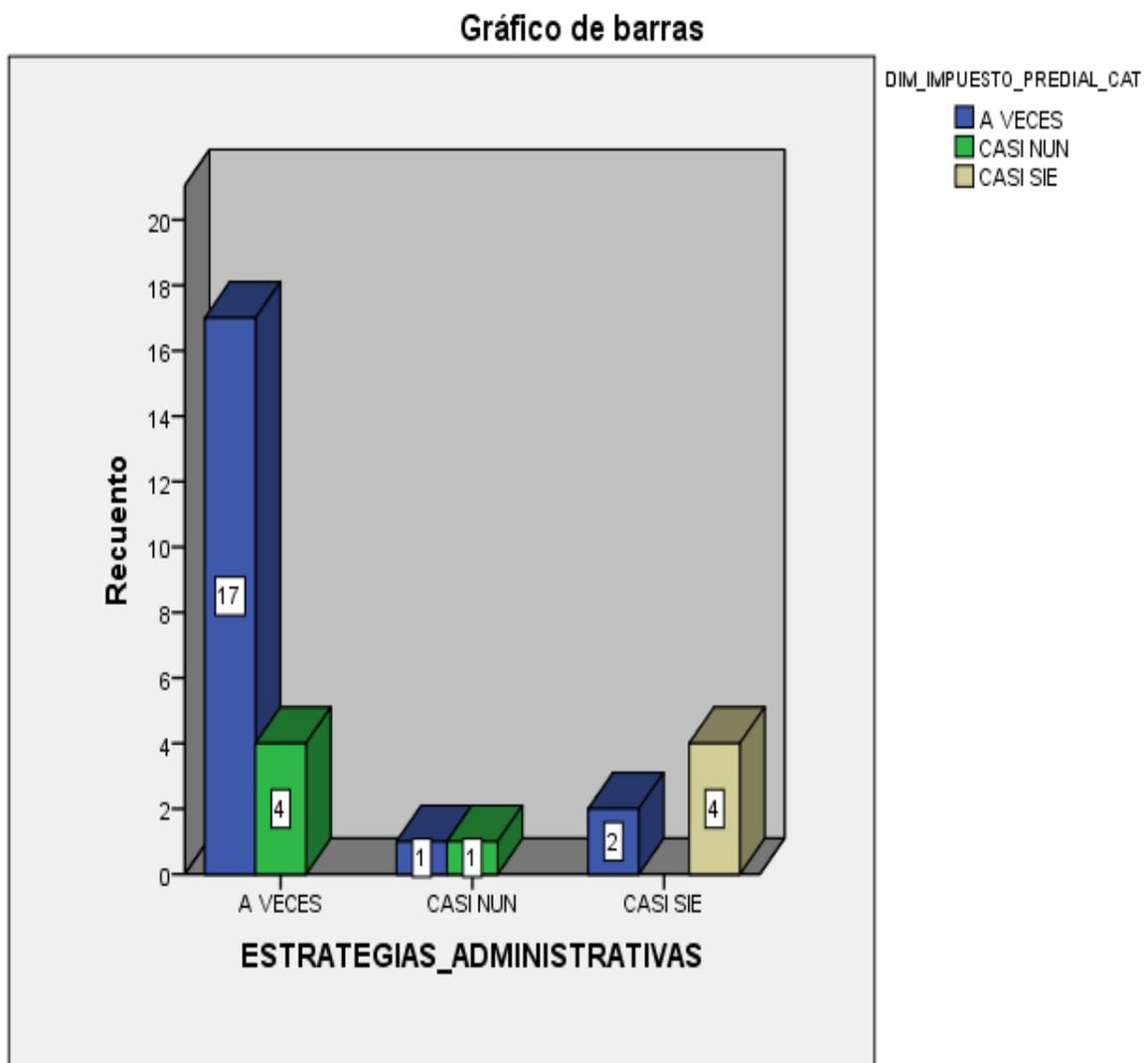
		DIM_IMPUESTO_PREDIAL_CAT			Total	
		A VECES	CASI NUN	CASI SIE		
VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	A VECES	Recuento	17	4	0	21
		% dentro de				
		VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	81,0%	19,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de				
		DIM_IMPUESTO_PREDIAL_CAT	85,0%	80,0%	0,0%	72,4%
		% del total	58,6%	13,8%	0,0%	72,4%
	CASI NUN	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de				
		VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de					
	DIM_IMPUESTO_PREDIAL_CAT	5,0%	20,0%	0,0%	6,9%	
	% del total	3,4%	3,4%	0,0%	6,9%	
CASI SIE	Recuento	2	0	4	6	
	% dentro de					
	VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	33,3%	0,0%	66,7%	100,0%	
	% dentro de					
	DIM_IMPUESTO_PREDIAL_CAT	10,0%	0,0%	100,0%	20,7%	
	% del total	6,9%	0,0%	13,8%	20,7%	
Total	Recuento	20	5	4	29	
	% dentro de					
	VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	69,0%	17,2%	13,8%	100,0%	
	% dentro de					
	DIM_IMPUESTO_PREDIAL_CAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	69,0%	17,2%	13,8%	100,0%	

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

En el cuadro precedente de la tabla N° 16 se observa que la recaudación del impuesto predial se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata es a veces medianamente satisfactoria según lo señala el 85.0% de los encuestados, por otro lado también un 10.0% de los encuestados manifiesta que casi nunca existe recaudación del impuesto predial, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe de forma insatisfactoria. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 4.

GRÁFICO N° 4



Fuente: SPSS v. 23

TABLA N° 17

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	221,125 ^a	190	,000
Razón de verosimilitud	113,485	190	1,000
Asociación lineal por lineal	12,657	1	,000
N de casos válidos	29		

a. 220 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 17 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,000 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos.

TABLA N° 18

MEDIDAS SIMÉTRICAS

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,940			,000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,672	,109	4,719	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,573	,147	3,637	,001 ^c
N de casos válidos		29			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 18 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,672 que implica un coeficiente de determinación de 0,451 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,000$) la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende de las estrategias administrativas significativamente en un 45.15%.

3.3.5. RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 5: IMPUESTO DE ALCABALA.

Tabla N° 19

Tabla cruzada VAR ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS CAT*DIM IMPUESTO DE ALCABALA CAT

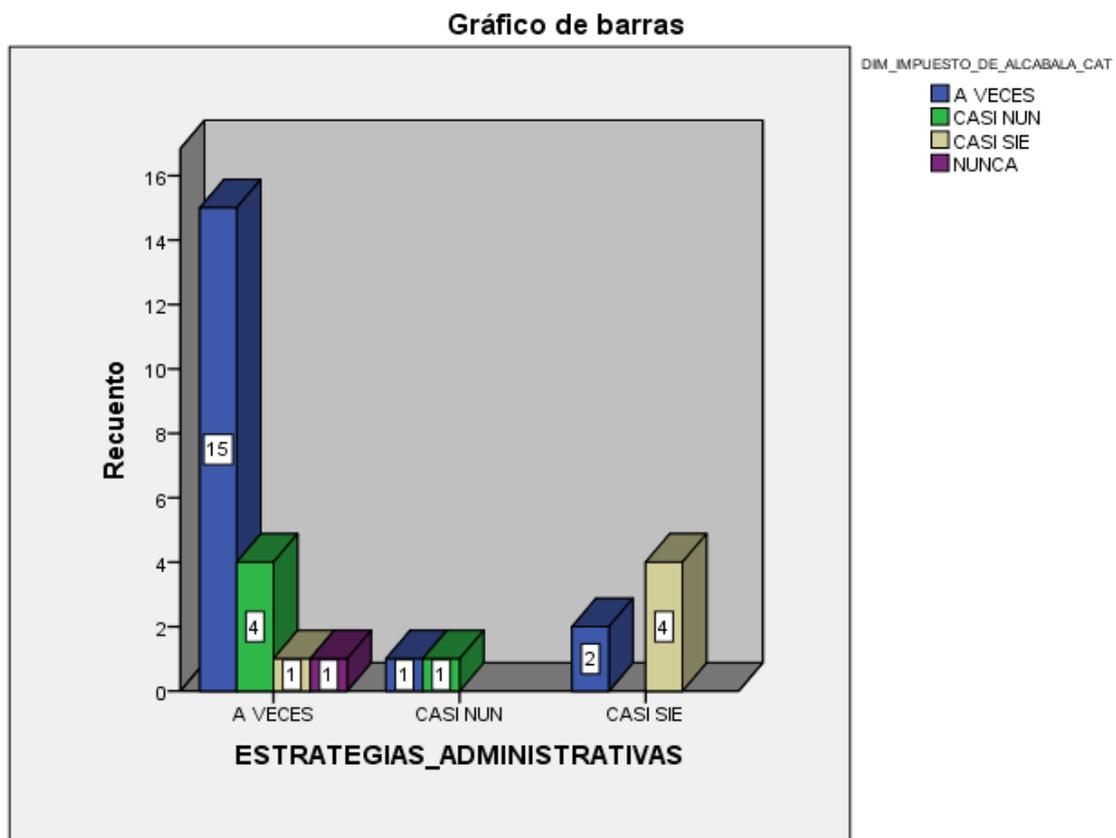
		DIM IMPUESTO DE ALCABALA CAT				Total	
		A VECES	CASI NUN	CASI SIE	NUNCA		
VAR ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS CAT	A VECES	Recuento	15	4	1	1	21
		% dentro de					
		VAR ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS CAT	71,4%	19,0%	4,8%	4,8%	100,0%
		% dentro de					
		DIM IMPUESTO DE ALCABALA CAT	83,3%	80,0%	20,0%	100,0%	72,4%
		% del total	51,7%	13,8%	3,4%	3,4%	72,4%
	CASI NUN	Recuento	1	1	0	0	2
		% dentro de					
		VAR ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS CAT	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de					
		DIM IMPUESTO DE ALCABALA CAT	5,6%	20,0%	0,0%	0,0%	6,9%
		% del total	3,4%	3,4%	0,0%	0,0%	6,9%
CASI SIE	Recuento	2	0	4	0	6	
	% dentro de						
	VAR ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS CAT	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%	
	% dentro de						
	DIM IMPUESTO DE ALCABALA CAT	11,1%	0,0%	80,0%	0,0%	20,7%	
	% del total	6,9%	0,0%	13,8%	0,0%	20,7%	
Total	Recuento	18	5	5	1	29	
	% dentro de						
	VAR ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS CAT	62,1%	17,2%	17,2%	3,4%	100,0%	
	% dentro de						
	DIM IMPUESTO DE ALCABALA CAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	62,1%	17,2%	17,2%	3,4%	100,0%	

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

En el cuadro precedente de la tabla N° 19 se observa que la recaudación del impuesto de alcabala se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata es medianamente satisfactoria según lo señala el 83.3% de los encuestados, por otro lado también un 80.0% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe recaudación del impuesto de alcabala, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe de forma satisfactoria. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 5.

GRÁFICO N° 5



Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 20

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	230,619 ^a	209	,003
Razón de verosimilitud	115,014	209	1,000
Asociación lineal por lineal	12,094	1	,001
N de casos válidos	29		

a. 240 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 20 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,003 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos.

