

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**



**“GESTIÓN DE COBRANZA ORDINARIA Y SU INFLUENCIA EN EL
NIVEL DE RECAUDACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TACNA, AÑO 2015”**

TESIS

Presentada por:

BACHILLER: Jordan Andree Pasco Maquera

Para optar Título Profesional de Contador Público

Tacna - Perú

2016

DEDICATORIA

A mis padres Nancy y Francisco por haber estado conmigo a cada paso que doy, dándome fortaleza para continuar y siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

Suponen los cimientos de mi desarrollo, todos y cada uno de ustedes mi familia, han destinado tiempo para enseñarme cosas nuevas, para brindarme aportes invaluable que me servirán para toda la vida.

Especialmente estuvieron presentes motivándome en el desarrollo de mi tesis, les agradezco.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	02
RESUMEN	07
INTRODUCCIÓN	08
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	09
1.1 IDENTIFICACION Y DETERMINACION DEL PROBLEMA	09
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.2 Problemas específicos	10
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION	11
1.4.1 Justificación	11
1.4.2 Importancia	12
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES EN LA INVESTIGACION	12
1.5.1 Alcance	12
1.5.2 Limitaciones	12
CAPITULO II MARCO TEORICO	13
2.1 ANTECEDENTES	13
2.2 BASES TEORICAS-CIENTIFICAS	15
2.2.1 Gestión de cobranza ordinaria	15
2.2.2 Nivel de recaudación	34
2.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS	46
2.4 NICSP relacionadas a la investigación	49
2.5 CASUÍSTICA DE RECAUDACIÓN IMPUESTO PREDIAL	57
CAPITULO III METODOLOGIA	62
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	62
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACION	62
3.3 SISTEMA DE HIPÓTESIS	62
3.4 DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	63
3.5 AMBITO DE LA INVESTIGACION Y TIEMPO PARCIAL	65
3.6 POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	65

3.6.1 Población	65
3.6.2 Muestra	65
3.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION	66
3.8 TECNICAS DE PROCEDIMIENTOS DE DATOS	66
3.8.1 Procesamiento de los datos	67
3.8.2 Análisis e interpretación de los datos	67
3.9 SELECCIÓN Y VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS	68
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	93
4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	93
CAPITULO V ANALISIS Y RESULTADOS	94
5.1 HIPOTESIS	94
5.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
CAPITULO VI CONCLUSIONES	97
CAPITULO VII RECOMENDACIONES	98
CAPITULO VIII BIBLIOGRAFIA	99
Anexos	101

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Los procedimientos adecuados para una buena recaudación	68
Tabla N° 2 La recaudación obtenida está de acuerdo a la programación presupuestal.....	69
Tabla N° 3 el personal es capacitado en recaudación de impuestos.....	70
Tabla N° 4 El contribuyente cumple con sus obligaciones adecuadamente	71
Tabla N° 5 Nivel de morosidad de los contribuyentes	72
Tabla N° 6 Se motiva al contribuyente a través de ejecución de obras	73
Tabla N° 7 Las amnistías tributarias tienen acogida por los contribuyentes	74
Tabla N° 8 La entidad realiza campañas efectivas de concientización.....	75
Tabla N° 9 Los contribuyentes tienen presente la importancia del pago de impuestos.....	76
Tabla N° 10 La entidad brinda charlas informativas a los ciudadanos	77
Tabla N° 11 La ejecución de obras influye en el pago de impuestos.....	78
Tabla N° 12 La calidad de servicio que brinda la entidad es adecuada.....	79
Tabla N° 13 El personal cuenta con orientación al contribuyente.....	80
Tabla N° 14 Se viene cumpliendo con los objetivos y metas trazados por la entidad	81
Tabla N° 15 La base tributaria cubre las necesidades institucionales	82
Tabla N° 16 base tributaria para el cumplimiento de la ejecución de obras.....	83
Tabla N° 17 La base tributaria permite mantenimiento de las inversiones.....	84
Tabla N° 18 La base tributaria permite cumplir con las obligaciones institucionales.....	85
Tabla N° 19 Se agrupa a los contribuyentes por actividades económicas.....	86
Tabla N° 20 Existen políticas institucionales de acuerdo al nivel del contribuyente	87
Tabla N° 21 Se premia a contribuyentes por el cumplimiento de sus obligaciones.....	88
Tabla N° 22 Existe una política de recuperación de cartera en cobranza dudosa	89

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1 Los procedimientos efectuados para una buena recaudación.....	68
Gráfico N° 2 La recaudación está de acuerdo a la programación presupuestal.....	69
Gráfico N° 3 El personal es capacitado en recaudación de impuestos.....	70
Gráfico N° 4 El contribuyente cumple con sus obligaciones adecuadamente.....	71
Gráfico N° 5 Nivel de morosidad de los contribuyentes.....	72
Gráfico N° 6 Se motiva al contribuyente a través de ejecución de obras.....	73
Gráfico N° 7 Las amnistías tributarias tienen acogida por los contribuyentes.....	74
Gráfico N° 8 La entidad realiza campañas efectivas de concientización.....	75
Gráfico N° 9 Los contribuyentes ven la importancia del pago de impuestos.....	76
Gráfico N° 10 La entidad brinda charlas informativas a los ciudadanos.....	77
Gráfico N° 11 La ejecución de obras influye en el pago de impuestos.....	78
Gráfico N° 12 La calidad de servicio que brinda la entidad es adecuada.....	79
Gráfico N° 13 El personal cuenta con orientación al contribuyente.....	80
Gráfico N° 14 Se viene cumpliendo con los objetivos y metas trazados por la entidad.....	81
Gráfico N° 15 La base tributaria cubre las necesidades institucionales.....	82
Gráfico N° 16 Base tributaria para el cumplimiento de la ejecución de obras.....	83
Gráfico N° 17 Base tributaria permite un adecuado mantenimiento de las inversiones.....	84
Gráfico N° 18 La base tributaria permite cumplir con las obligaciones institucionales.....	85
Gráfico N° 19 Se agrupa a los contribuyentes por actividades económicas.....	86
Gráfico N° 20 Existen políticas institucionales de acuerdo al nivel del contribuyente.....	87
Gráfico N° 21 Se premia a contribuyentes por el cumplimiento de sus obligaciones.....	88
Gráfico N° 22 Existe una política de recuperación de cartera en cobranza dudosa.....	89

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar como la gestión de cobranza ordinaria influye en el nivel de recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Tacna, año 2015.

El estudio partió de la hipótesis: La gestión de cobranza ordinaria influye significativamente en el nivel de recaudaciones de la municipalidad provincial de Tacna, año 2015.

Para el trabajo de campo, se considero una población y muestra de 30 trabajadores, que está conformado por funcionarios, profesionales, técnicos y administrativos de la municipalidad provincial de Tacna, como instrumento de recolección de datos la observación directa y la aplicación de un cuestionario, obteniéndose una mejor perspectiva de la situación de la gestión de cobranza ordinaria y del nivel de recaudación, pudiéndose detectar las deficiencias de este y proponer soluciones.

Según las encuestas realizadas se tiene que existe influencia entre la gestión de cobranza ordinaria y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna. Observándose que los procedimientos para la recaudación de impuestos no son adecuados, no estando acorde a la ejecución presupuestal; no contando por personal capacitado en temas de recaudación, lo que no permite alcanzar un mayor índice en la recaudación en la Municipalidad.

El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores continúen profundizando el tema, como fundamento de propuestas para la mejora de pronunciamientos más objetivos y consistentes.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar si la gestión de cobranza ordinaria influye en el nivel de recaudación de la municipalidad provincial de Tacna, año 2015. Cabe señalar que los impuestos municipales son los tributos mencionados en el presente trabajo en favor de los gobiernos locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la municipalidad al contribuyente. La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los gobiernos locales (Congreso de la Republica, 2004). Por lo antes referido, se presentan los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, relacionadas a las variables de estudio; en el capítulo II, se describe el marco teórico, en el que se considera los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición de términos básicos; así mismo en el capítulo III, se desarrolla la metodología utilizada en la investigación es de tipo descriptivo, explicativo y, cuyo diseño es no experimental, transaccional descriptivo; en el capítulo IV, en donde se evidencian los resultados obtenidos de acuerdo a las variables de estudio; en el capítulo V, se plantea la discusión de resultados y finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

Mediante el presente trabajo se concluye que falta mejorar los procedimientos que permitan alcanzar un mayor índice en la recaudación, Además de la necesidad de mejora en la calidad de servicio brindada por la entidad lo cual influirá en las intenciones de pago por los ciudadanos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

En la ciudad de Tacna, es evidente que hay un bajo nivel de recaudación de impuestos municipales, debido a que los contribuyentes son renuentes a incumplir con sus obligaciones tributarias, incurriendo en la evasión tributaria, lo cual se convierte en un gran problema ocasionando la disminución de los “recursos directamente recaudados”, pocas son las personas que lo ven como la oportunidad de contribuir a generar recursos para promover el desarrollo local y transformar el entorno en el cual vivimos.

Adicionalmente, el marco normativo vigente aún resulta complejo para algunas municipalidades que no tienen la suficiente capacidad técnica y recursos humanos para ejecutar acciones destinadas a recaudar estos impuestos.

En los últimos años hubo incremento significativo en las transferencias hacia los gobiernos locales, sobre todo en sus dos componentes principales, el canon minero y el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN). Lo descrito anteriormente podría estar llevando a una posible “pereza” en la recaudación fiscal municipal, ya que se han hecho pocos esfuerzos en cobrar tributos directamente recaudados por las municipalidades.

Ello estaría originando que algunos gobiernos locales, con posibilidades de incrementar sus ingresos directamente recaudados, prefieran continuar percibiendo transferencias en lugar de implementar medidas para mejorar su recaudación.

Como se conoce, la recaudación fiscal permite atender las necesidades de la población en lo social, educativo, salud, seguridad, entre otros, pero cuando los contribuyentes evaden sus obligaciones tributarias disminuye la recaudación de ingresos, esto se debe a que no hay una buena administración tributaria, ya que en la actualidad se tiene un deficiente sistema de administración tributaria, principalmente porque no se

preocuparon en desarrollar o potenciar la sub gerencia de política fiscal y recaudación a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos a favor de la comunidad, por eso es necesario reforzar sistemas como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de la deuda.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión de cobranza ordinaria influye en el nivel de recaudaciones de la municipalidad provincial de Tacna, año 2015?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿En qué medida el incremento de las recaudaciones influye en la eficiencia y eficacia de la gestión en la municipalidad provincial de Tacna?
2. ¿Cómo las obligaciones del contribuyente influyen en la base tributaria en la municipalidad provincial de Tacna?
3. ¿Por qué la cultura tributaria influye en la segmentación de la cartera de la municipalidad provincial de Tacna?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General:

Determinar si la gestión de cobranza ordinaria influye en el nivel de recaudaciones de la municipalidad provincial de Tacna, año 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos:

1. Establecer si el incremento de las recaudaciones influye en la eficiencia y eficacia de la gestión en la municipalidad provincial de Tacna.
2. Evaluar si las obligaciones del contribuyente influyen en la base tributaria en la municipalidad provincial de Tacna.
3. Analizar si la cultura tributaria influye en la segmentación de la cartera de la municipalidad provincial de Tacna.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación

Metodológica

El presente trabajo se justifica teniendo en cuenta la influencia existente entre la gestión de cobranza ordinaria y el nivel de recaudación para lo cual se realizó un análisis respecto a la gestión de cobranza midiendo su nivel de efectividad para la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Teórica

Según la teoría tributaria la cobranza y la recaudación son factores que ayudan mucho a los gobiernos locales en su sostenibilidad, por lo cual es importante que se actúe de modo que facilite la aceptación del sistema tributario municipal por parte de los contribuyentes así como motivar al cumplimiento voluntario de las obligaciones.

Práctica

Debido a la relevante importancia que tienen las recaudaciones de impuestos el presente trabajo permitirá tener una mayor perspectiva y un mayor alcance sobre el resultado de la aplicación de medidas utilizadas en la gestión de cobranzas ya que muchas veces no surten el efecto deseado.

debido a diversas dificultades entre los que se encuentran la desconfianza de los ciudadanos, el costo de la formalidad y las barreras burocráticas.

1.4.2 Importancia

El presente trabajo de investigación es importante porque permitirá reforzar las herramientas de gestión de cobranza ya sea en etapa preventiva o pre-coactiva mejorando los mecanismos de comunicación y difusión de los beneficios tributarios para así poder obtener un incremento en la recaudación, mejorando la gestión municipal y por ende la ejecución presupuestal, además de fortalecer la cultura tributaria a fin de lograr una reducción de la brecha entre el nivel de cumplimiento óptimo y el nivel de cumplimiento real.

1.5 Alcances y Limitaciones de la investigación

1.5.1 Alcance

El alcance del presente trabajo de investigación está relacionado al cumplimiento de los objetivos y metas de la Municipalidad Provincial de Tacna, el cual permitirá alcanzar un incremento del nivel de recaudación de los tributos municipales, mejorando así la ejecución presupuestal y por ende la gestión de la misma.

1.5.2 Limitaciones

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se contó con el apoyo de los funcionarios y trabajadores de la entidad así como la información que se tiene del Ministerio de Economía y Finanzas relacionado a la ejecución presupuestal.

En cuanto a las limitaciones propiamente dichas respecto al objeto de estudio, se considera el hecho de que algunos trabajadores no contestaron algunas interrogantes de la manera más sincera posible.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

Para esta investigación hemos tomado en cuenta a los repositorios de las distintas universidades del Perú, así de esta forma se encontró algunos antecedentes relacionado a alguna de Las variables.

Al indagar por temas relacionados a la Cobranza ordinaria y recaudación tributaria que comprende esta investigación encontramos que la primera variable ha sido poco estudiada y que existen pocos estudios relacionando estas dos variables que son de interés en la presente investigación a nivel local, nacional. Para ello se han encontrado los siguientes trabajos:

Escobedo (2010), en su tesis *La cultura tributaria orientada a los contribuyentes y el nivel de recaudación fiscal*, en la cual concluye: que el desarrollo de la conciencia tributaria por parte del contribuyente influye desfavorablemente en la recaudación fiscal en la ciudad de Tacna, así como se demuestra que el poco conocimiento relacionado al tema tributario y legislación vigente incide desfavorablemente en la recaudación fiscal lo cual significa que el programa permanente de cultura tributaria por parte de la SUNAT está siendo poco efectivo.

Choy (2010), en el trabajo técnico *Estrategias para generar conciencia tributaria y su impacto en la recaudación tributaria en el Perú* plantea las siguientes conclusiones: Una de las causas del incumplimiento tributario se debe a la ausencia de conciencia tributaria, que se traduce en un cambio de actitudes, ésta tiene dos dimensiones: como proceso y como contenido. Identificando dos problemas: uno relacionado con el proceso de generación de la conciencia tributaria y el otro con el contenido de la conciencia tributaria, llamada Cultura Tributaria. El cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, por parte de los ciudadanos, es un elemento fundamental para la recaudación de tributo y depende principalmente de la

conciencia tributaria y del grado de aceptación del Sistema Tributario, teniendo en cuenta un conjunto de situaciones que permita crear conciencia tributaria en la ciudadanía entre las cuales tenemos: la Cultura Tributaria y Educación Tributaria.

La Cultura Tributaria es un conjunto de valores conocimientos y actitudes compartidos por los miembros de una sociedad respecto a la tributación y la observancia de las leyes que la rigen, que conducen al cumplimiento permanente y voluntario de los deberes tributarios con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social, tanto de los contribuyentes, como de los funcionarios de las diferentes administraciones tributarias, es decir, a la eficiencia y eficacia de la relación ciudadano-empresarios-fisco estado.

La Educación Tributaria se constituye en un instrumento estratégico para formar individuos conscientes y mejorar la actitud de los ciudadanos frente a la tributación. Entre las estrategias de Educación Tributaria tenemos: la capacitación, orientación al contribuyente y la difusión tributaria.

La credibilidad de la Administración Tributaria ante los usuarios de sus servicios es importante, esto con la finalidad que exista una aportación tributaria consciente, teniendo en cuenta que la esencia de la vida social y la modificación de conductas parten de las percepciones y creencias que las personas tienen sobre la entidades públicas y los funcionarios que las dirigen.

Meza (2010), en su tesis *Sistema de Soporte a la decisión para disminuir la morosidad del Impuesto Predial en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca*, El desarrollo de la presente Tesis tiene su ámbito de estudio en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca, donde se administra los tributos del Impuesto Predial, Alcabala y los Arbitrios de Limpieza Pública. La problemática radica en que el actual Sistema Informático de Administración Tributaria, no brinda información oportuna y

adecuada, para la toma de decisiones que permita disminuir los indicadores de morosidad del Impuesto Predial. Para ello se implementó el Sistema de Soporte a la Decisión mediante el DATA MART, con herramientas OLAP, que brinda información estratégica al Gerente, Subgerente y Operadores del Sistema, con la finalidad de reducirla morosidad, para el cual se empleó el tipo de Investigación Tecnológica de Nivel Aplicativo con el diseño Cuasi – Experimental y empleando la metodología del ciclo de desarrollo de software.

Vargas (2013), en su tesis: *Administración tributaria y las rentas en los gobiernos locales de la ciudad de Tacna, año 2011*, y entre sus conclusiones, formula lo siguiente:

- La administración tributaria municipal tiene una influencia poco favorable en la captación de rentas en los gobiernos locales de la ciudad de Tacna, año 2011.
- Las actividades de registro que se realizan tienen una influencia poco favorable en la captación de rentas en los gobiernos locales de la ciudad de Tacna, Año 2011.
- Las actividades de registro que se realizan tienen una influencia poco favorable en la captación de rentas en los gobiernos locales de la ciudad de Tacna, año 2011.

2.2 BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

2.2.1 Gestión de cobranza ordinaria

La gestión de cobranza busca incrementar la recaudación y la base tributaria, maximizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fortaleciendo la cultura tributaria en la población y, eventualmente, generando una mayor percepción de riesgo en el contribuyente impuntual. Estos objetivos son válidos para cualquier Administración Tributaria independientemente del modelo adoptado por cada municipalidad para

gestionar sus tributos, es necesario contar con un equipo especializado para desarrollar la función de cobranza ordinaria, diferenciado del equipo encargado de la función de cobranza coactiva. (Programa de gobernabilidad e inclusión, 2010).

Marco normativo

- Constitución Política del Perú 1993. Art 74° y 196°
- Ley orgánica de las Municipalidades, Ley N°-27972 (26/05/2003)
- Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N°-27815.
- Ley de Bases de Descentralización, Ley N°-27783.
- Ley de Procedimientos Administrativos. Ley N°-27444
- Ley marco de modernización de Gestión del Estado. Ley N°-27658.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Ley N°-27806
- Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones.
- Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. Ley N°-28976.
- Ley de Sistema de Seguridad y Defensa Civil. Ley N°-28478.
- Ley de Control Interno. Ley N°-28876.
- Ley de tributación municipal. Decreto legislativo N° 776
- Código civil
- Código tributario

Administración tributaria municipal

Es el órgano del gobierno local que tiene a su cargo la administración de los tributos dentro de su jurisdicción, teniendo en consideración para tal fin las reglas que establece el Código Tributario, Asimismo, se constituye en el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales.

Los gobiernos locales administran exclusivamente las contribuciones y tasas municipales (derechos, licencias y arbitrios), y por excepción los impuestos

que la ley les asigne mediante ordenanza, pueden crear, modificar y suprimir sus contribuciones y tasas municipales o exonerar de ellos, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley.

Los tributos comprenden: impuestos, contribuciones y tasas. En ese sentido, los gobiernos locales solo pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas o exonerar de ellos, dentro de su jurisdicción y con los límites que la ley señala. Los gobiernos locales no pueden crear, modificar, suprimir ni exonerar de los impuestos que por excepción la ley les asigna, para su administración (TUO de la ley de tributación municipal, 2012).

Los impuestos municipales son:

- Impuesto predial,
- Impuesto de alcabala,
- Impuesto al patrimonio vehicular,
- Impuesto a las apuestas,
- Impuesto a los juegos, e
- Impuesto a los espectáculos Públicos no deportivos.