Tabla N° 21

MEDIDAS SIMÉTRICAS

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,942			,003
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,657	,096	4,531	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,575	,143	3,655	,001 ^c
N de casos válidos		29			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 21 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,657 que implica un coeficiente de determinación de 0,431 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,000$) la recaudación del impuesto de alcabala de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende de las estrategias administrativas significativamente en un 43.16%.

3.3.6. RESULTADOS PARA LA DIMENSIÓN 6: ARBITRIOS MUNICIPALES

TABLA N° 22

Tabla cruzada VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT*DIM_ARBITRIOS MUNICIPALES_CAT

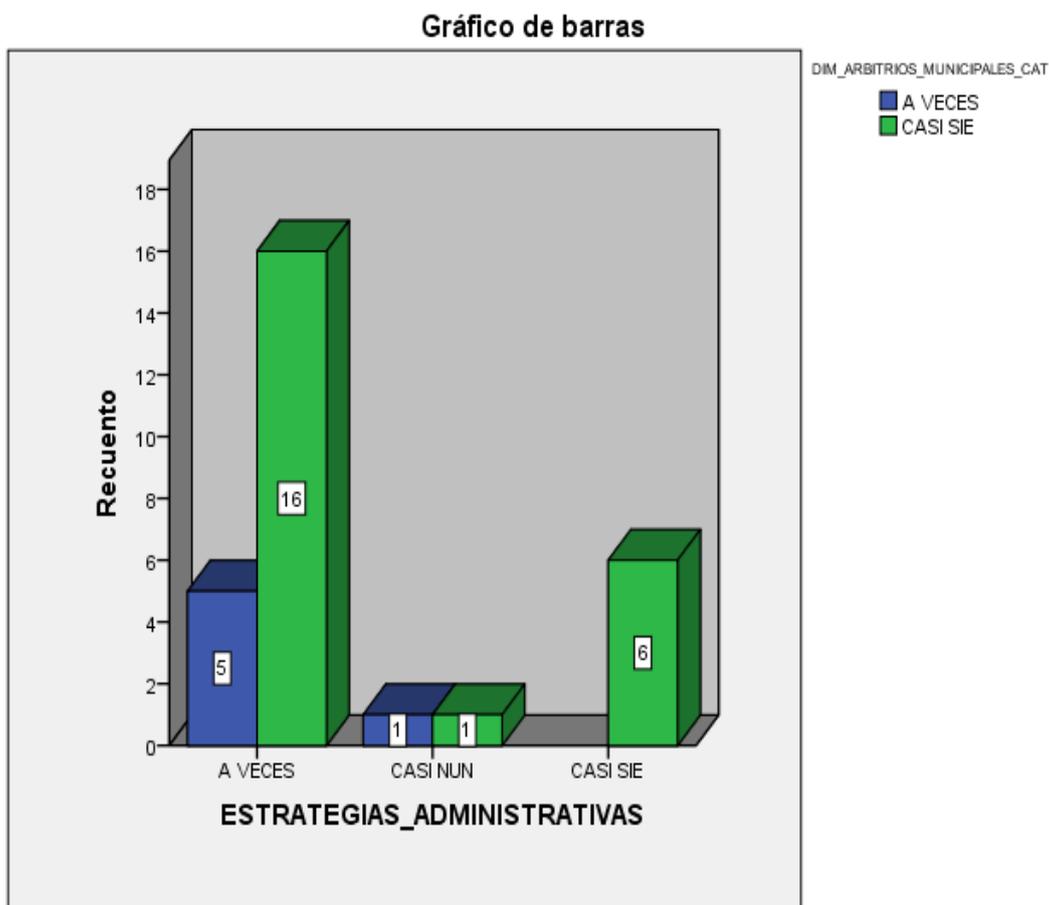
		DIM_ARBITRIOS MUNICIPALES_		Total	
		CAT			
		A VECES	CASI SIE		
VAR_ESTRATEGIAS_ ADMINISTRATIVAS_C AT	A VECES	Recuento	5	16	21
		% dentro de			
		VAR_ESTRATEGIAS_ADMI NISTRATIVAS_CAT	23,8%	76,2%	100,0%
		% dentro de			
		DIM_ARBITRIOS_MUNICIP ALES_CAT	83,3%	69,6%	72,4%
		% del total	17,2%	55,2%	72,4%
	CASI NUN	Recuento	1	1	2
		% dentro de			
		VAR_ESTRATEGIAS_ADMI NISTRATIVAS_CAT	50,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de			
		DIM_ARBITRIOS_MUNICIP ALES_CAT	16,7%	4,3%	6,9%
		% del total	3,4%	3,4%	6,9%
CASI SIE	Recuento	0	6	6	
	% dentro de				
	VAR_ESTRATEGIAS_ADMI NISTRATIVAS_CAT	0,0%	100,0%	100,0%	
	% dentro de				
	DIM_ARBITRIOS_MUNICIP ALES_CAT	0,0%	26,1%	20,7%	
	% del total	0,0%	20,7%	20,7%	
Total	Recuento	6	23	29	
	% dentro de				
	VAR_ESTRATEGIAS_ADMI NISTRATIVAS_CAT	20,7%	79,3%	100,0%	
	% dentro de				
	DIM_ARBITRIOS_MUNICIP ALES_CAT	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	20,7%	79,3%	100,0%	

Fuente: SPSS v. 21

Interpretación:

En el cuadro precedente de la tabla N° 22 se observa que la recaudación de los arbitrios municipales se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata es medianamente satisfactoria según lo señala el 83.3% de los encuestados, por otro lado también un 26.1% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe recaudación de los arbitrios municipales, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe de forma satisfactoria. Dichos resultados son confirmados a través del Grafico N° 6.

GRÁFICO N° 6



Fuente: SPSS v. 21

TABLA N° 23

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	192,125 ^a	171	,002
Razón de verosimilitud	106,213	171	1,000
Asociación lineal por lineal	6,417	1	,011
N de casos válidos	29		

a. 200 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 23 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,002 menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos.

TABLA N° 24

Medidas simétricas

		Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,932			,002
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,479	,098	2,833	,009 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,568	,112	3,590	,001 ^c
N de casos válidos		29			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Asimismo, en la tabla N° 24 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,479 que implica un coeficiente de determinación de 0,229 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,009$) la recaudación de los arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende de las estrategias administrativas significativamente en un 22.94%.

3.3.7. RESULTADOS PARA LA VARIABLE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS.

Tabla N° 25

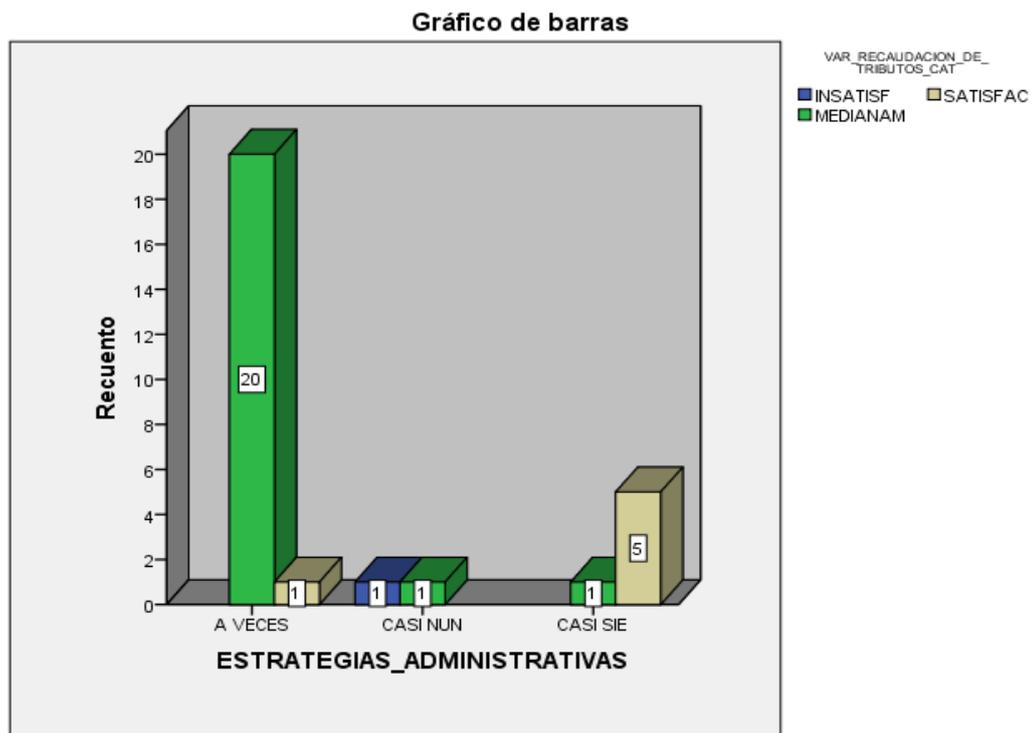
Tabla cruzada ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS * RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT

		VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT			Total	
		INSATISF	MEDIANAM	SATISFAC		
VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CATEGORIA	A VECES	Recuento	0	20	1	21
		% dentro de				
		VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	0,0%	95,2%	4,8%	100,0%
		% dentro de				
		VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT	0,0%	90,9%	16,7%	72,4%
		% del total	0,0%	69,0%	3,4%	72,4%
	CASI NUN	Recuento	1	1	0	2
		% dentro de				
		VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de				
		VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT	100,0%	4,5%	0,0%	6,9%
		% del total	3,4%	3,4%	0,0%	6,9%
CASI SIE	Recuento	0	1	5	6	
	% dentro de					
	VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%	
	% dentro de					
	VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT	0,0%	4,5%	83,3%	20,7%	
	% del total	0,0%	3,4%	17,2%	20,7%	
Total	Recuento	1	22	6	29	
	% dentro de					
	VAR_ESTRATEGIAS_ADMINISTRATIVAS_CAT	3,4%	75,9%	20,7%	100,0%	
	% dentro de					
	VAR_RECAUDACION_DE_TRIBUTOS_CAT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	3,4%	75,9%	20,7%	100,0%	

Interpretación:

Según se observa en la tabla N° 25 existe un nivel promedio regular entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos por lo tanto existe también un nivel adecuado de utilización de estrategias administrativas que permite mantener un nivel medianamente satisfactorio en la recaudación de tributos según lo señala el 90.9% del personal de la Municipalidad Provincial de Tambopata, mientras que un 83.3% de los mismos afirma que las estrategias administrativas se desarrollan casi siempre por lo tanto también existe un nivel satisfactorio en la recaudación de tributos. Dichos resultados son confirmados a través del gráfico estadístico N° 7.

GRÁFICO N° 7



Fuente: SPSS v. 23

Tabla N° 26

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	406,000 ^a	361	,003
Razón de verosimilitud	146,076	361	1,000
Asociación lineal por lineal	19,247	1	,000
N de casos válidos	29		

a. 400 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

Por otro lado, en la tabla N° 26 se observa que el nivel de significancia del valor de chi-cuadrado de Pearson es de 0,003 menor que 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que si existe relación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata departamento de Madre de Dios.

Tabla N° 27

Medidas simétricas				
	Valor	Error estandarizado asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,966			,003
Intervalo por intervalo R de Pearson	,829	,052	7,705	,000 ^c
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,756	,094	5,997	,000 ^c
N de casos válidos	29			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Fuente: SPSS v. 23

Interpretación:

De igual forma, en la tabla N° 27 se observa que el valor de R de Pearson es de 0,829 que implica un coeficiente de determinación de 0,687 lo cual significa que con una significación menor al 5%, ($\alpha=0,000$) la recaudación de tributos depende de las estrategias administrativas y en estos las campañas de amnistías, simplificación de procesos y trabajador municipal en un 68.72%.