La unidad de cobranzas como parte de la administración tributaria

Cada Administración Tributaria tiene y debe tener una estructura organizacional propia, que se adecue a sus necesidades particulares. Es muy difícil recomendar una estructura ideal, se suele contar con las siguientes unidades, áreas u oficinas:

- La Unidad de Atención al Ciudadano (o Registro)
- La Unidad de Fiscalización
- La Unidad de Control de Cumplimiento
- La Unidad de Cobranza

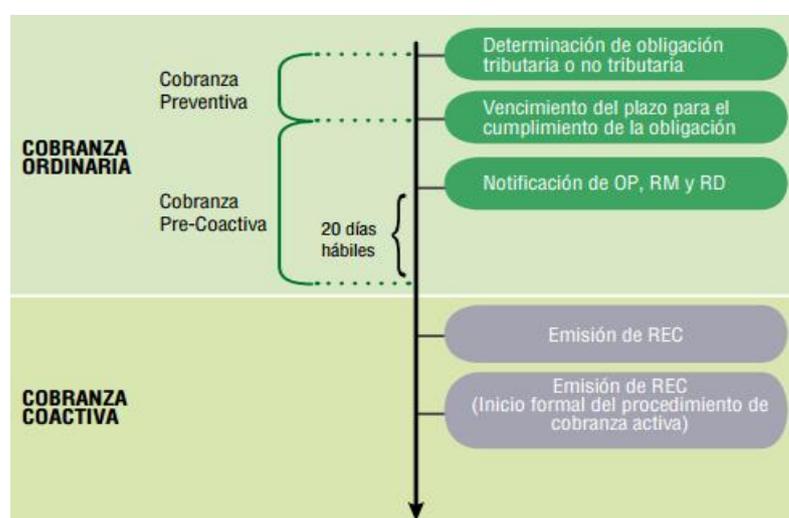
La mayoría de municipalidades mantiene la gestión convencional, donde la Administración Tributaria es parte del aparato administrativo. Lo que debemos destacar es que el tipo de unidad administrativa independientemente de su ubicación en el organigrama es un medio para realizar la gestión tributaria, y no un fin en sí mismo, por lo que la evaluación de si conviene uno u otro tipo de esquema dependerá de las condiciones financieras, políticas y sociales de cada municipio. (Programa de gobernabilidad e inclusión, 2010).

Proceso de cobranza ordinaria

Cabe precisar que el proceso de cobranza ordinaria se subdivide a su vez en dos etapas, que dan lugar a acciones y estrategias diferenciadas:

- Etapa preventiva: desde la determinación de la obligación hasta el vencimiento del plazo para cumplirla.
- Etapa pre-coactiva: desde el día siguiente del vencimiento del plazo para cumplir la obligación hasta antes de la emisión de la REC.

El gráfico a continuación muestra en una línea del tiempo los elementos que componen el proceso de cobranza ordinaria.



Fuente: Servicio de administración tributaria de Lima (2010)

En cobranza preventiva, una vez emitido y notificado el valor, y vencido el plazo de 20 días hábiles para ser reclamado, la Administración Tributaria se encuentra facultada para emitir y notificar una resolución de ejecución coactiva (REC). La notificación de la REC es el acto que da inicio al proceso de cobranza coactiva o “procedimiento de cobranza coactiva”, como se menciona formalmente en las normas.

A diferencia de la cobranza ordinaria, en la cobranza coactiva la Administración Tributaria puede tomar medidas coercitivas para exigir el pago de la deuda tributaria. (Texto único ordenado de la ley de procedimiento de ejecución coactiva, 2008)

Funciones que realiza la unidad de cobranzas

La función principal de la Unidad de Cobranza es desempeñar de manera eficaz y eficiente el proceso de cobranza de obligaciones tributarias y no tributarias. El proceso de cobranza ordinaria, comprendido desde la determinación de la obligación hasta la eventual notificación del valor, en caso el contribuyente no haya cumplido en el plazo, implica una serie de actividades que incluyen la propia determinación de la obligación, la segmentación de la cartera, la gestión de la cobranza, la emisión y notificación de valores o comunicaciones, y el seguimiento del proceso de cobranza. Todas estas actividades normalmente se distribuyen en equipos especializados. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

- **Equipo de determinación de la deuda** La función de determinar las obligaciones tributarias es compleja y requiere de mucha rigurosidad en la aplicación de la norma tributaria. En algunos casos, esta función está asignada a una unidad distinta a la Unidad de Cobranza
- **Equipo de segmentación**
La cobranza de tributos es más efectiva si las acciones de cobranza se adecuan al tipo de deuda y al tipo de contribuyente. Ya que no es el

mismo proceso de cobranza para todos los casos, y para optar por la mejor estrategia, lo primero es dividir la cartera en diferentes grupos de contribuyentes o de deudas.

- **Equipo de gestión**

Tiene a su cargo actividades relacionadas al contacto directo y personal con el contribuyente. El tipo de actividad varía dependiendo de si se está en la etapa de cobranza preventiva (antes del vencimiento del plazo) o de si se está en etapa pre-coactiva (ya vencido el plazo, pero antes de la emisión del valor).

- **Equipo de emisión y notificaciones**

Cumple una función esencial en el proceso de cobranza y que debe observar minuciosamente las normas, de modo que la notificación especialmente de valores surta los efectos legales que permitan avanzar con el proceso de cobranza, y eventualmente con el de cobranza coactiva.

- **Equipo de seguimiento**

Encargado de monitorear el desempeño del proceso de cobranza e ir alertando sobre logros o retrasos en las metas, así como informar sobre la efectividad de determinadas acciones. (servicio de administración tributaria de lima, 2010).

Funciones en la unidad de cobranza ordinaria

Los mecanismos para la cobranza de tributos dependerán del momento en que nos encontramos en relación al vencimiento de la deuda. En el caso del proceso de cobranza ordinaria, debemos diferenciar las estrategias y acciones a tomar dependiendo de si estamos en etapa de cobranza preventiva o en etapa de cobranza pre-coactiva.

En el primer caso, en la cobranza preventiva es decir, antes de que venza el plazo para el cumplimiento regular de la obligación la estrategia estará destinada a informar y recordar al contribuyente de sus obligaciones.

Si en cambio estamos en la etapa posterior al vencimiento y si aún no se ha iniciado la ejecución coactiva, las acciones estarán orientadas a persuadir al contribuyente de la importancia de pagar a la brevedad y generar la percepción de que al no pagar pone en riesgo su patrimonio. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

a. Determinación de la deuda

La Determinación de la obligación tributaria consiste en el acto o conjunto de actos emanados de la administración, de los particulares o de ambos coordinadamente, destinados a establecer en cada caso particular, la configuración del presupuesto de hecho, la medida de lo imponible y el alcance de la obligación. Por la Determinación de la obligación tributaria, el Estado provee la ejecución efectiva de su pretensión. (ROBLES, 2008).

Por el acto de la determinación de la obligación tributaria: a) El deudor tributario verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, señala la base imponible y la cuantía del tributo. b) La Administración Tributaria verifica la realización del hecho generador de la obligación tributaria, identifica al deudor tributario, señala la base imponible y la cuantía del tributo. (Art. 59 del código tributario).

Entonces en esta etapa se busca establecer el monto exacto que los contribuyentes deben pagar, lo cual significa verificar la información que brinda el ciudadano, hacer el registro en el SIGTM (sistema integrado de gestión tributaria municipal) y finalmente hacer el cálculo de la obligación tributaria.

b. Segmentación de la cartera

Así como ocurre en la dinámica de mercado, la forma de segmentar a los clientes en cobranza está cambiando, tradicionalmente los segmentos se definían con base en el tiempo de morosidad y el número de pagos vencidos, sin embargo las instituciones financieras han encontrado mejores

resultados con segmentaciones basadas en el costo de gestión de la cuenta y la posibilidad de pago.

Para realizar las nuevas segmentaciones se consideran las variables del comportamiento histórico del cliente y con estas se busca predecir su conducta de pago.

Una vez que se identifican los segmentos, y dependiendo de las características específicas de cada uno, se definen las estrategias más adecuadas para recuperar la cartera. (Fiorillo, 2012).

El universo de obligaciones tributarias que debe cobrar una municipalidad no es homogéneo. Por un lado, los contribuyentes son diferentes unos de otros (elemento subjetivo), y por otro, las deudas son distintas (elemento objetivo). Además, esas diferencias deben estar asociadas a acciones y estrategias diferenciadas. (programa de gobernabilidad e inclusión, 2010).

Tener segmentada una cartera se refiere a tener clasificadas las obligaciones tributarias por cobrar en categorías de deudas o contribuyentes semejantes, logrando así mediante este medio una recaudación de tributos más eficiente.

Es decir que los contribuyentes requerirán tratamientos diferenciados los cuales dependerán de sus características ya sea por importancia económica, actividad económica o por cumplimiento de obligaciones tributarias. Por eso mencionábamos la importancia de tener la cartera segmentada.

- **Segmentación por importancia económica**

Es la segmentación aplicada por la gran mayoría de Administraciones Tributarias y puede ser considerada la segmentación principal. La lógica que está detrás es que, cuanto mayor sea la deuda tributaria de un contribuyente, la administración tributaria estará más interesada en que

ese contribuyente cumpla con sus obligaciones, Normalmente, los contribuyentes son clasificados de la siguiente manera:

PRICOS (principales contribuyentes) o **GRACOS** (grandes contribuyentes).

MEPECOS (medianos y pequeños contribuyentes). Esta categoría Algunas veces está dividida en dos, una de medianos y otra de pequeños contribuyentes. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

- **Segmentación por actividad económica**

Esta segmentación responde a las características del contribuyente, y resulta especialmente útil para destinar acciones específicas a aquellos contribuyentes (especialmente personas jurídicas) que por su giro de negocio o por tener un régimen legal diferenciado, requieren una atención distinta de parte de la Administración Tributaria. Por ejemplo, hoteles, industrias, entidades financieras, prestadores de servicios, etc. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

- **Segmentación por el cumplimiento de obligaciones tributarias**

Se trata del criterio de segmentación más vinculado a las etapas del proceso de cobranza ordinaria (preventiva y pre-coactiva), pues se relaciona con la puntualidad o retraso en el pago de deudas.