IV. DISCUSIÓN

En este numeral analizaremos y discutiremos los resultados obtenidos para las variables estrategias administrativas y recaudación de tributos en nuestra investigación cuyo propósito fue establecer la relación entre dichas variables y así asumir una postura teórica que nos permita construir una teoría de rango intermedio respecto a las variables estudiadas.

Las puntuaciones logradas a nivel de variable independiente estrategias administrativas, se han ubicado predominantemente en una frecuencia a veces con un 72.41%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° D-1. Mientras que la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata se percibe a un nivel medianamente satisfactorio con un 75.86%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° D-2, viendo que las estrategias administrativas que desarrolla la Municipalidad Provincial de Tambopata se relaciona con la recaudación de tributos.

Por tanto, contrastando con la investigación realizada por la autora Rodríguez, Ruth. mencionada en la pág. 4 de la presente investigación. Se afirma que las estrategias administrativas si tienen incidencia en la recaudación de los Impuestos en las municipalidades y que estrategias administrativas correctamente empleadas podrán tener una correcta recaudación.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable estrategias administrativas (campañas de amnistías), se han ubicado predominantemente en el criterio a veces con un 72.7%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 1. Así mismo frente a la dimensión de la variable recaudación de tributos (impuesto predial) se percibe en una frecuencia a veces con un 85.0% lo que se determina medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el

Grafico N° 4, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio se nota claramente que mientras se implementen campañas de amnistías que incentiven al cumplimiento de las obligaciones tributarias la recaudación del impuesto predial se desarrollara regularmente.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable estrategias administrativas (simplificación de los procesos), se han ubicado predominantemente en el criterio a veces con un 77.3%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 2. Así mismo frente a la dimensión de la variable recaudación de tributos (impuesto de alcabala) se percibe en una frecuencia a veces con un 83.3% lo que se determina medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 5, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio resulta clara la relación que establece la simplificación de procedimientos administrativos con el fin de incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias con respecto a la recaudación del impuesto de alcabala para hacerlo periódico y de forma regular.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable estrategias administrativas (trabajador municipal), se han ubicado predominantemente en el criterio a veces con un 63.6%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 3. Así mismo frente a la dimensión de la variable recaudación de tributos (arbitrios municipales) se percibe en una frecuencia a veces con un 83.3% lo que se determina medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 6, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio resulta clara la relación que establece la gestión y el desempeño del trabajador municipal con el fin de incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias con respecto a la recaudación de los arbitrios municipales para hacerlo periódico y de forma regular.

La teoría de Rensis Likert (1996), nos habla del término “efecto cascada”, que trata del desempeño del líder, las estructuras y políticas generan un clima determinado en una organización.

Charles W. y Gareth. J. (2009) “Los administradores son el eje del proceso de preparación de estrategias. Ello significa que deben responsabilizarse de formular las estrategias para obtener una ventaja competitiva y además aplicarlas. Deben dirigir el proceso de preparación de estrategias.”

Charles W. y Gareth. J. (2009) “Entre las compañías que han adoptado con éxito las metodologías de mejoramiento de la calidad se destacan ciertos imperativos que se exponen más adelante en el orden en que los abordan las empresas que implantan los programas”

Por lo tanto tal como describe la teoría en la presente investigación se encontró que existe una correlación significativa que alcanza un índice de 0,829 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.687, lo que equivale en afirmar que la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende en 68.72% de las estrategias administrativas.

Referimos que las dos variables y las dimensiones de cada una desarrollan relaciones de carácter muy estrecho puesto que las acciones que desarrollen a través de estrategias administrativas por parte de los directivos con poder de decisión en la Municipalidad repercutirá a gran escala en la recaudación de los tributos y estos como consecuente del cumplimiento permitirá realizar gestiones de mejora en la provincia.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que, existe relación directa entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos y sus dimensiones (las campañas de amnistías, la simplificación de los procesos, el trabajador municipal, impuesto predial, impuesto de alcabala y los arbitrios municipales), muestran una correlación significativa que alcanza un índice de 0,829 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.687, lo que equivale en afirmar que la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende en 68.72% de las estrategias administrativas.
2. Las estrategias administrativas y sus dimensiones (las campañas de amnistías, la simplificación de los procesos y el trabajador municipal), alcanzan una puntuación media de 95.14 puntos de un total de 135 puntos establecido como parámetro de referencia, que señalan casi siempre satisfactorio las estrategias administrativas y la recaudación de tributos; este resultado es significativo en razón de la prueba realizada con el estadístico chi cuadrado que alcanza una significación menor al 5% ($\alpha=0,000$) deducida de la tabla N° 26.
3. La recaudación de tributos y sus dimensiones (impuesto predial, impuesto de alcabala y arbitrios municipales), alcanzan una puntuación media de 66.10 puntos de un total de 90 puntos establecido como parámetro de referencia, que señalan casi siempre satisfactorio las estrategias administrativas y la recaudación de tributos; este resultado es significativo en razón de la prueba realizada con el estadístico chi cuadrado que alcanza una significación menor al 5% ($\alpha=0,000$) .
4. La dimensión que mejor predice la recaudación de tributos es la campaña de amnistías, pues el nivel de correlación entre estas dos variables alcanza un valor de 0,848 para el coeficiente R de Pearson con una significación menor del 5% ($\alpha=0,000$), lo que equivale en afirmar basado en el

coeficiente de determinación que la recaudación de tributos depende en un 71.91% de las campañas de amnistías que desarrolle la Municipalidad Provincial de Tambopata.

5. La dimensión que mejor predice las estrategias administrativas es el impuesto predial, pues el nivel de correlación entre estas dos variables alcanza un valor de 0,672 para el coeficiente R de Pearson con una significancia menor del 5% ($\alpha=0,000$), lo que equivale en afirmar basado en el coeficiente de determinación que la recaudación del impuesto predial depende en un 45.15% de las estrategias administrativas que desarrolle la Municipalidad Provincial de Tambopata.
6. Se concluye que las Campañas de amnistías y la recaudación del Impuesto predial, tiene relación directamente estrecha y son las dimensiones que más impacto tendría en sus resultados al emplear adecuadas estrategias administrativas con el objetivo de incrementar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los funcionarios y plana directiva de la Municipalidad Provincial de Tambopata:

1. Implementar programas de gestión administrativa y planeamiento estratégico municipal, en coordinación del Ministerio de Economía y Finanzas y el gobierno central. Destinando a lograr acciones de coordinación y convenios entre la municipalidad y organismos de desarrollo local. Logrando así un mayor acercamiento y comunicación entre los mismos, sobre las necesidades de la localidad.
2. Optimizar sobre la deficiencia encontrada en la Simplificación de procesos administrativos, planteando una reestructuración del TUPA. Evaluando cada procedimiento de las áreas competentes en el flujo de Unidades Orgánicas de las Municipalidad Provincial de Tambopata. Eliminando de esta forma, una serie de procedimientos administrativos que inciden en una repetición de funciones y/ actividades, para aligerar la carga administrativa; y que los procedimientos sean óptimos.
3. Propiciar actividades que permitan comprometer las actividades concernientes al proceso de recaudación en los colaboradores para que de esta manera se pueda lograr el establecimiento de una filosofía de trabajo proactivo y duradero en todo el personal de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Reforzando con programas de capacitación y asistencia técnica a los trabajadores municipales. Todo ello se va ver reflejado en una atención eficiente en servicio del ciudadano.
4. Estructurar estrategias de modalidades de pago para el Impuesto Predial, diversificando así ya sea por tarjeta de débito, tarjeta de crédito o nuevos convenios bancarios, además del ya existente con el Banco de la Nación. Para así lograr cumplir las metas establecidas en recaudación de Impuesto Predial, teniendo como consecuencia

transferencias de recursos adicional del Plan de Incentivos de Mejora en la Gestión Municipal.

5. Fomentar por medio de charlas inductivas en las Universidades, Escuelas; el conocimiento de la Administración Tributaria y el reflejo de una correcta gestión Administrativa de esta. Enseñando así la importancia de los pagos de tributos como es de Impuesto de Alcabala y en que, beneficia a los Fondos Públicos Nacionales. Creando así una cultura tributaria.

6. Planificar actividades que permitan socializar a través de la comprensión instructiva los componentes que involucran el pago de tasas correspondiente a los arbitrios como son la limpieza pública, el serenazgo y los parques y jardines a través de talleres para que la ciudadanía pueda comprender sobre el origen del cálculo de sus tributos con respecto a este rubro y genere conciencia tributaria. Entendiendo así que los servicios públicos y a prestación de los mismos, funcionan en base al pago de sus tributos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, M. (2013) " *Análisis de la Vulneración de los principios tributarios constitucionales en la creación y aplicación de las amnistías tributarias en el Ecuador*"

Universidad San Francisco de Quito, Quito.

CHARLES, W (2009) *Administración Estratégica*.-Octava Edición

EDITORIA MCGRAW – HILL/ INTERAMERICANA EDITORES,S-A- de C.V

Mexico D.F

CHUQUIMAMANI, Ulises (2017) " *El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016*".

Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

DOC.C.P.C. RUEDA. (2015) *Texto único Ordenado Del Código Tributario*.

EDITORIA GRÁFICA BERNILLA

Lima-Perú

GUILLERMO, B. (2014) *Legislación Especial sobre Tributación Municipal*.

EDITORIAL FFECAAT E.I.R.L

Lima – Perú

JARAMILLO, B. y AUCANSHALA, L. (2013) " *Optimización de la Gestión de recaudación Impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba*"

Escuela Superior Politécnica del Litoral-Guayaquil, Ecuador

Ley 27072, *Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias*

Lima-Perú

Municipalidad Provincial de Tambopata

Web Site: <http://www.munitambopata.gob.pe/site/>

Puerto Maldonado, Tambopata, Perú

Ministerio de Economía y Finanzas

Web Site:

<https://www.mef.gob.pe/es/inversion-publica-sp-21787>

Lima-Perú

ROJAS, J. (2011) *“Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del Impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del Municipio Escoque”*.

Universidad de los Andes, Trujillo, Perú.

RODRIGUEZ, Ruth (2016) *“Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016”*.

Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

ROSENDO, H. (2015) *Código Tributario Comentado*

JURISTA EDITORES E.I.R.L.

Lima - Perú

Texto Único Ordenado (T.U.O) del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N° 135-99-EF.

Lima -Perú

ANEXOS

**Estrategias Administrativas y recaudación de Tributos Municipales de la Municipalidad
Provincial de Tambopata-2018.**

1. AUTOR:

Nombre : Br. Shadit Sofía Vizcarra Velásquez
Correo : tidahsvv@gmail.com
Institución : Municipalidad Provincial de Tambopata

2. RESUMEN

El presente trabajo de investigación está orientado a explicar cómo las estrategias administrativas se relacionan con la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tambopata. La estructura contiene el planteamiento del problema, el marco teórico, la metodología utilizada, los resultados y las conclusiones de la investigación.