Cuanto más reciente la deuda, el grado de dificultad de la recuperación es menor al de deudas más antiguas, aún en el caso en que se haya emitido un valor. Dentro de esta clasificación, las deudas de cada ejercicio se pueden subdividir en:

Pago puntual: Los contribuyentes que cumplen con el pago de sus obligaciones también deben ser identificados, ya sea para reconocer su pago oportuno o, por lo menos, para no gastar en acciones de cobranza

preventiva (recordatorios, por ejemplo) que sean innecesarias. Esta categoría sólo aplica a las deudas del año en curso, pues todas las deudas de años anteriores ya estarán vencidas.

Corriente o preventiva: Antes del vencimiento del plazo para el pago del tributo (sólo aplica a las deudas del año en curso, pues todas las de años anteriores ya estarán vencidas).

Plazo vencido: Vencido el plazo para el pago del tributo, pero antes de la emisión del valor.

Con valor: Se ha notificado el valor al contribuyente.

En coactiva: Una vez transcurridos 20 días hábiles de notifica. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

c. Gestión en la etapa de cobranza preventiva

Tiene como finalidad lograr el pago puntual de las obligaciones tributarias. Por lo tanto, se dirige a aquellos contribuyentes que se encuentran al día en sus obligaciones (no tienen deudas impagas del ejercicio o trimestre anterior) para recordarles: la fecha de vencimiento, el concepto y monto de la deuda, y los lugares y medios de pago. Resulta conveniente distinguir dos grandes medios para las gestiones de cobranza preventiva: masivos y personalizados. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

- Medios masivos

La gestión de cobranza preventiva por medios masivos se dirigirá al universo de contribuyentes, independientemente de la segmentación de la cartera. El objetivo es comunicar del próximo vencimiento del plazo, especialmente para el pago del Impuesto Predial, Arbitrios y Vehicular.

Los medios masivos dependerán de lo que resulte más eficaz para la población de cada jurisdicción y del presupuesto que la Administración Tributaria destine para este fin. Por ejemplo, pueden contratarse anuncios en los periódicos, radios, Internet, pueden hacerse banderolas, volantes, o hacerse perifoneos, etc.

En cualquier caso, lo importante es que se incluya la siguiente información: nombre del municipio (y logo, en caso de ser una comunicación escrita), período o cuota por vencer, fecha de vencimiento, lugares o medios de pago, horarios de atención. (servicio de administración tributaria de lima, 2010).

- **Medios personalizados**

La gestión preventiva personalizada se dirige a los contribuyentes de manera individual, priorizando a aquellos que, por su importancia económica merezcan mayor atención. Al igual que en el caso anterior, el objetivo será recordar las fechas de vencimiento de pago de sus obligaciones tributarias y, simultáneamente, actualizar información del contribuyente como domicilio fiscal, números telefónicos, correos electrónicos, etc. En esta etapa se puede realizar diversas acciones, como enviar cartas o correos electrónicos recordatorios, o llamar por teléfono. La web puede ser un gran medio de comunicación, pero aunque resulte paradójico será necesario informar sobre su existencia a través de medios tradicionales (como volantes, prensa, banderolas, etc.

Las cartas y correos electrónicos recordatorios son una buena alternativa para hacer saber a cada contribuyente cuánto debe. Esta información puede estar acompañada de información relativa a la gestión municipal, de modo de asociar el pago de tributos a la realización de obras públicas. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

d. Gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva

En la etapa pre-coactiva tenemos una deuda vencida que no ha sido pagada oportunamente. Por consiguiente, el contenido y tono de la comunicación deben variar pues ahora no solo se busca informar y recordar el pago, sino persuadir para el pago inmediato, generando la percepción de riesgo.

Es decir, ya no solo se va a informar de la existencia de la deuda podemos asumir que el contribuyente ya sabe que ésta existe sino de las implicancias de no pagarla, incluyendo intereses, gastos de cobranza y eventualmente la pérdida del bien. En esta etapa la proactividad y dinamismo del equipo será clave, pues cuanto más tiempo pase, más difícil será recuperar la acreencia.

En ese sentido, cuanto más tiempo pase, más recursos tendrá que invertir la Administración en la gestión de cobranza, por lo que el ingreso neto por el pago de la deuda será menor.

Normalmente, la cartera se asigna a sectoristas o gestores de cobranza. Ellos deben tener un conocimiento cabal de los procedimientos tributarios para asesorar al contribuyente para evitar mayores demoras debido a problemas administrativos que pudieran preverse. Estos funcionarios tienen también la responsabilidad de ir actualizando la información del contribuyente, de modo que en una eventual cobranza coactiva, esté disponible información veraz sobre la propiedad de predios, el domicilio fiscal actualizado, los datos de contacto, etc. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

e. Emisión de notificaciones y valores

Emisión de valores

Se denomina valores al pronunciamiento expreso de la Administración Tributaria con respecto al incumplimiento de obligaciones tributarias. El valor debidamente notificado y no reclamado en 20 días hábiles, habilita a la Administración a iniciar la cobranza coactiva.

- **Orden de pago**

Es el documento en virtud del cual la Administración exige la cancelación la deuda tributaria originada al constatarse que una obligación se ha hecho exigible. Sólo procede emitir órdenes de pago en los casos establecidos en el (Art 78° código tributario, 2004).

- **Resolución de determinación**

La Resolución de Determinación es el acto por el cual la Administración Tributaria pone en conocimiento del deudor tributario el resultado de su labor destinada a controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, y establece la existencia del crédito o de la deuda tributaria. (Art 76 código tributario, 2004).

- **Resolución de multa**

Es aquella resolución mediante la cual se impone una sanción pecuniaria al deudor por haber cometido una infracción tributaria. (SUNAT, 2002).

Los valores se emiten por conceptos diferentes, tributos diferentes y corresponden a deudas diferentes, como se especifica a continuación:

Tipo de documento	Concepto	Origen del valor	Tipo de deuda
Orden de Pago	Se emite por tributos Auto liquidados: (Contribuyente presenta en forma voluntaria la D.J o Liquidación del Impuesto)	<ul style="list-style-type: none"> Impuesto al patrimonio vehicular Impuesto predial Impuesto a las apuestas Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos Impuesto a los juegos 	Deuda convencional (declarada)
Resolución de Multa	Se emite cuando el administrado ha incurrido en la omisión de obligaciones tributarias o ha declarado datos falsos.	Infracción Tributaria	Deuda convencional y deuda fiscalizada
Resolución de Determinación	Se emite producto de la inspección, investigación y el control del cumplimiento de las obligaciones tributarias. (Fiscalización).	<ul style="list-style-type: none"> Impuesto al patrimonio vehicular Impuesto predial Impuesto a las apuestas Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos Impuesto a los juegos 	Deuda fiscalizada

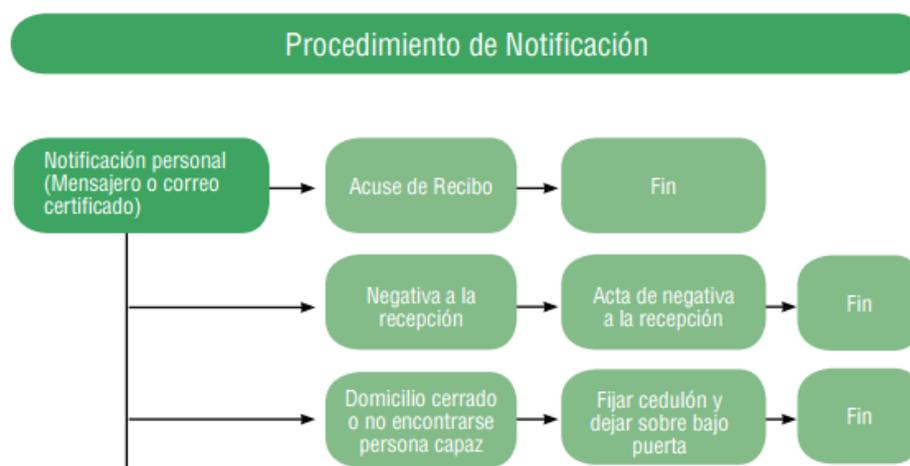
Fuente: Servicio de administración tributaria de lima (2010)

Notificación de valores

La notificación de valores o de cualquier otro acto administrativo requiere del cumplimiento de una serie de formalidades para que sea válido, por lo que representa un reto para las Administraciones Tributarias. Una deficiente notificación conlleva la nulidad de todo un procedimiento, lo cual genera pérdida de tiempo y recursos para la Administración.

La notificación del valor tributario pone en conocimiento del contribuyente los actos y resoluciones derivados de un procedimiento administrativo (en este caso, la cobranza de un tributo). Las formalidades se exigen rigurosamente, pues la lógica detrás es garantizar al administrado la oportunidad para defenderse, utilizando todos los mecanismos que le permita la ley. Las formalidades de la notificación en la etapa de cobranza pre-coactiva están establecidas en el artículo 104 del T.U.O del Código Tributario. (Servicio de administración tributaria de lima, 2010).

Este flujograma está de acuerdo con las acciones que debe realizar la Institución a fin que el contribuyente tome conocimiento del proceso que se sigue en su contra por pago de deuda tributaria o no tributaria.



Fuente: Servicio de administración tributaria de lima (2010)

f. Seguimiento del proceso de cobranza

Como cualquier proceso de gestión, el proceso de cobranza requiere de un adecuado seguimiento que permita al equipo a cargo saber cómo evoluciona el resultado de su trabajo, planificar las acciones a tomar en el futuro y ajustar o corregir aquello que no esté marchando bien. Aun si se cuenta con una magnífica estructura organizacional, si se ha hecho una adecuada planificación de las actividades y se han definido las metas, en cualquier momento del camino debemos estar en capacidad de medir y evaluar el desempeño, pues el proceso de cobranza es uno de permanente mejora e innovación.

Una primera forma de hacer la tarea de seguimiento es revisando el desempeño del proceso de cobranza en cada etapa de la cobranza ordinaria: etapa preventiva y etapa pre-coactiva. Y lo más importante será analizar la efectividad: qué porcentaje de la deuda emitida ha sido pagada. (Programa de gobernabilidad e inclusión, 2010).