La investigación se caracteriza por ser de tipo básico sustantivo con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, para el procedimiento estadístico se utilizó instrumentos de recolección de datos como cuestionarios a una muestra de 29 trabajadores de la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tambopata cuyo propósito fue determinar el índice de correlación entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos.

Los resultados obtenidos a través de la investigación realizada nos permite indicar que Las puntuaciones logradas a nivel de variable independiente estrategias administrativas, se han ubicado predominantemente en una frecuencia a veces con un 72.41%, Mientras que la variable recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata se percibe a un nivel medianamente satisfactorio con un 75.86%, viendo que las estrategias administrativas que desarrolla la Municipalidad Provincial de Tambopata se relaciona con la recaudación de tributos.

Enfocándonos en el análisis realizado entre la variable independiente “estrategias administrativas” y variable dependiente “recaudación de tributos”, se encontró que existe una correlación significativa que alcanza un índice de 0,829 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.687, lo que equivale en afirmar que la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende en 68.72% de las estrategias administrativas.

3. PALABRAS CLAVE

Estrategias Administrativas y Recaudación De Tributos.

4. ABSTRACT

The present research work is aimed at explaining how administrative strategies relate to the collection of taxes in the Provincial Municipality of Tambopata. The structure contains the problem statement, the theoretical framework, the methodology used, the results and the conclusions of the investigation.

The research is characterized by being of a basic substantive type with a cross-sectional descriptive correlational design, for the statistical procedure data collection instruments were used as questionnaires to a sample of 29 workers of the income management of the Provincial Municipality of Tambopata whose The purpose was to determine the correlation index between the administrative strategies and the collection of taxes.

The results obtained through the research carried out allow us to indicate that the scores obtained at the level of independent variable administrative strategies, have been located predominantly at a frequency with 72.41%, while the variable collection of taxes of the Provincial Municipality of Tambopata is perceived at a fairly satisfactory level with 75.86%, seeing that the administrative strategies developed by the Provincial Municipality of Tambopata are related to the collection of taxes.

Focusing on the analysis carried out between the independent variable "administrative strategies" and the dependent variable "tax collection", it was found that there is a significant correlation that reaches an index of 0.829 for Pearson's R coefficient, which implies a coefficient of determination of 0.687, what is equivalent to affirming that the tax collection of the Provincial Municipality of Tambopata depends on 68.72% of the administrative strategies.

5. KEYWORDS

ADMINISTRATIVE STRATEGIES AND TAX COLLECTION

6. INTRODUCCIÓN

6.1. Realidad Problemática.

En teoría el punto de partida de las estrategias administrativas, nace en la Gestión Pública para resultados en el Perú, es decir como damos una solución viable a los ciudadanos. En nuestro sector público es realista saber que tiene diferentes deficiencias o características inexistentes, por carencia de un procedimiento de planeación eficiente, inconvenientes con el presupuesto, brechas en las estructuras propias de las organizaciones y sus funciones, etc.

Sumado a todo ello temas políticos que de todas maneras se ven afectados en la contratación de recursos humanos e incluso hasta la evaluación de los mismos.

En todos los países hay políticas de modernización del Estado y el nuestro no es una excepción. Dentro de los cuales sabemos que cuentan con cinco pilares básicos, para lograr una gestión pública en función del servicio del ciudadano, que sea correcto, transparente, eficiente.

Ampliando el panorama de dicho análisis, podemos hacer una contrastación con la gestión para resultados en el sector privado, el cual existe desde hace varios años. Pudiendo apreciar que, durante todos estos años en los países desarrollados, es que ha ido evolucionando enormemente no sólo dando importancia a los procedimientos u operaciones, sino también a los resultados finales. Es allí la importancia de lo que uno logra con un gasto; es decir detrás de lo que realiza el Estado siempre hay un proceso productivo.

Un proceso productivo que está conformado por dos partes: los mecanismos que se transforman en unos insumos tangibles, insumos que se mezclan en procesos productivos y que finalmente genera la prestación de un bien o servicio concreto, que, al ser aprovechado por la población objetiva, debería generar una serie de cambios de corto mediano y largo plazo, para fomentar la mejora de una situación negativa o problemática en la población. A todo ello se llama cadena de valor público.

Realidad problemática Local:

El Gobierno central no necesariamente tiene conocimiento de todas las necesidades de la población, por tanto, delega a la gestión a los gobiernos locales, en este caso las municipalidades. Actualmente la Municipalidad Provincial de Tambopata que es la encargada como ente recaudador de los tributos municipales de la Provincia de Tambopata, que tiene ciertas metas a nivel de pliego, regulados por el Ministerio de Economía y Finanzas, mediante plataformas como el SISMEPRE el cual mide las metas del Impuesto predial entre otras.

Nuestra realidad municipal, esta con un nuevo enfoque por parte del Estado, puesto que ahora plantea el cumplimiento de metas para medir si el empleado es bueno o es malo. A nivel de sector en el caso de Recaudación de tributos municipales, como nivel de Recaudación, la meta dada por el MEF seria incrementar la base tributaria. Evaluando a los Gerentes periódicamente mediante el cumplimiento de metas anuales dispuestas por la Dirección General de Inversión Pública.

Identificando por tanto que la organización municipal en gran parte no tiene los recursos para optimizar sus procesos, por ello es común identificar que solo les interesa cumplir sus funciones sin poder medir los resultados. Perdiendo así el valor público, ya que actualmente catalogan a las municipalidades provinciales, como instituciones que han perdido credibilidad, las personas ya no creen en la buena gestión de este ente recaudador de tributos municipales.

En realidad, muchos de los tributos municipales, como son las tasas, por ende, la recaudación de los arbitrios municipales, siempre hay una disconformidad sobre la gestión de los recursos de como se ve revertido en los servicios como limpieza pública, serenazgo, parques y jardines y barrido de calles. Esto debido a una mala gestión de estrategias administrativas que tienen repercusión en la imagen institucional.

Ahora lo importante, con el nuevo Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones INVIERTE.PE tiene como objetivo “facilitar inversiones públicas inteligentes para cerrar brechas sociales, procesos más ágiles y formulación de proyectos más simples, seguimiento en tiempo real y evaluación para acelerar con calidad”, pero sobretodo que los Ministerios, gobiernos regionales y gobiernos locales se trabajen juntos de manera cooperada en una sola dirección para impulsar el crecimiento del país.

6.2. Trabajos Previos.

Tras una revisión de distintas investigaciones como antecedentes de diversas fuentes, internacionales, nacionales y locales que nos facilitaran contrastarlos con los resultados de nuestra investigación. Bajo el enfoque de las variables investigadas, como son las estrategias administrativas y la de recaudación de tributos Municipales. Para determinar la relación existente entre ambas variables y poder determinar una apreciación personal.

Las estrategias administrativas y los tributos de Municipales en la Municipalidad Provincial de Tambopata 2018, es un caso interesante de investigación para poder analizar ya que es una realidad problemática latente como institución, ya que existe mucho inconformismo por parte de la ciudadanía de nuestra Provincia de Tambopata. El cual se ve reflejado en que los contribuyentes inscritos en la base de Datos del Sistema Integral de rentas, se encuentra bajo un índice de morosidad al 80% al año 2017.

También un aspecto importante a considerar es que no siempre se podrá cumplir las expectativas de los ciudadanos y del MEF (Ministerio competente como regulador y

fiscalizador de dicho sector investigado). Para lo cual, realizamos un análisis desde contextos internacionales, nacionales y locales, lo que es importante para poder brindar un enfoque realista de cómo esta institución pública se viene desempeñando y los mecanismos que adoptó para mostrar su compromiso con la ciudadanía.

Algunos **antecedentes internacionales** revisados son:

Almeida, M. (2013) Quito, con su tema “Análisis de la Vulneración de los principios tributarios constitucionales en la creación y aplicación de las amnistías tributarias en el Ecuador” donde se concluyó que “la amnistía tributaria, es un término utilizado para la aplicación de la remisión o condonación como un modo de extinción de las obligaciones tributarias. La figura mencionada ha sufrido cambios interesantes en el transcurso del tiempo, su origen tiene inicio en el Derecho civil donde la autonomía de la voluntad es su principal elemento es remplazando y empleado con fines recaudatorios por parte del Estado”.

Jaramillo, B. y Aucanshala, L. (2013) Ecuador, con su tema investigado “ Optimización de la Gestión de recaudación Impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba”, de la Escuela de Postgrado en Administración de empresas; cuya conclusión fue “las necesidades apremiantes que tienen los municipios impone a las autoridades la obligación de planear el desarrollo de su comunidad para el bienestar de sus habitantes; para esto se requieren dos elementos fundamentales información confiable y disponibilidad económica, y a su vez, es necesario que hoy en día los Municipios se preocupen por tomar conciencia en los ciudadanos mediante las facilidades en trámites y certeza de la información, para que estos participen de manera activa en la actualización, del catastro municipal, para fomentar la desaparición de la cultura del no pago”.

A nivel Nacional tenemos a:

Chuquimamani, J. (2017) en su investigación realizada en Juliaca, en la Universidad José Carlos Mariátegui, de la escuela profesional de Contabilidad, denominado “ El impacto de los arbitrios municipales en la gestión de servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016” con el objetivo de “determinar el impacto de la recaudación de arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines, en el distrito de Juliaca 2016”; indicando como resultado que “la gestión del servicio de Parques y Jardines en la ciudad de Juliaca en el 2016, es inadecuado tanto por la ineficiencia e ineficacia de la municipalidad como el de la actitud de la población. Pues la municipalidad no emplea una diversidad de

medios para comunicar la gestión ni las estrategias adecuadas de acercamiento a la población. El 24 % de los contribuyentes nunca escucharon información sobre los tributos municipales, mientras que el 76% escucharon, pero no sobre los arbitrios sino otros tributos”.

Rojas, J. (2011) “Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del Impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del Municipio Escuque”, estado Trujillo. Concluye en cuanto al tercer objetivo específico: “Formular estrategias para que el proceso de recaudación del Impuesto sobre la Actividad Comercial, económica, Industrial y de Índole similar se ajusta al marco legal que lo regula, en la Alcaldía del Municipio de Escuque del Estado de Trujillo; se logró evidenciar que la misma debe aplicar nuevas estrategias integradas, que le permitan posicionarse como una organización de excelencia, como una institución que brinda servicios de la más alta calidad, con un modelo de gestión tributaria flexible y apoyada en efectivos procesos tributarios con la finalidad de maximizar la recaudación y coadyuvar al desarrollo económico y social del país”.

Rodríguez, R. (2016) en su estudio realizado en Trujillo, denominado “Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016”; se determinó que “la incidencia de las estrategias administrativas en la recaudación de los Impuestos en la Municipalidad Distrital de Moche fue positivo, como se puede observar que de las 7 estrategias que se aplicaron hasta el semestre 1-2016 se logró recaudar el 88%, mientras que la OAT programo recaudar el 50%”.

6.3. Teorías Relacionadas al Tema.

Gestión Estratégica

En las *concepciones clásicas de la organización*, el directivo es un especialista en unas técnicas de gestión (*organizativas, financieras, tecnológicas, etc.*) Que pone al servicio de una concepción racionalista de la producción para conseguir un objetivo de un modo eficiente y eficaz. El dominio de las técnicas permite al directivo estructurar los recursos disponibles para conseguir el objetivo fijado. Los principios que guían sus decisiones son los de eficacia –obtener el máximo resultado posible– y de eficiencia minimizar los recursos utilizados.