2.2.1.1 Incremento en la recaudación

Uno de los objetivos centrales es generar mayores recursos a la Municipalidad a través de la recaudación. Idealmente, los esfuerzos de cobranza deben ser sostenidos, de modo que la recaudación sea creciente y de alguna manera predecible.

Una mayor independencia fiscal, sin duda permitirá atender satisfactoriamente las demandas sociales de la población, sin embargo para incrementar el nivel de las recaudaciones es necesario implementar políticas, procedimientos e instrumentos eficientes y transparentes que requieren del compromiso político y mayor determinación de las autoridades municipales.

Bajo estas consideraciones, existe la urgente necesidad poner en práctica una Estrategia que de manera integral y diferenciada busque aumentar

básicamente las recaudaciones tributarias en los gobiernos locales , para lograr este objetivo, es necesario que las autoridades municipales asuman una actitud activa frente al cobro de tributos municipales, es decir que debe existir un cambio en la cultura de trabajo y nueva mentalidad en la obtención de recursos, adoptando medidas y decisiones orientadas a atacar los verdaderos problemas que afectan la recaudación de recursos propios.

El cobro de tributos municipales por lo general genera malestar en la población sobre todo cuando estos últimos sienten que su aporte económico está siendo mal administrado o que los servicios que brinda la Municipalidad son de mala calidad, por esta razón es necesario que la decisión de aplicar políticas y acciones orientadas a mejorar las recaudaciones deberá estar sustentado en normas tributarias en vigencia y respaldado por el Ejecutivo y el Concejo Municipal. (Componente finanzas subnacionales, 2004).

2.2.1.2 Obligaciones del contribuyente

La obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. (Art 1, código tributario)

La obligación tributaria nace cuando se realiza el hecho previsto en la ley, como generador de dicha obligación. (Art 2, código tributario).

Son obligaciones del contribuyente

De acuerdo con el artículo 87° del Código Tributario, son deberes de los contribuyentes, entre otros, los siguientes:

- Inscribirse en los registros de la Administración Tributaria.
- Acreditar la inscripción cuando la Administración Tributaria lo requiera.

- Emitir y/u otorgar, con los requisitos formales legalmente establecidos y en los casos previstos por las normas legales, los comprobantes de pago.
- Llevar los libros de contabilidad u otros libros y registros exigidos por las leyes, reglamentos o por Resolución de Superintendencia de la SUNAT.
- Permitir el control por la Administración Tributaria, así como presentar o exhibir, en las oficinas fiscales o ante los funcionarios autorizados, según señale la Administración, las declaraciones, informes, libros de actas, registros y libros contables y demás documentos relacionados con hechos susceptibles de generar obligaciones tributarias, en la forma, plazos y condiciones que le sean requeridos, así como formular las aclaraciones que le sean solicitadas.
- Proporcionar a la Administración Tributaria la información que ésta requiera, o la que ordenen las normas tributarias, sobre las actividades del deudor tributario o de terceros con los que guarden relación, de acuerdo a la forma, plazos y condiciones establecidas.
- Conservar los libros y registros, llevados en sistema manual, mecanizado o electrónico, así como los documentos y antecedentes de las operaciones o situaciones que constituyan hechos susceptibles de generar obligaciones tributarias o que estén relacionados con ellas, mientras el tributo no esté prescrito. (Art 87, código tributario).

Extinción de la deuda tributaria

La obligación tributaria se extingue por los siguientes medios:

- Pago.
- Compensación.
- Condonación.
- Consolidación.
- Resolución de la Administración Tributaria sobre deudas de cobranza dudosa o de recuperación onerosa.
- Otros que se establezcan por leyes especiales. (Art 27, código tributario).

El contribuyente, de esta manera, tiene una obligación de pago a partir del vínculo jurídico. Gracias a los tributos, el estado puede solventarse y

desarrollar obras de bien público. En caso que la persona incumpla con su obligación tributaria, el estado puede proceder a castigarla según lo estipulado por la ley. El pago de una multa, la inhabilitación comercial o hasta el encarcelamiento son posibles sanciones.

Por lo general, la obligación tributaria tiene que abonarse antes de un plazo estipulado. Si un impuesto vence el día 5 de cada mes y el sujeto obligado no paga, a partir del 6 ya estará en falta. Es habitual que, si se subsana la obligación en los días siguientes, la persona pueda abonar un punitorio y evitar otras sanciones.

Es aquella magnitud sobre la que se aplica la tarifa, determinada por la ley para cada caso, susceptible de una expresión cuantitativa, definida por la ley, que mide alguna dimensión económica del hecho imponible y que debe aplicarse a cada caso concreto, según los procedimientos legales, a los efectos de liquidación del impuesto. (Pérez, 2010).

2.2.1.3 Cultura tributaria

La cultura tributaria es el comportamiento que adoptan los contribuyentes, la manifestación frente a la administración tributaria, la forma como enfrentan los contribuyentes sus deberes y derechos frente a la administración tributaria. Es la forma de ser de los contribuyentes frente al sistema tributario. La cultura tributaria es un proceso. Es el epílogo de un proceso.

Dicho proceso se inicia con la educación tributaria, continua con la generación de conciencia tributaria y termina en la cultura tributaria, es decir con la manifestación de una forma de vida frente al sistema tributario del país. No es fácil tener cultura tributaria, es más algunos países no logran tenerlo. La cultura tributaria es más manifiesta en el primer mundo.

En nuestro medio la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria tiene un plan para la generación de cultura tributaria. Gran parte del plan ya

se ha ejecutado, con no tan buenos resultados en la manifestación de los contribuyentes frente a los tributos.

La SUNAT, tiene programas de educación tributaria con los alumnos de primaria y secundaria, también con docentes y grupos organizados de la sociedad. Pese a este esfuerzo no hay el efecto multiplicador en la población. Los contribuyentes siguen eludiendo y también evadiendo. (Ataliba, 2000).

Hay varias ideas de cómo mejorar la cultura de pago, para lo cual debemos definir lo que es cultura: “conjunto de creencias, hábitos, costumbres y creencias de una comunidad”. La Cultura se construye en base a acciones que toman muchas generaciones, y se transmiten también de generación en generación. La cultura tributaria, de forma tradicional se construye a través de programas de educación a la comunidad, sobre los conceptos básicos de tributación, la importancia de tributar y de nuestras obligaciones y derechos como ciudadanos. (Luna, 2011).

A efecto de fortalecer la Cultura Tributaria (entendida ésta como el conjunto de valores, creencias y actitudes compartido por una sociedad respecto a la tributación y las leyes que la rigen, lo que conduce al cumplimiento permanente de los deberes fiscales), se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema y comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias.

Esta comprensión se alimenta de información oportuna y de formación adecuada, las cuales deben conducir hacia la aceptación, derivada de la concienciación. Ésta es indispensable para lograr una recaudación firme y sostenible en el mediano y largo plazos, de manera que también sea posible cumplir los Acuerdos de Paz y los compromisos del Pacto Fiscal. (Rosasco, 2007).

2.2.2 Nivel de recaudación

El recaudador como lo identificamos en pleno siglo XXI cumplió un rol y seguirá cumpliéndolo en el Perú porque el erario depende mucho del Estado, cuyo vínculo con el pueblo es estrecho. En esa relación, lo esencial del recaudador es que su objetivo principal es captar más rentas. Con la recaudación de impuestos, el Estado se encargará de dar a la sociedad las necesidades públicas que esta requiera. Dicho de otra manera, la tributación es importante para que el país siga mejorando en diferentes ámbitos.

Si nosotros cumplimos cabalmente con el pago de los impuestos, pagamos los servicios que gozamos como alumbrado público, alcantarillado, servicios de limpieza, seguridad, hospitales públicos, parques, centros comunitarios, etcétera. (Montoro, 2007).

La concentración de la recaudación en el gobierno central y la poca participación de los gobiernos regionales y locales. Al respecto, el 98% de los ingresos del gobierno son recaudados por el gobierno central, solo un 2% es recaudado por los gobiernos locales. En esta línea, cabe notar que los gobiernos regionales no realizan recaudación alguna.

Todo ello nos caracteriza como uno de los países más centralizados de América Latina. La estructura de la recaudación con mayor preponderancia de los impuestos indirectos y la baja recaudación de los impuestos directos lo que determina que el impacto de la tributación en la equidad sea mínimo, entonces se puede deducir el mayor peso que implican los impuestos indirectos y la menor relevancia de los impuestos directos; los últimos, además, son menos regresivos que los primeros.

Es sabido que los impuestos que son menos regresivos (y por ende más progresivos) contribuyen a disminuir la desigualdad en la distribución de ingresos. En general, teniendo en cuenta que los ingresos del gobierno central equivalen a solo 14,9% del PBI, los niveles de recaudación de

nuestro país son inferiores a lo que se recauda en el promedio de países de América Latina. (Arias, 2011).

De los impuestos municipales

Los impuestos municipales son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales. (Art. 5 de la ley de tributación municipal).

Impuesto predial

El impuesto Predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos que se encuentran dentro del Distrito, se considera predios:

- A los terrenos
- A las edificaciones
- A las instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes, que no puedan ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

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

Concordancia:

- Constitución: Artículos 70°, 193° 2)
- Código Civil: Artículos 954°, 955°
- Ley Orgánica de Municipalidades
- Código Tributario: Artículo 52°, 45°, 62°
- D. Leg. 776: Artículos 6° a)

El Impuesto Predial se caracteriza por tener una tasa progresiva acumulativa que tiende a ser más justa y precisa a efectos de gravar la propiedad predial. Así la tasa se aplicará a los predios por tramos diferenciados por el valor del predio.

TRAMO DE AUTO VALÚO	ALÍCUOTA
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

Las Municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo (impuesto mínimo) a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT vigente al 01 de enero del año al que corresponde el impuesto

Concordancia:

- Código Tributario: Artículo 77° 5)

El Destino del Impuesto recaudado, constituye renta de la Municipalidad Distrital respectiva en cuya jurisdicción se encuentren ubicados los predios materia del impuesto, estando a su cargo la administración del mismo.

El 5% (cinco por ciento) del rendimiento del impuesto, se destina exclusivamente a financiar el desarrollo y mantenimiento del catastro Distrital, así como a las acciones que realice la administración tributaria, destinadas a reforzar su gestión y mejorar la recaudación.