Esta concepción clásica y racionalista se ha visto superada por la del enfoque estratégico de la gestión: las organizaciones basan su supervivencia en su capacidad para adaptarse a su entorno y a las modificaciones que en éste se producen. De Gregorio, Pietro (2003) p. 8.

Estrategias Administrativas

Según Charles W. y Gareth. J.(2009) "Una estrategia es un conjunto de acciones estructuradas que los administradores adoptan para mejorar el desempeño de su compañía.

Administradores de estrategia

Charles W. y Gareth. J. (2009) "Los administradores son el eje del proceso de preparación de estrategias. Ello significa que deben responsabilizarse de formular las estrategias para obtener una ventaja competitiva y además aplicarlas. Deben dirigir el proceso de preparación de estrategias."

Implementación De Metodologías Para Mejorar La Confiabilidad

Charles W. y Gareth. J. (2009) "Entre las compañías que han adoptado con éxito las metodologías de mejoramiento de la calidad se destacan ciertos imperativos que se exponen más adelante en el orden en que los abordan las empresas que implantan los programas"

Recaudación tributaria

Ministerio de Economía y Finanzas (2015) "Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial". Es la función natural de toda administración tributaria, y consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; es decir, a través de ella la administración tributaria municipal está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes.

En el caso de esta facultad, la ley admite que sea ejercida por terceros en representación de la administración tributaria municipal, como por ejemplo las entidades del sistema bancario y financiero, previa celebración de convenios o contratos.

La facultad de la recaudación tributaria consiste en la recepción del pago de la deuda tributaria.

Gobiernos Locales

Según Bendezú, G. (2014) Los gobiernos Locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

6.4. Formulación del Problema.

Una buena política tributaria supone acercarse al contribuyente de una manera simple no solo en cuanto la recaudación que sea coherente integradora de todos los factores importantes de forma armoniosa que busque simplificar el sistema tributario peruano.

6.4.1. Problema General.

¿Cuál es la relación existente entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?

6.5. Justificación de la Investigación.

- c) **Teórica:** El presente estudio busca relacionar las estrategias administrativas con la recaudación de tributos municipales, conociendo si se satisface los objetivos sociales, económicos y políticos de los ciudadanos de la Provincia de Tambopata. Todo basado en las normas y disposiciones municipales que se rigen por los principios de exclusividad, territorialidad, legalidad y simplificación administrativa, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del derecho administrativo.

Actualmente los países hermanos como Chile y Argentina tiene su sistema tributario nacional más avanzando que el peruano. Sin embargo, nuestro sistema tributario ha intentado mejorar considerablemente pero que aún no se ha concluido; basado en impuestos, legislaciones, normas e interpretaciones que ha tenido efecto contrario alejando a los contribuyentes generalmente por una mala gestión.

- e) **Metodológica:** La investigación realizada nos permitirá analizar la situación actual de las municipalidades, y las estrategias administrativas que estas vienen empleando en el desarrollo de sus funciones para el servicio del ciudadano, para brindar servicios de calidad que retribuyan la cooperación de los usuarios y contribuyentes. Seguidamente incorporar nuevas opiniones sobre la Gestión Pública en las municipalidades, la forma de emplear estrategias administrativas y su relación con los tributos Municipales; competencia de los gobiernos locales.

- f) **Práctica:** El impulso de poder realizarlo fue con el objetivo de poder conllevar una mejor propuesta para mejorar las estrategias administrativas empleadas mediante técnicas adecuadas y su relación existente en la recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Debido que, no existe otra entidad pública más cercana al ciudadano, que las municipalidades, respecto a cómo va cambiando el entorno de su localidad es por eso tan importante el presupuesto participativo, no hay mejor comunicación con la sociedad provincial donde podemos escuchar las necesidades y elegir las solicitudes viables. Pero lo importante es descubrir de manera conjunta y ordenada, las prioridades de la población.
- g) **Social:** Los usuarios y contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tambopata no identifican ningún plus adicional a cualquier servicio administrativo que solicitan en esta institución, y solo reciben la limitante a la gestión por proceso. Debido que consideran que lo pagan en sus impuestos no se ve reflejados en obras para el bien común de la ciudadanía, en este caso la Provincia de Tambopata, con las estrategias identificadas se piensa lograr una nueva imagen institucional para el servicio del ciudadano.

También se espera lograr el incremento de la base tributaria de una manera adecuada, informando a los contribuyentes para que conozcan cómo, cuándo y por qué deben cancelar ciertos tributos son aplicables y no necesariamente siempre se les tenga que indicar sus deberes tributarios con los gobiernos locales. Para que así no por desconocimiento sean contribuyentes pasivos de pago.

h) **Normativo:**

- Entre las principales normas que forman parte de la base legal tenemos:
- La Constitución Política del Estado; los artículos 74 y 196, sobre bienes y rentas municipales.
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF; Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal y modificatorias.
- Ley N° 27972; Ley Orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo N° 135-99-EF; Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Ley del Procedimiento Administrativo General,
- Ley N° 27444.

7. METODOLOGIA

7.1. Tipo de Investigación: No experimental

7.2. Diseño de la Investigación: Descriptivo Correlacional.

7.3. Población: Es de carácter finito. Está constituido por 29 trabajadores nombrados, contratados y tercería, de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

7.4. Muestra: Equivalente a la población 29

7.5. Técnica: Encuesta

7.6. Instrumento: Cuestionario

7.7. Análisis de Datos: Se utilizará la distribución CHI cuadrada y medidas de asociación

8. RESULTADOS

Se observa que las campañas de amnistías se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos municipales es medianamente satisfactorio según lo señala el 72.7% de los encuestados, por otro lado también un 83.3% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe campañas de amnistía, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe satisfactoria.

La simplificación de los procesos se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata es medianamente satisfactoria según lo señala el 77.3% de los encuestados, por otro lado también un 33.3% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe simplificación de los procesos, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe satisfactoria.

La presencia del trabajador municipal se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata es medianamente satisfactoria según lo señala el 63.6% de los encuestados, por otro lado también un 66.7% de los encuestados manifiesta que casi siempre se observa que la presencia del trabajador municipal, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe satisfactoria.

Se observa que la recaudación del impuesto predial se presenta a veces por lo tanto la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata es a veces medianamente satisfactoria según lo señala el 85.0% de los encuestados, por otro lado

también un 10.0% de los encuestados manifiesta que casi nunca existe recaudación del impuesto predial, razón por la cual la recaudación de tributos se percibe de forma insatisfactoria.

9. DISCUSIÓN

En este numeral analizaremos y discutiremos los resultados obtenidos para las variables estrategias administrativas y recaudación de tributos en nuestra investigación cuyo propósito fue establecer la relación entre dichas variables y así asumir una postura teórica que nos permita construir una teoría de rango intermedio respecto a las variables estudiadas.

Las puntuaciones logradas a nivel de variable independiente estrategias administrativas, se han ubicado predominantemente en una frecuencia a veces con un 72.41%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° D-1. Mientras que la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata se percibe a un nivel medianamente satisfactorio con un 75.86%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° D-2, viendo que las estrategias administrativas que desarrolla la Municipalidad Provincial de Tambopata se relaciona con la recaudación de tributos.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable estrategias administrativas (campañas de amnistías), se han ubicado predominantemente en el criterio a veces con un 72.7%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 1. Así mismo frente a la dimensión de la variable recaudación de tributos (impuesto predial) se percibe en una frecuencia a veces con un 85.0% lo que se determina medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 4, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio se nota claramente que mientras se implementen campañas de amnistías que incentiven al cumplimiento de las obligaciones tributarias la recaudación del impuesto predial se desarrollara regularmente.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable estrategias administrativas (simplificación de los procesos), se han ubicado predominantemente en el criterio a veces con un 77.3%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo

representa el Grafico N° 2. Así mismo frente a la dimensión de la variable recaudación de tributos (impuesto de alcabala) se percibe en una frecuencia a veces con un 83.3% lo que se determina medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 5, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio resulta clara la relación que establece la simplificación de procedimientos administrativos con el fin de incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias con respecto a la recaudación del impuesto de alcabala para hacerlo periódico y de forma regular.

Las puntuaciones logradas a nivel de dimensión de la variable estrategias administrativas (trabajador municipal), se han ubicado predominantemente en el criterio a veces con un 63.6%, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 3. Así mismo frente a la dimensión de la variable recaudación de tributos (arbitrios municipales) se percibe en una frecuencia a veces con un 83.3% lo que se determina medianamente satisfactoria, lo cual queda confirmado a nivel de los sujetos encuestados tal como lo representa el Grafico N° 6, hecho que nos indica que relacionando ambas dimensiones de las variables en estudio resulta clara la relación que establece la gestión y el desempeño del trabajador municipal con el fin de incrementar el cumplimiento de las obligaciones tributarias con respecto a la recaudación de los arbitrios municipales para hacerlo periódico y de forma regular.

La teoría de Rensis Likert (1996), nos habla del término “efecto cascada”, que trata del desempeño del líder, las estructuras y políticas generan un clima determinado en una organización.

Charles W. y Gareth. J. (2009) “Los administradores son el eje del proceso de preparación de estrategias. Ello significa que deben responsabilizarse de formular las estrategias para obtener una ventaja competitiva y además aplicarlas. Deben dirigir el proceso de preparación de estrategias.”

Charles W. y Gareth. J. (2009) “Entre las compañías que han adoptado con éxito las metodologías de mejoramiento de la calidad se destacan ciertos imperativos que se exponen más adelante en el orden en que los abordan las empresas que implantan los programas”

Por lo tanto tal como describe la teoría en la presente investigación se encontró que existe una correlación significativa que alcanza un índice de 0,829 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.687, lo que equivale en afirmar que la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende en 68.72% de las estrategias administrativas.

Referimos que las dos variables y las dimensiones de cada una desarrollan relaciones de carácter muy estrecho puesto que las acciones que desarrollen a través de estrategias administrativas por parte de los directivos con poder de decisión en la Municipalidad repercutirá a gran escala en la recaudación de los tributos y estos como consecuente del cumplimiento permitirá realizar gestiones de mejora en la provincia.

10. CONCLUSIONES

1. Se concluye que, existe relación directa entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos y sus dimensiones (las campañas de amnistías, la simplificación de los procesos, el trabajador municipal, impuesto predial, impuesto de alcabala y los arbitrios municipales), muestran una correlación significativa que alcanza un índice de 0,829 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.687, lo que equivale en afirmar que la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata depende en 68.72% de las estrategias administrativas.
2. Las estrategias administrativas y sus dimensiones (las campañas de amnistías, la simplificación de los procesos y el trabajador municipal), alcanzan una puntuación media de 95.14 puntos de un total de 135 puntos establecido como parámetro de referencia, que señalan casi siempre satisfactorio las estrategias administrativas y la recaudación de tributos; este resultado es significativo en razón de la prueba realizada con el estadístico chi cuadrado que alcanza una significación menor al 5% ($\alpha=0,000$) deducida de la tabla N° 26.
3. La recaudación de tributos y sus dimensiones (impuesto predial, impuesto de alcabala y arbitrios municipales), alcanzan una puntuación media de 66.10 puntos de un total de 90 puntos establecido como parámetro de referencia, que señalan casi siempre satisfactorio las estrategias administrativas y la recaudación de tributos; este resultado es significativo

en razón de la prueba realizada con el estadístico chi cuadrado que alcanza una significación menor al 5% ($\alpha=0,000$).