Impuesto de alcabala

El Impuesto de Alcabala grava las transferencias de inmuebles urbanos y rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio. La primera venta de inmuebles que realizan las empresas constructoras no se encuentra afecta al impuesto, salvo en la parte correspondiente al valor del terreno.

La base imponible del impuesto es el valor de auto valúo del predio correspondiente al ejercicio en que se produce la transferencia, ajustado por el índice de Precios al por Mayor (IPM) que determina el Instituto Nacional de Estadística e Informática. El ajuste es aplicable a las transferencias que se realicen a partir del 01 de febrero de cada año y para su determinación, se tomará en cuenta el índice acumulado del ejercicio, hasta el mes precedente a la fecha que se produzca la transferencia.

Concordancia:

- Código Tributario: Artículo 77° 3)

El impuesto se calcula aplicando a la base imponible una tasa del 3%, siendo de cargo exclusivo del comprador, sin admitir pacto en contrario. No está afecto al Impuesto de Alcabala, el tramo comprendido por las primeras 10 UIT del valor del inmueble.

Impuesto al patrimonio vehicular

El Impuesto Vehicular es de periodicidad anual, grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibus, con una antigüedad no mayor de tres (3) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.

Concordancia:

-Constitución: Artículo 193° 2)

-Código Tributario: Artículos Norma II, 52°-

-Ley Orgánica de Municipalidades

-D. Leg. 776: Artículo 6°, c)

-D.S. N° 22-94-EF(01.03.94): Reglamento del Impuesto al Patrimonio Vehicular.

La base imponible del impuesto se encuentra determinada por el valor original de adquisición de importación o de ingreso al patrimonio, según

conste en el comprobante de pago, en la declaración de importación o contrato de compraventa, incluido los impuestos y demás gravámenes que afecten la venta o importación de dichos vehículos, el que en ningún caso será menor a la tabla referencial que anualmente apruebe el Ministerio de Economía y Finanzas.

La tasa del impuesto es de 1%, que deberá ser aplicada sobre la base imponible, (Valor del Vehículo), en ningún caso, el monto a pagar será inferior al 1.5% de la UIT vigente al 1° de enero del año al que corresponde el impuesto.

Concordancia:

Código Tributario: Artículo 77° 4)

Marco normativo para las contribuciones y tasas municipales

Conforme a lo establecido por el numeral 4 del Artículo 196 y por el Artículo 74 de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades crean, modifican y suprimen contribuciones o tasas, y otorgan exoneraciones, dentro de los límites que fije la ley. En aplicación de lo dispuesto por la Constitución, se establece las siguientes normas generales:

- La creación y modificación de tasas y contribuciones se aprueban por Ordenanza, con los límites dispuestos por el presente Título; así como por lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.

- Para la supresión de tasas y contribuciones las Municipalidades no tienen ninguna limitación legal. (Art. 60 de la ley de tributación municipal).

De las tasas

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. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de índole contractual.

Las municipalidades no pueden cobrar tasas por la fiscalización o control de actividades comerciales, industriales o de servicios, que deben efectuar de acuerdo a sus atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Municipalidades. Sólo en los casos de actividades que requieran fiscalización o control distinto al ordinario, una Ley expresa del Congreso puede autorizar el cobro de una tasa específica por tal concepto. La prohibición establecida en el presente artículo no afecta la potestad de las municipalidades de establecer sanciones por infracción a sus disposiciones. (Art. 66 y 67 de la ley de tributación municipal).

Tasas que las municipalidades pueden interponer:

- 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.
- Tasas por servicios administrativos o derechos: son las tasas que debe pagar el contribuyente a la Municipalidad por concepto de tramitación de procedimientos administrativos o por el aprovechamiento particular de bienes de propiedad de la Municipalidad.
- Tasas por las licencias de apertura de establecimiento: son las tasas que debe pagar todo contribuyente por única vez para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios.
- Tasas por estacionamiento de vehículos: son las tasas que debe pagar todo aquel que estacione su vehículo en zonas comerciales de alta circulación, conforme lo determine la Municipalidad del Distrito correspondiente, con los límites que determine la Municipalidad Provincial

respectiva y en el marco de las regulaciones sobre tránsito que dicte la autoridad competente del Gobierno Central.

- Tasa de Transporte Público: son las tasas que debe pagar todo aquél que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial, para la gestión del sistema de tránsito urbano. (Art. 68 de la ley de tributación municipal).

Gestión en la recaudación equipo funcional de cobranza ordinaria

Ingreso de datos de notificación de OP y RD, en el módulo de notificaciones sistema (SIGTM)

Todos los valores notificados son descargados en el módulo de notificaciones según sea el N° de Orden de Pago o Resolución de Determinación que corresponde, eso permite tener el control de la fecha de notificación, a través de que modalidad se hizo llegar los cargos, los datos de la persona que recepciona y los datos del notificador.

Dado el caso en el que el contribuyente no cumpla con su obligación tributaria en cobranza ordinaria, todo lo señalado en los cargos garantiza una exigibilidad a través de la cobranza coactiva dado que el deudor tributario reconoce su deuda.

Análisis de las deudas de los contribuyentes

Verificar el estado físico de las Resoluciones de Determinación y Órdenes de Pago en archivo, para compararlos con los datos del sistema a fin de mantener actualizada la información física, ingresando al módulo de estado de deuda se puede verificar el estado del contribuyente pudiendo ser: pendiente, pagado, pago a cuenta, fraccionado, anulado, dado de baja o total.

Fraccionamientos tributarios

Este instrumento permite al contribuyente retrasar y fraccionar el pago de un impuesto en un momento en que no dispone de liquidez para atender el pago, por lo que no debe percibirse como un obstáculo al control de la evasión y caída en el nivel de ingresos tributarios porque no implica condonaciones de impuestos, multas o intereses, posteriormente se evalúa mediante el SIGTM si los contribuyentes han cumplido con sus pagos con el fin de enviar dicha información al área de cobranza coactiva y haga efectivo el cobro.

Remisión de valores a Coactiva

Cada valor se remite a Coactiva para su exigibilidad y ejecución, debidamente notificado con las constancias de Acto Firme.

Se considera obligación exigible coactivamente a la establecida mediante el acto administrativo emitido conforme a ley, siempre en cuando no hay sido objeto de recurso impugnatorio alguno en la vía administrativa, dentro de los plazos de la ley o en él le que hubiera recaído la resolución firme confirmado la obligación.

También serán exigibles en los mismos procedimientos las costas y gastos en que la entidad hubiera incurrido durante la tramitación del dicho procedimiento.

Emisión de estado de deuda tributaria de arbitrios e impuestos a solicitud del interesado

La emisión de consolidado de la deuda tributaria se emite a petición del interesado que a diario acuden a la institución tanto para cancelar un fraccionamiento, del impuesto predial, arbitrios municipales y del impuesto vehicular, por ello se emiten reportes a través del sistema informático según el estado de cuenta corriente del contribuyente para su cancelación en las ventanillas de tesorería.

Es requisito indispensable contar con el reporte de deuda actualizado hasta el día mismo en que se hace el pago total o parcial de la deuda, puesto que la deuda está sujeta a interés y multas según corresponda.

Descargo de cartas preventivas, pre-coactivas

La emisión de las cartas pre coactivas son para aquellos contribuyentes que no hayan cumplido con sus obligaciones tributarias dentro del plazo indicado, todos los contribuyentes deben acercarse a la municipalidad de su jurisdicción para primero hacer el pago de su deuda, dicha carta tiene un plazo de espera de 5 días hábiles a partir de la fecha de la recepción.

Las cartas preventivas se emiten para aquellos contribuyentes omisos en sus declaraciones juradas de los predios que poseen en la jurisdicción, indicando los periodos y el plazo de 5 días hábiles. Caso contrario se le comienza con la emisión de avalúos y fiscalización correspondiente.

2.2.2.1 Eficiencia y eficacia

Eficiencia

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Eficacia

Podemos definirla como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

Una conclusión es cierta, existe una relación entre eficacia y eficiencia. El secreto está en trabajar métodos, mejorar procesos, para aumentar la

eficacia sin disminuir la eficiencia. O mejor, aumentar la eficacia y promover la eficiencia de forma conjunta, y como sabemos, esto es posible, y pasa por un proceso de madurez en la evolución de los procesos tributarios fundamentales, por medio de adopción de métodos modernos de tecnología y uso de la información, y elevado grado de capacitación y formación de personal, apoyados por un permanente intercambio de buenas prácticas y experiencias exitosas aplicadas en otras administraciones tributarias.

Así bien, si queremos administraciones tributarias eficaces y eficientes, deberíamos primero darle, además de recursos humanos y materiales, las potestades para que pueda realizar su quehacer con máxima plenitud, y esto pasa por modernos métodos de procesamiento de datos y cruces de información, con pleno acceso a todas las informaciones de terceras partes por el uso de la inteligencia fiscal y estudios tributarios para, junto con las informaciones recibidas de los contribuyentes, poder implementar y trabajar matrices de riesgo, que me permitan garantizar un alto factor de riesgo a los evasores y un bajo costo a los contribuyentes que cumplen con sus obligaciones de forma voluntaria.

De la misma forma debemos definir y establecer criterios mínimos de garantizar el crédito tributario, con adopción de efectivos mecanismos de cobranza apoyados, por supuesto, en modernas técnicas de registro de contribuyentes y procesamiento de declaraciones. También la modernización de la legislación para que se pueda promover, junto con la eficiencia administrativa, la eficiencia económica de la tributación, en sus conceptos de neutralidad económica, generalidad y otros principios básicos de la AT que están más relacionados a decisiones de política tributaria.

Una administración tributaria eficiente y eficaz es la que alcanza a cumplir con su objetivo mayor: promover la evasión cero; y realizar esta función con el menor "costo de transacción", entendidos como el costo del cumplimiento y de la administración tributaria. (Verdi, 2011).

2.2.2.2 Base tributaria

La base tributaria es uno de los pilares de la recaudación en todo país; no obstante, nunca se le ha dado la importancia necesaria para poder recaudar los recursos que requiere el Estado para cumplir sus fines. Pareciera que el Estado se preocupa más por percibir ingresos de los impuestos directos, que obtenerlos a través de los impuestos indirectos.