4. La dimensión que mejor predice la recaudación de tributos es la campaña de amnistías, pues el nivel de correlación entre estas dos variables alcanza un valor de 0,848 para el coeficiente R de Pearson con una significación menor del 5% ($\alpha=0,000$), lo que equivale en afirmar basado en el coeficiente de determinación que la recaudación de tributos depende en un 71.91% de las campañas de amnistías que desarrolle la Municipalidad Provincial de Tambopata.
5. La dimensión que mejor predice las estrategias administrativas es el impuesto predial, pues el nivel de correlación entre estas dos variables alcanza un valor de 0,672 para el coeficiente R de Pearson con una significancia menor del 5% ($\alpha=0,000$), lo que equivale en afirmar basado en el coeficiente de determinación que la recaudación del impuesto predial depende en un 45.15% de las estrategias administrativas que desarrolle la Municipalidad Provincial de Tambopata.
6. Se concluye que las Campañas de amnistías y la recaudación del Impuesto predial, tiene relación directamente estrecha y son las dimensiones que más impacto tendría en sus resultados al emplear adecuadas estrategias administrativas con el objetivo de incrementar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, M. (2013) " *Análisis de la Vulneración de los principios tributarios constitucionales en la creación y aplicación de las amnistías tributarias en el Ecuador*"

Universidad San Francisco de Quito, Quito.

CHARLES, W (2009) *Administración Estratégica*.-Octava Edición

EDITORIA MCGRAW – HILL/ INTERAMERICANA EDITORES,S-A- de C.V

Mexico D.F

CHUQUIMAMANI, Ulises (2017) " *El impacto de los arbitrios municipales en la gestión del servicio de parques y jardines en el distrito de Juliaca 2016*".

Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

DOC.C.P.C. RUEDA. (2015) *Texto único Ordenado Del Código Tributario*.

EDITORIA GRÁFICA BERNILLA

Lima-Perú

GUILLERMO, B. (2014) *Legislación Especial sobre Tributación Municipal*.

EDITORIAL FFECAAT E.I.R.L

Lima – Perú

JARAMILLO, B. y AUCANSHALA, L. (2013) *“Optimización de la Gestión de recaudación Impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba”*

Escuela Superior Politécnica del Litoral-Guayaquil, Ecuador

Ley 27072, *Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias*

Lima-Perú

Municipalidad Provincial de Tambopata

Web Site: <http://www.munitambopata.gob.pe/site/>

Puerto Maldonado, Tambopata, Perú

Ministerio de Economía y Finanzas

Web Site:

<https://www.mef.gob.pe/es/inversion-publica-sp-21787>

Lima-Perú

ROJAS, J. (2011) *“Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del Impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del Municipio Escuque”*.

Universidad de los Andes, Trujillo, Perú.

RODRIGUEZ, Ruth (2016) *“Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016”*.

Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

ROSENDO, H. (2015) *Código Tributario Comentado*

JURISTA EDITORES E.I.R.L.

Lima - Perú

Texto Único Ordenado (T.U.O) del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N° 135-99-EF.

Lima-Perú

Anexo N°01

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACION DE TRIBUTOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2017				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación existente entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación existente entre las estrategias administrativas y recaudación de tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata -2018. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación directa y significativa entre las estrategias administrativas y recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018. H0: No existe relación directa y significativa entre las estrategias administrativas y la recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018. H1: Existe un nivel de relación bajo pero significativo entre las estrategias administrativas y recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el año 2018. 	<p>VARIABLE I</p> <ul style="list-style-type: none"> Estrategias Administrativas. <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Campañas de Amnistías. - Simplificación de los procesos. - Trabajador Municipal. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativa, descriptivo, correlacional</p> <p>POBLACIÓN: Total, de la población 29 trabajadores de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tambopata.</p> <p>MUESTRA: 29 Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria</p> <p>- Selección: No probabilístico de carácter intencionado</p>

<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre Campañas de amnistías y recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? • ¿Qué relación existe entre Simplificación de procesos administrativos, y recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018? • ¿Qué relación existe entre los trabajadores municipales y recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018? • ¿Qué relación existe entre Impuesto Predial y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata- 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificar la relación entre la Promoción Campañas de amnistías y la recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. •Identificar la relación de Simplificación de los procesos administrativos, y la recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata -2018. •Identificar la relación de los trabajadores municipales y la recaudación de tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018 •Identificar la relación entre Impuesto Predial y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018 •Identificar la relación entre 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>H1: Las Campañas de amnistías, tiene relación directa y significativa con los tributos municipales de Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H0: Las Campañas de amnistías, no tiene relación directa y significativa con los tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H2: La Simplificación de los procesos administrativos, tiene relación directa y significativa con los tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H0: La Simplificación de los procesos administrativos, NO tiene relación directa y significativa con los tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H3: Los trabajadores municipales, tiene relación directa y significativa con los tributos municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H0: Los trabajadores municipales, NO tiene relación directa y significativa con los tributos Municipales de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H4: El Impuesto Predial, tiene relación directa y</p>	<p>VARIABLE II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de Tributos Municipales <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Impuesto Predial. - Impuesto de Alcabala. - Arbitrios Municipales. 	<p>- Tamaño: 29 personas</p> <p>La oficina de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.</p> <p>TÉCNICAS INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p> <p>Análisis documental.</p> <p>Encuesta – cuestionario (Inventario)</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagramas
---	--	---	--	---

<p>2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre Impuesto de Alcabala y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? • ¿Qué relación existe entre Arbitrios Municipales y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018? 	<p>Impuesto de Alcabala y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre Arbitrios Municipales Predial y las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. 	<p>significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H0: El Impuesto Predial, NO tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H5: El Impuesto de Alcabala, tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H0: El Impuesto de Alcabala, NO tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H6: Los arbitrios Municipales, tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p>H0: Los Arbitrios Municipales, NO tiene relación directa y significativa con las estrategias administrativas de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.</p>		
--	--	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TITULO:		
ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACION DE TRIBUTOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA – 2018		
VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>• VARIABLE I: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS</p> <p>Una estrategia es un conjunto de acciones estructuradas que los administradores adoptan para mejorar el desempeño de su compañía.</p> <p>Según Charles W. y Gareth. Jones (2009 p.3)</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Campañas de Amnistías</p> <p>Ley Orgánica de Municipalidades establece que mediante ordenanzas se crean, modifican, suprimen, exoneran los arbitrios, tasas licencias, derechos y contribuciones, dentro de los límites establecidos por Ley.</p> <p>El Art 40° de la Ley N° 27972;</p>	<p>1.1 Gestión estratégica</p> <p>1.2 Calidad de servicio</p> <p>1.4 Medios de información</p>
	<p>DIMENSIÓN 2: Simplificación de los procesos.</p> <p>Simplificar los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusiva brindados por la Municipalidad Provincial de Tambopata y contenidos en su TUPA.</p> <p>Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>	<p>2.1 Modalidades de pago.</p> <p>2.2 Reestructuración del TUPA</p> <p>2.3 Participación ciudadana</p>
	<p>DIMENSIÓN 3: Trabajador Municipal.</p> <p>Los funcionarios y empleados de las municipalidades se sujetan al régimen laboral general aplicable a la administración pública, conforme a ley.</p> <p>ARTICULO 37° Ley Orgánica de Municipalidades 27972</p>	<p>3.1 Capacitación de los empleados</p> <p>3.2 Modalidades de contrato.</p> <p>3.3 Creación de incentivos.</p>

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACION DE TRIBUTOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA – 2018

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>• VARIABLE II: RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES.</p> <p>Es la función natural de toda administración tributaria, y consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; es decir, a través de ella la administración tributaria municipal está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes.</p> <p>.Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (2015)</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Impuesto Predial</p> <p>El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de la propiedad de los predios urbanos y rústicos.</p> <p>Base Legal: <i>Artículo 8° del Texto Único ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF.</i></p>	<p>1.1. Ampliación de la base imponible</p> <p>1.2. Morosidad</p>
	<p>DIMENSION 2: Impuesto de Alcabala</p> <p>El impuesto es de realización inmediata y grava las transferencias de propiedad de bienes e inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de demonio.</p> <p>Base Legal: <i>Artículo 21° del Texto Único ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF.</i></p>	<p>2.1 Nivel de transferencias</p> <p>2.2 Cumplimiento de metas</p>
	<p>DIMENSIÓN 3: Tasa de Arbitrios</p> <p>Son las tasas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.</p> <p>Base Legal: Artículo 68° Ley Orgánica de Municipalidades</p>	<p>3.1 Campañas de sensibilización</p> <p>3.2 Campañas de amnistías.</p>

ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

Estimado colaborador, de la **GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA**, la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación de tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, el cual tiene como propósito medir la relación entre **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES**. Toda información brindada es de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES: Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa (X) en sólo uno de los cuadros de cada pregunta, de acuerdo a la manera cómo usted le parezca adecuado, según la siguiente escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
GESTIÓN ESTRATÉGICA:						
2.	¿ Tiene usted conocimiento de los objetivos estratégicos del área laboral?					
3.	¿Tiene evaluaciones constantes sobre su desempeño laboral?					
4.	¿Conoce usted la misión y visión de la institución?					
CALIDAD DE SERVICIO						
4.	¿Conoce todos los procedimientos y función del puesto laboral?					
5.	¿Se siente capaz de absolver cualquier duda que tengan los contribuyentes?					
6.	¿Está satisfecho con la gestión que desarrolla en beneficio de los usuarios?					
MEDIOS DE INFORMACIÓN						

7. ¿Tienen los contribuyentes fácil acceso a la información de su Institución?					
8. ¿El teléfono institucional está operativo para su finalidad?					
9. ¿Considera usted que la plataforma web institucional está constantemente actualizada?					
MODALIDADES DE PAGO					
10. ¿Considera eficiente las actuales modalidades de pago de tributos, que brinda la institución?					
11. ¿Cree usted que se deberían implementar pagos con tarjetas de crédito y débito dentro del local institucional?					
12. ¿Estaría de acuerdo con que los contribuyentes puedan realizar pagos a través de módulos de Banco Móvil?					
REESTRUCTURACIÓN DEL TUPA					
13. ¿Considera adecuados los plazos para cada trámite establecidos en el TUPA vigente?					
14. ¿La calificación que brinda el actual TUPA institucional actualizado es aprobatoria?					
15. ¿Cree usted que el área laboral, aplicó medidas de simplificación administrativa al momento de elaborar el TUPA?					
PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
16. ¿Considera usted que existe cultura tributaria en la Provincia de Tambopata?					
17. ¿Conoce las ventajas y desventajas de la falta de cultura tributaria en la ciudadanía?					
18. ¿Identifica usted, asistencia de los ciudadanos a las actividades de rendición de cuentas, audiencias públicas, programas desarrollados por la institución?					
CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS					

19. ¿Le gustaría recibir capacitación de acuerdo a su cargo?					
20. ¿Considera que las capacitaciones benefician su desempeño laboral?					
21. ¿Cree que es satisfactorio recibir algún título o certificación, por las capacitaciones recibidas?					
MODALIDADES DE CONTRATO					
22. ¿Considera usted que tiene estabilidad laboral?					
23. ¿Tiene posibilidades de ascenso en su puesto laboral?					
24. ¿El horario de trabajo que desempeña está de acuerdo a la modalidad de contrato que tiene?					
CREACIÓN DE INCENTIVOS					
25. ¿La institución le brinda reconocimientos al cumplimiento de sus metas?					
26. ¿La remuneración que percibe es de acuerdo a las funciones que desempeña?					
27. ¿Se siente satisfecho con el trato que recibe como empleado?					

ENCUESTA SOBRE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES

Estimado colaborador, de la **GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA**, la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación de tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, el cual tiene como propósito medir la relación entre **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES**. Toda información brindada es de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES: Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa (X) en sólo uno de los cuadros de cada pregunta, de acuerdo a la manera cómo usted le parezca adecuado, según la siguiente escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

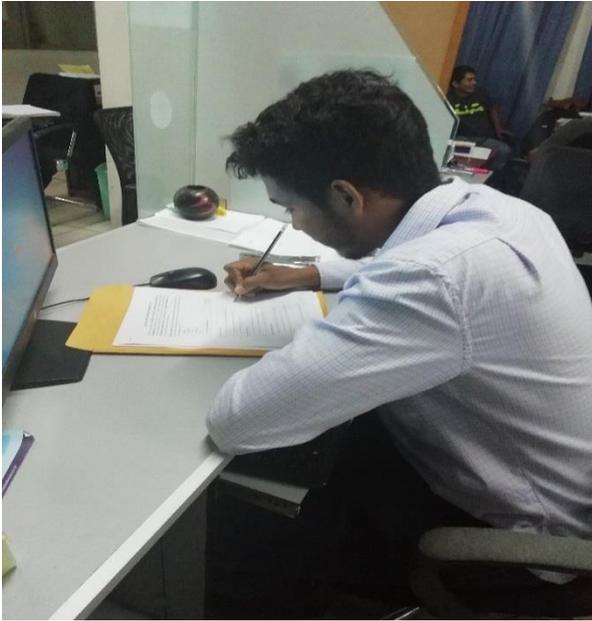
Nº	RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
AMPLIACIÓN DE LA BASE IMPONIBLE						
01.	¿Conoce cómo se aplica la determinación de la deuda tributaria?					
02.	¿Se realiza eficientemente el registro de las Declaraciones Juradas?					
03.	¿Considera necesario realizar una depuración de datos del Sistema Integral de Rentas?					
MOROSIDAD						
4.	¿Se puede obtener un estado de cuenta de Impuesto Predial en el Portal Electrónico?					
5.	¿Considera necesario el convenio de recaudación con entidades del Sistema Financiero para que el pago se realice en distintas entidades bancarias?					
6.	¿Se cuenta con distintas modalidades de pago de tributos en la caja de Palacio Municipal Provincial de Tambopata?					

NIVEL DE TRANSFERENCIAS					
7. ¿Conoce trimestralmente el número de transferencias de bienes e inmuebles?					
8. ¿Se asigna un código único a cada contribuyente nuevo?					
9. ¿Identifica usualmente inconsistencia en el sistema?					
CUMPLIMIENTO DE METAS					
10. ¿Tiene conocimiento de las META del Impuesto Predial establecidas por el MEF?					
11. ¿Considera usted que la Gerencia de Rentas realiza una buena gestión tributaria?					
12. ¿Cree usted que se cumple con las expectativas del programa de incentivos a la mejora de la Gestión municipal?					
CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN					
13. ¿Estaría de acuerdo con la realización de campañas sectorizadas de sensibilización tributaria?					
14. ¿Cree necesario desarrollar charlas informativas en centros de estudios sobre tributos municipales?					
15. ¿Considera importante realizar reconocimientos públicos a contribuyentes puntuales, como referencia de buen ejemplo?					
NOTIFICACIÓN					
16. ¿Existen distintas modalidades de notificación?					
17. ¿Los cargos de notificación empleados por Gerencia de Rentas, cumplen especificaciones según ley?					
18. ¿Existe un adecuado control de envío y recepciones de las notificaciones?					

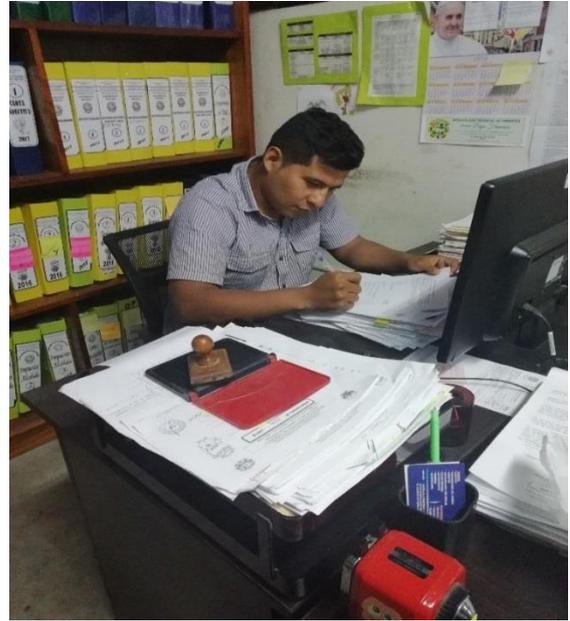
Gracias por su colaboración.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

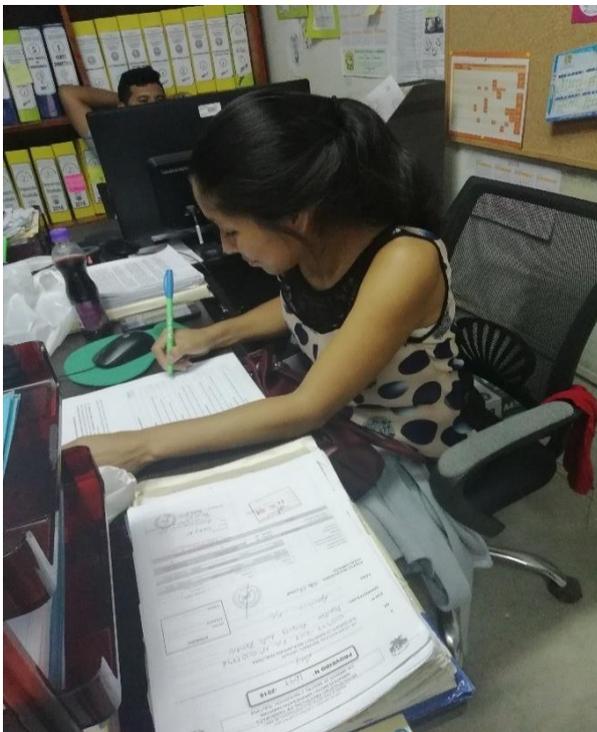
NOTIFICADOR



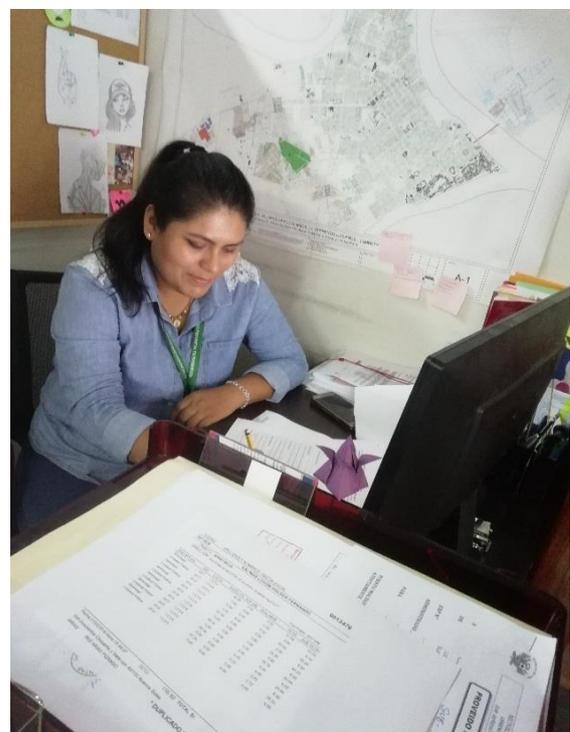
TÉCNICO TRIBUTARIO



ASISTENTE ADMINISTRATIVO



SUB GERENTE DE RECAUDACIÓN



BASE DE DATOS

RESPUESTA DE LOS COLABORADORES POR ITEM- VARIABLE 1: ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS																											
D1: CAMPAÑAS DE AMNISTIAS									D2: SIMPLIFICACION DE LOS PROCESOS									D3: TRABAJADOR MUNICIPAL									
ITEMS 01	ITEMS 02	ITEMS 03	ITEMS 04	ITEMS 05	ITEMS 06	ITEMS 07	ITEMS 08	ITEMS 09	ITEMS 10	ITEMS 11	ITEMS 12	ITEMS 13	ITEMS 14	ITEMS 15	ITEMS 16	ITEMS 17	ITEMS 18	ITEMS 19	ITEMS 20	ITEMS 21	ITEMS 22	ITEMS 23	ITEMS 24	ITEMS 25	ITEMS 26	ITEMS 27	
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	
4	2	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	1	2	3	2	4	3	5	5	5	2	2	2	2	2	3	
3	1	5	5	5	3	3	2	3	3	5	4	5	4	3	1	4	3	5	5	5	2	2	4	1	3	3	
3	2	2	4	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	2	3	4	5	5	4	4	4	5	3	3	2	
5	4	5	5	4	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	3	3	4	3	4	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	2	3	2	4	
5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	
4	2	4	5	4	4	4	2	3	4	5	5	4	3	3	2	5	2	5	5	5	5	4	4	4	3	4	
4	2	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	5	5	5	5	4	4	3	3	3	
5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	
3	2	2	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	2	3	2	2	3	5	5	4	2	1	1	4	2	3	
4	2	5	5	4	5	4	5	5	4	3	2	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	2	5	4	
4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	3	2	4	5	5	5	2	2	3	4	2	2	
5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	2	2	3	3	4	4	
2	1	2	4	3	2	1	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	2	5	5	5	2	1	5	1	3	4	
4	2	2	5	5	5	2	4	1	3	4	5	1	2	1	3	5	3	5	5	5	5	4	5	3	3	3	
3	2	3	2	3	4	3	4	1	3	1	3	4	1	3	2	1	1	5	5	3	3	1	4	1	1	3	
4	2	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2	2	2	4	4	5	4	3	3	2	1	3	
4	2	4	5	5	5	3	2	3	3	5	5	4	4	3	2	4	2	5	5	5	1	1	2	1	3	3	
4	4	1	4	5	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	1	3	3	
5	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	1	3	5	4	3	4	3	5	5	5	1	1	4	5	3	3	
3	1	3	3	5	4	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	1	5	5	5	3	3	4	3	2	2	
2	1	1	3	3	4	4	1	2	3	5	5	3	3	2	2	4	1	5	5	4	1	5	5	3	2	4	
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	1	2	3	
2	2	4	4	4	1	1	3	4	1	3	2	3	3	3	3	2	4	1	4	2	3	3	4	3	4	4	
4	1	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	1	1	3	3	1	4	
4	2	4	5	5	3	2	2	3	3	4	5	4	4	3	2	4	3	5	5	5	5	3	4	1	3	3	
4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	2	1	5	1	5	5	5	2	2	4	1	1	4	
5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	