Es por ello que la recaudación generalmente recae sobre un pequeño grupo de sectores y de personas y deja de lado un amplio grupo de contribuyentes. Esta falta de prioridad afecta a todos los consumidores, empresarios y contribuyentes; pues el hecho de que los impuestos no se generalicen y exista aún un alto grado de informalidad genera que los precios de algunos productos suban y con ello afecten a los consumidores directos de dichos productos.

Si bien es cierto que se están tomando medidas respecto hacia esta problemática la falta de control es un impedimento grave para evolucionar en este tema. La Constitución promueve la libertad de empresa, y el Código Tributario; así como, la Ley del Impuesto a la Renta ayudan a las micro y pequeñas empresas (ello sin mencionar a los miles de negocios personales que ni siquiera da cuenta el organismo recaudador de su existencia), a intentar lograr el desarrollo que el estado requiere para poder obtener los impuestos y los beneficios que con ello traen el crecimiento de un negocio. Pero luego de ello no existe o no se tiene la voluntad de agrupar a estos nuevos sectores de producción en un nuevo sistema que lejos de generar deterioro en la economía sean fuente de contribución al fisco.

Otro régimen que ayuda a este sistema es el RUS donde las personas que mantengan un negocio pequeño paguen un impuesto mínimo al estado, con la finalidad que se integren a la base tributaria. Este sistema sería eficiente verdaderamente si lejos de encontrar la escasa tributación que obtiene, además persiga su fin principal, el de supervisar que estos negocios una vez lograda su madurez empresarial automáticamente ingresen al sistema de

recaudación bajo el principio de igualdad del Código Tributario, y no esperar que los representantes de estas se acerquen a SUNAT a regularizar su ingreso al régimen al cual ahora como empresa en crecimiento pertenecen. Todo ello se puede lograr a través de la misma política que se sigue para las grandes empresas a través principalmente, de la cultura tributaria, utilizando, los medios electrónicos y seguimientos personales, con el objetivo de ,que supervisen que una vez pasado el límite permitido de rentas de estas micro empresas el sistema los ingrese a formar parte de un nuevo ente de recaudación de impuesto que ayuden a ampliar los recursos que requiere el país para lograr sus fines y lograr su desarrollo. (Espinoza, 2013)

2.2.2.3 Segmentación de la cartera

El proceso de segmentación o clasificación debe obedecer a las necesidades y posibilidades de cada Administración Tributaria. Recordemos que la segmentación no es un fin en sí mismo, sino un medio para recaudar de manera más eficaz y eficiente. En ese sentido, es razonable esperar que Administraciones Tributarias más especializadas tengan una cartera más segmentada (es decir, con más clasificaciones) y que Administraciones más pequeñas o aún menos tecnificadas, conduzcan una segmentación más sencilla, no es lo mismo cobrarle a un ciudadano que tiene una casa o un vehículo, que cobrarle a un banco que es propietario de una serie de inmuebles.

Es razonable asumir que el ciudadano tendrá un nivel de conocimiento distinto del sistema tributario que el banco, que probablemente cuenta con un equipo de abogados que conocen muy bien las normas y procedimientos. En el mismo sentido, no es lo mismo cobrar los arbitrios del trimestre en curso, que una deuda acumulada en años, a la que se han sumado multas e intereses. Reconocer esta heterogeneidad es la base de la segmentación. (Mef, 2013).

2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

Notificación

Es el acto administrativo por el cual se da a conocer formalmente al contribuyente una situación, jurídica e individualizada, cuyos modos – requisitos formales- y medios están predeterminados en el ordenamiento jurídico y que requiere la posibilidad de que el interesado reciba electamente dicha comunicación, en función de los efectos jurídicos que de ella derivan.

Política Tributaria

Decisiones de política económica y fiscal que se refieren a los impuestos, tasas, contribuciones, etc. Para captar recursos públicos; Abarcan acciones de gravamen, desgravamen, exoneración, selectividad, etc.

Impuesto

Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario).

Presunciones

Por la presunción se forma o deduce un juicio u opinión de las cosas y de los hechos antes de que sean demostrados o aparezca por sí mismos. En términos netamente jurídicos, la presunción como proposición normativa de la verdad de un hecho, constituye un medio de prueba legal inatacable en algunos casos (jure et de jure) muy susceptible de demostración en contrario en otros casos (juris tantum); en todos los casos supone la concurrencia de tres circunstancias: un hecho conocido, otro desconocido y una relación de causalidad.

Personalidad Jurídica

La situación de la persona resultante del reconocimiento legal de su capacidad para obrar en nombre propio a ajeno; se dice, que carece de personería quien no se encuentra investido de las características propias para estar en juicio, tanto obre por su propio derecho o en representación de

terceros, en ejercicio de un mandato. Aptitud legal para ser sujeto de derechos y obligaciones.

Cedulón

Cédula que se fija en la puerta del domicilio fiscal del contribuyente cuando no se ha podido efectuar la notificación por encontrarse el domicilio cerrado o no encontrarse persona capaz en él.

Contribución

Tributo cuyo hecho generador se encuentra determinado por beneficios directos para el contribuyente, derivados de la realización de obras públicas o de servicios estatales.

Tasa

Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de origen contractual. Son especies de este género los arbitrios, los derechos y las licencias. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario).

Valor

Acto administrativo que emite la Administración Tributaria de acuerdo a su facultad de recaudación. Pueden ser Resolución de Determinación, Orden de Pago o Resolución de Multa.

Tributos

Prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder tributario, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. Son tributos los impuestos, los arbitrios, las contribuciones especiales y las contribuciones por mejoras.

Compensación

Forma de extinción de la obligación tributaria según la cual la deuda tributaria podrá compensarse total o parcialmente con los créditos por

tributos, sanciones, intereses y otros conceptos pagados en exceso o indebidamente, que correspondan a períodos no prescritos, que sean administrados por el mismo órgano administrador y cuya recaudación constituya ingreso de una misma entidad. (Artículo 40º del Código Tributario).

Condonación

Es el perdón, por mandato expreso de la Ley, mediante la cual se libera al deudor tributario del cumplimiento de la obligación de pago de la deuda tributaria. La deuda tributaria sólo podrá ser condonada por norma expresa con rango de Ley. Excepcionalmente, los Gobiernos Locales podrán condonar, con carácter general, el interés moratorio y las sanciones, respecto de los impuestos que administren. En el caso de contribuciones y tasas dicha condonación también podrá alcanzar al tributo. (Artículo 41º del Código Tributario).

Consolidación

Forma de extinción de la obligación tributaria según la cual la deuda tributaria se extingue cuando el acreedor de la obligación tributaria se convierte en deudor de la misma como consecuencia de la transmisión de bienes o derechos que son objeto del tributo. (Artículo 42º del Código Tributario).

Deuda corriente

Deuda tributaria cuyo hecho generador ya se ha producido pero no ha vencido el plazo para su pago.

Deuda ordinaria

Deuda tributaria cuyo hecho generador ya se ha producido y se ha vencido el plazo para su pago, pero aún no se ha emitido un valor tributario.

Deuda tributaria

Suma adeudada al acreedor tributario por concepto de tributos, recargos, multas, intereses moratorios, y de ser el caso, los intereses que se generan

por el acogimiento al beneficio de fraccionamiento o aplazamiento previsto en el Código Tributario. Se entiende por deuda tributaria la que procede de un hecho imponible y todas las sanciones producidas en el desarrollo de la relación tributaria.

Arbitrios

Tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario). Sean por limpieza pública, recolección de residuos sólidos, mantenimiento de parques y jardines, serenazgo.

Recaudación

Es el proceso de cobro de los tributos, que considera a las personas que contribuyan en forma equitativa, justa, proporcional, de acuerdo a su aptitud y capacidad económica (Villegas, 1999).

Sistema Tributario

Conjunto de normas e instituciones que sirven de instrumento para la transferencia de recursos de las personas al Estado, con el objeto de sufragar el gasto público.

Fiscalización

Es un proceso realizado para detectar contribuyentes omisos, morosos y evasores, forzándolos al cumplimiento de sus obligaciones tributarias y, a su vez, dictando medidas de reconocimiento a los contribuyentes formales de la localidad. (Vera, 2003)

2.4 NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD RELACIONADAS A LA INVESTIGACIÓN PARA EL SECTOR PÚBLICO - RESOLUCIÓN N° 011-2013-EF/51.01

Normas de Contabilidad para el Sector Público El Comité del Sector Público de la Federación Internacional de Contadores (el Comité) se encuentra, en la actualidad, desarrollando un conjunto de normas de contabilidad

recomendadas para las entidades del sector público, bajo la denominación de Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICs SP). El Comité reconoce los importantes beneficios que conlleva el lograr una información financiera coherente y que sea comparable entre diferentes jurisdicciones y considera que las NICs SP cumplirán un rol fundamental para hacer que tales beneficios se materialicen. La adopción de las NICs SP por parte de los gobiernos acrecentará tanto la calidad como la comparatividad de la información financiera presentada por las entidades del sector público de los diversos países del mundo. El Comité reconoce el derecho de los gobiernos y los entes normativos de establecer pautas y normas contables para la presentación de la información financiera del sector público de sus respectivas jurisdicciones.

- NIC SP N°02 Estado de Flujos de Efectivo.
- NIC SP N°03 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores.
- NIC SP N°19 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes.
- NIC SP N°22 Revelación de Información Financiera sobre el Sector Gobierno General.
- NIC SP N°23 Ingresos de Transacciones sin Contraprestación (Impuestos y Transferencias).

2.4.1 NICSP 02 FLUJO DE EFECTIVO

El estado de flujo de efectivo identifica las fuentes de las entradas de efectivo, las partidas de gastos de efectivo durante el período contemplado en los estados financieros y el saldo de efectivo a la fecha de los estados financieros. La información relativa a los flujos de efectivo de una entidad sirve para proporcionar a los usuarios de los estados financieros información a efectos tanto de la rendición de cuentas como de la toma de decisiones. La información relativa al flujo de efectivo permite a los usuarios determinar en qué forma obtuvo una entidad del sector público el efectivo que necesitaba para financiar sus actividades,

así como el uso que se dio al efectivo. Al adoptar y evaluar decisiones acerca de la asignación de recursos, tales como la sustentabilidad de las actividades de la entidad, los usuarios deben poder entender el momento en que se producen los flujos de efectivo y el grado de certidumbre que encierran.