BASE DE DATOS

RESPUESTA DE LOS COLABORADORES POR ITEM- VARIABLE 2: RECAUDACION DE TRIBUTOS																	
D1: IMPUESTO PREDIAL						D2: IMPUESTO DE ALCABALA						D3: ARBITRIOS MUNICIPALES					
ITEMS 1	ITEMS 2	ITEMS 3	ITEMS 4	ITEMS 5	ITEMS 6	ITEMS 7	ITEMS 8	ITEMS 9	ITEMS 10	ITEMS 11	ITEMS 12	ITEMS 13	ITEMS 14	ITEMS 15	ITEMS 16	ITEMS 17	ITEMS 18
4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	2	4	1	4	1	2	4	3	5	2	3	4	4	3	5	4	2
4	3	4	1	5	3	1	5	3	4	4	4	3	5	3	1	4	3
2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3
4	4	4	1	4	4	3	5	2	4	3	3	5	5	5	4	4	4
4	4	5	1	4	2	3	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	4
5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3
4	4	5	1	4	3	1	5	4	1	4	2	5	5	5	5	4	3
3	5	3	4	1	1	1	5	3	1	4	3	4	5	5	5	5	3
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
4	3	5	1	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	5	4	5	5
4	3	5	4	2	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5
4	3	4	1	5	3	1	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5
5	5	5	2	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4
2	5	5	1	5	5	1	1	3	1	4	2	2	5	5	5	5	4
5	2	1	1	5	3	2	5	4	5	2	3	5	5	5	5	4	3
5	3	3	5	3	1	1	1	1	1	5	3	5	5	3	3	5	3
3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	2	4	5	5	3	3	3
5	5	4	1	4	1	3	5	1	4	4	3	5	5	5	3	3	2
4	3	5	1	4	3	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4
5	5	3	1	3	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	1	5	2	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4
3	2	3	4	5	1	1	1	1	2	1	4	5	5	5	2	4	5
4	4	3	1	2	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
2	4	2	1	1	3	2	3	4	5	3	2	1	4	4	3	4	5
4	4	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	2	4	5
5	3	3	1	4	3	1	4	4	5	1	2	5	5	5	5	4	4
5	3	3	1	5	2	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

" Estrategias Administrativas "

OBJETIVO: " Recoger la información referente a la venable y Estrategias Administrativas "

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Santos Alvarez Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

Dr. Luis Alberto Santos Alvarez
CONSULTOR
CPP 10298873

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Recaudación de tributos Municipales"

OBJETIVO: "Recoger la información referente a la variable 2."

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Santos Alvarez Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor. en Educación

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

Dr. Luis Alberto Santos Alvarez
C.O.P. 124108731

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES"

OBJETIVO: "Recoger la información referente a la Variable 2: Recaudación de Tributos Municipales".

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe Ramos Jhon William

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro En Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS"

OBJETIVO: "Recoger la información referente a la Variable 1: Estrategias Administrativas".

DIRIGIDO A: Los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe Ramos Jhon William

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Maestro En Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

SOLICITUD DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"
MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL
PERU



Puerto Maldonado, 28 de Mayo del 2018.

SEÑORA:
Bach.Cs.Cs. YRMA ALLAUCA SIERRA
GERENTE DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



28 MAYO 2018

CIUDAD.-

ASUNTO: Solicitud de autorización para
aplicación de instrumentos de
investigación (Cuestionario).

**** De mi mayor consideración:

Me dirijo a Usted, con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y manifestarle que estando por concluir mis estudios en la ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO Filial Puerto Maldonado en la especialidad de "GESTIÓN PÚBLICA", vengo realizando un trabajo de investigación titulado "ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018", razón por la cual solicito a su digno despacho pueda brindarme todas las facilidades necesarias para poder aplicar unos cuestionarios (instrumentos de investigación) a todo el personal de su Gerencia a cargo, de la Municipalidad Provincial de Tambopata con interrogantes que parten de los indicadores sobre las dimensiones de las 02 variables en estudio; adjunto cuestionarios.

Esperando su aceptación, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

.....
Lic. Shadit Sofia Vizcarra Velásquez
DNI N° 72453566

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA
"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"
"MADRE DE DIOS, CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"
GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



Puerto Maldonado, 04 de Junio del 2018.

SEÑORA:

Lic. SHADIT SOFIA VIZCARRA VELASQUEZ
MAESTRISTA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO

ASUNTO: Otorga autorización
para aplicación de
instrumentos de
Investigación (Cuestionarios).

Me dirijo a Usted, con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y manifestarle que dando respuesta a la solicitud de fecha 28 de Mayo del presente dirigida a la Gerencia General de la Municipalidad Provincial de Tambopata; para la aplicación de unos instrumentos de investigación (Encuestas y Cuestionarios) sobre el trabajo de tesis titulado "**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018**"; tomando plena y prioritaria consideración del asunto y por tratarse de un tema de investigación científica que permitirá describir datos significativos de las políticas de acción de la gestión de turno sirvo extender la presente a fin de expresar sirvase usted contar con la autorización respectiva para la aplicación de las encuestas en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Esperando haber cumplido con la necesidad de su pedido, me despido de usted.

 Municipalidad Provincial de Tambopata
Madre de Dios

Bach. Cs./Cs. Yrma Allauca Sierra
GERENTE DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ENCUESTA SOBRE ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS

Estimado colaborador, de la **GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA**, la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación de tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, el cual tiene como propósito medir la relación entre **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES**. Toda información brindada es de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES: Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa (X) en sólo uno de los cuadros de cada pregunta, de acuerdo a la manera cómo usted le parezca adecuado, según la siguiente escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5

GESTIÓN ESTRATÉGICA:					
1.	¿Tiene usted conocimiento de los objetivos estratégicos del área laboral?				X
2.	¿Tiene evaluaciones constantes sobre su desempeño laboral?				X
3.	¿Conoce usted la misión y visión de la Institución?	X			
CALIDAD DE SERVICIO					
4.	¿Conoce todos los procedimientos y función del puesto laboral?				X
5.	¿Se siente capaz de absolver cualquier duda que tengan los contribuyentes?				X
6.	¿Está satisfecho con la gestión que desarrolla en beneficio de los usuarios?		X		
MEDIOS DE INFORMACIÓN					
7.	¿Tienen los contribuyentes fácil acceso a la información de su Institución?			X	
8.	¿El teléfono institucional está operativo para su finalidad?		X		
9.	¿Considera usted que la plataforma web institucional está constantemente actualizada?			X	
MODALIDADES DE PAGO					
10.	¿Considera eficiente las actuales modalidades de pago de tributos, que brinda la Institución?				X

11. ¿Cree usted que se deberían implementar pagos con tarjetas de crédito y débito dentro del local institucional?				X	
12. ¿Estaría de acuerdo con que los contribuyentes puedan realizar pagos a través de módulos de Banco Móvil?				X	
REESTRUCURACIÓN DEL TUPA					
13. ¿Considera adecuados los plazos para cada trámite establecidos en el TUPA vigente?			X		
14. ¿La calificación que brinda el actual TUPA institucional actualizado es aprobatoria?	X				
15. ¿Cree usted que el área laboral, aplicó medidas de simplificación administrativa al momento de elaborar el TUPA?			X		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA					
16. ¿Considera usted que existe cultura tributaria en la Provincia de Tambopata?			X		
17. ¿Conoce las ventajas y desventajas de la falta de cultura tributaria en la ciudadanía?				X	
18. ¿Identifica usted, asistencia de los ciudadanos a las actividades de rendición de cuentas, audiencias públicas, programas desarrollados por la institución?			X		
CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS					
19. ¿Le gustaría recibir capacitación de acuerdo a su cargo?					X
20. ¿Considera que las capacitaciones benefician su desempeño laboral?					X
21. ¿Cree que es satisfactorio recibir algún título o certificación, por las capacitaciones recibidas?					X
MODALIDADES DE CONTRATO					
22. ¿Considera usted que tiene estabilidad laboral?			X		
23. ¿Tiene posibilidades de ascenso en su puesto laboral?				X	
24. ¿El horario de trabajo que desempeña está de acuerdo a la modalidad de contrato que tiene?			X		
CREACIÓN DE INCENTIVOS					
25. ¿La institución le brinda reconocimientos al cumplimiento de sus metas?	X				
26. ¿La remuneración que percibe es de acuerdo a las funciones que desempeña?			X		
27. ¿Se siente satisfecho con el trato que recibe como empleado?			X		

ENCUESTA SOBRE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES

Estimado colaborador, de la GERENCIA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA, la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación de tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, el cual tiene como propósito medir la relación entre **ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES**. Toda información brindada es de carácter anónimo.

INSTRUCCIONES: Hay una serie de supuestos en cada ítem, marque con un aspa (X) en sólo uno de los cuadros de cada pregunta. de acuerdo a la manera cómo usted le parezca adecuado, según la siguiente escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS MUNICIPALES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
AMPLIACIÓN DE LA BASE IMPONIBLE						
	01. ¿Conoce cómo se aplica la determinación de la deuda tributaria?				X	
	02. ¿Se realiza eficientemente el registro de las Declaraciones Juradas?		X			
	03. ¿Considera necesario realizar una depuración de datos del Sistema Integral de Rentas?					X
MOROSIDAD						
	4. ¿Se puede obtener un estado de cuenta de Impuesto Predial en el Portal Electrónico?	X				
	5. ¿Considera necesario el convenio de recaudación con entidades del Sistema Financiero para que el pago se realice en distintas entidades bancarias?				X	
	6. ¿Se cuenta con distintas modalidades de pago de tributos en la caja de Palacio Municipal Provincial de Tambopata?		X			
NIVEL DE TRANSFERENCIAS						
	7. ¿Conoce trimestralmente el número de transferencias de bienes e inmuebles?			X		
	8. ¿Se asigna un código único a cada contribuyente nuevo?					X
	9. ¿Identifica usualmente inconsistencia en el sistema?					X
CUMPLIMIENTO DE METAS						

10. ¿Tiene conocimiento de las META del Impuesto Predial establecidas por el MEF?				X
11. ¿Considera usted que la Gerencia de Rentas realiza una buena gestión tributaria?				X
12. ¿Cree usted que se cumple con las expectativas del programa de Incentivos a la mejora de la Gestión municipal?				X
CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN				
13. ¿Estaría de acuerdo con la realización de campañas sectorizadas de sensibilización tributaria?				X
14. ¿Cree necesario desarrollar charlas informativas en centros de estudios sobre tributos municipales?				X
15. ¿Considera importante realizar reconocimientos públicos a contribuyentes puntuales, como referencia de buen ejemplo?				X
NOTIFICACIÓN				
16. ¿Existen distintas modalidades de notificación?				X
17. ¿Los cargos de notificación empleados por Gerencia de Rentas, cumplen especificaciones según ley?				X
18. ¿Existe un adecuado control de envío y recepciones de las notificaciones?				X

Gracias por su colaboración.