Beneficios de la información sobre flujos de efectivo

La información sobre los flujos de efectivo de una entidad es útil para ayudar a los usuarios a predecir (a) las necesidades futuras de efectivo de la entidad, (b) la capacidad de ésta para generar flujos de efectivo en el futuro, y (c) su capacidad para financiar los cambios que se produzcan en el alcance y naturaleza de sus actividades.

El estado de flujos de efectivo también proporciona los medios a través de los que la entidad puede sustentar su rendición de cuentas por los flujos de entrada y salida de efectivo durante el periodo sobre el que se informa.

Un estado de flujos de efectivo, cuando se utiliza conjuntamente con el resto de estados financieros, suministra información que permite a los usuarios evaluar los cambios en los activos netos/patrimonio de la entidad, su estructura financiera (incluyendo su liquidez y solvencia) y su capacidad para modificar tanto los importes como las fechas de cobros y pagos, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades que se puedan presentar. También fortalece la comparabilidad de la información sobre el rendimiento operativo de diferentes entidades, puesto que elimina los efectos de utilizar distintos tratamientos contables para las mismas transacciones y otros eventos.

Con frecuencia, la información histórica sobre flujos de efectivo se usa como indicador del importe, oportunidad y certidumbre de los flujos de efectivo futuros. Es también útil para comprobar la exactitud de evaluaciones pasadas de los flujos de efectivo futuros.

Empresas públicas

El término Empresa Pública (EP) incluye empresas comerciales que prestan servicios públicos y empresas financieras, como las instituciones financieras. Las EP no son, en sustancia, diferentes de aquellas que realizan actividades similares en el sector privado. Generalmente, las EP operan para obtener un beneficio, aunque algunas pueden tener obligaciones limitadas de servicio a la comunidad según las cuales deben proporcionar bienes y servicios a individuos o instituciones de la comunidad de forma gratuita o a precios significativamente reducidos.

2.4.2 NICSP 03 POLÍTICAS CONTABLES, CAMBIOS EN LAS ESTIMACIONES CONTABLES Y OTROS

El objetivo de la presente Norma consiste en prescribir los criterios de clasificación, presentación y tratamiento contable de determinadas partidas de los estados financieros a fin de que todas las entidades las preparen y presenten esas partidas de manera uniforme. Con ello se mejora la comparabilidad tanto con los estados financieros de la entidad correspondientes a períodos anteriores como con los estados financieros de otras entidades. En consecuencia, la presente Norma exige la clasificación y presentación de las partidas extraordinarias y la presentación por separado de determinadas partidas en los estados financieros. Establece asimismo el tratamiento contable de los cambios en las previsiones contables, de los cambios en las políticas contables y de la corrección de errores fundamentales.

Cambios en las políticas contables

Una entidad cambiará una política contable solo si tal cambio: (a) Se requiere por una NICSP; o (b) lleva a que los estados financieros suministren información más fiable y relevante sobre los efectos de las transacciones, otros eventos y condiciones que afecten a la situación financiera, el rendimiento financiero o los flujos de efectivo de la entidad. Los usuarios de los estados financieros tienen la necesidad de poder comparar los estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, a

fin de identificar tendencias en su situación financiera, rendimiento y flujos de efectivo. En consecuencia, se aplicarán las mismas políticas contables dentro de cada periodo, así como de un periodo a otro. Un cambio de una base contable a otra base contable es un cambio de política contable. Un cambio en el tratamiento contable, reconocimiento o medición de una transacción o hecho, dentro de la aplicación de un mismo método contable, se considera como un cambio en la política contable.

Cambios en las estimaciones contables

Como resultado de las incertidumbres inherentes a la prestación de servicios, realización de actividades comerciales u otro tipo de actividades, muchas de las partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, sino solo a través de estimaciones. El proceso de estimación implica la utilización de juicios profesionales basados en la información fiable disponible más reciente. Por ejemplo, podría requerirse estimaciones para: (a) ingresos fiscales adeudados al gobierno; (b) deuda sobre tributos de dudoso cobro; (c) la obsolescencia de los inventarios; (d) el valor razonable de activos o pasivos financieros; (e) las vidas útiles o patrones previsibles de consumo de los beneficios económicos futuros o potencial de servicio incorporado en los activos.

2.4.3 NICSP 09 PROVISIONES, PASIVOS CONTINGENTES, ACTIVOS CONTINGENTES

El objetivo de la presente Norma es (a) establecer una definición para las provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes, y (b) identificar las circunstancias en que deben reconocerse las provisiones, la forma en que deben medirse y la información que debe revelarse sobre ellas. La Norma requiere asimismo que, en las notas a los estados financieros, se revele determinada información sobre los pasivos contingentes y activos contingentes, para permitir a los usuarios comprender la naturaleza, calendario de vencimiento y cuantía de tales partidas.

Activos contingente

Una entidad no debe reconocer un activo contingente. Los activos contingentes provienen usualmente de hechos no planeados o no previstos, que (a) no están enteramente bajo el control de la entidad, y (b) crean para ella la posibilidad de un flujo de entrada de beneficios económicos o un potencial de servicio. Un ejemplo puede ser la reclamación que la entidad está llevando a cabo a través de un proceso judicial, cuyo desenlace es incierto. Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros, ya que pueden dar lugar a que se reconozcan ingresos que podrían no realizarse nunca. No obstante, cuando la realización del ingreso sea prácticamente cierta, el activo correspondiente no es de carácter contingente, y por tanto es apropiado proceder a reconocerlo.

Es decir, no se puede reconocer la subvención como ingreso hasta que ésta no haya sido aceptada y reconocida por la Entidad, ya que los activos contingentes sólo se reconocerán cuando la futura ganancia potencial sea prácticamente cierta o altamente probable y, por tanto, tengan las características o condiciones de un activo. Cuando la ganancia sólo sea probable, deberá divulgarse en las notas a los estados financieros. Si sólo es posible, no se tienen en cuenta.

2.4.4 NICSP 22 REVELACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA SOBRE EL SECTOR GOBIERNO GENERAL

En algunas jurisdicciones, los gobiernos nacionales pueden controlar los gobiernos provinciales y/o locales, y, en consecuencia, los estados financieros del gobierno nacional consolidarán diferentes niveles de gobierno. Si los estados financieros consolidan diferentes niveles de gobierno, puede darse una desagregación adicional de los estados financieros consolidados de acuerdo con los requerimientos de esta Norma de revelar información de manera separada sobre el SGG a cada nivel de gobierno. Esta desagregación adicional no es requerida por esta

Norma. Sin embargo, puede presentarse para ayudar más a los usuarios a entender mejor la relación entre las actividades del SGG de cada nivel de gobierno consolidado en los estados financieros, y la relación entre los estados financieros y las bases estadísticas de información financiera en estas jurisdicciones.

Información a revelar

La información a revelar respecto al SGG incluirá al menos lo siguiente:

- (a) activos en función de sus principales clases, mostrando de manera separada la inversión en otros sectores;
- (b) pasivos en función de sus principales clases;
- (c) activos netos/patrimonio;
- (d) incrementos y disminuciones totales de revaluación y otras partidas de ingresos y gastos reconocidos directamente en los activos netos/patrimonio;
- (e) ingresos en función de sus principales clases;
- (f) gastos en función de sus principales clases;
- (g) resultado (ahorro o desahorro);
- (h) flujos de efectivo de las actividades de operación en función de sus principales clases;
- (i) flujos de efectivo de las actividades de inversión; y Revelación de Información Financiera sobre el Sector Gobierno General NICSP 22 788
- (j) flujos de efectivo por actividades de financiación.

2.4.5 NICSP 23 INGRESOS DE TRANSACCIONES SIN CONTRAPRESTACIÓN (INGRESOS Y TRANSFERENCIAS)

En otras transacciones, una entidad recibirá recursos sin ninguna contraprestación a cambio, o con una contraprestación simbólica. Estas son claramente transacciones sin contraprestación y se abordan en esta Norma. Por ejemplo, los contribuyentes pagan impuestos porque la ley fiscal ordena el pago de estos impuestos. A pesar de que la administración recaudadora proporcionará una variedad de servicios

públicos a los contribuyentes, no lo hace en contraprestación del pago de impuestos.

Impuestos

Los impuestos son la mayor fuente de ingresos para muchos gobiernos y entidades del sector público. Los impuestos se definen como beneficios económicos o potencial de servicio, pagados o por pagar obligatoriamente a las entidades del sector público de acuerdo con leyes o regulaciones, que se establecen para proporcionar ingresos al gobierno, excluyendo multas u otras sanciones impuestas por el incumplimiento de leyes o regulaciones. Las transferencias no obligatorias a los gobiernos o a entidades del sector público, tales como donaciones y el pago de honorarios, no son impuestos, aunque pueden ser el resultado de transacciones sin contraprestación. Un gobierno recauda impuestos de personas y entidades, conocidas como contribuyentes, dentro de su jurisdicción mediante la aplicación de sus poderes soberanos.

Las leyes y regulaciones fiscales pueden variar significativamente de una jurisdicción a otra, pero tienen unas ciertas características comunes. Las leyes y regulaciones fiscales

- (a) establecen el derecho de un gobierno a recaudar el impuesto,
- (b) identifican los criterios sobre los que se calcula el impuesto, y
- (c) establecen los procedimientos para administrar el mismo, esto es, los procedimientos para calcular el impuesto por cobrar y garantizar que se reciba el pago. Las leyes y regulaciones fiscales a menudo requieren que los contribuyentes presenten declaraciones periódicas a la agencia gubernamental que administra un impuesto particular.

2.5 CASUÍSTICA DE RECAUDACIÓN IMPUESTO PREDIAL

Determinación de impuesto predial (autovalúo)

Los terminalistas tributarios pertenecientes al equipo funcional de impuestos municipales, son los encargados de calcular el Impuesto Predial (OP). Con emisión de Órdenes de Pago, tomando la base imponible para generar la deuda insoluble anual, y/o trimestral del impuesto utilizando el SIGTM (sistema integrado de gestión tributaria municipal), según las normas tributarias sometidas al Código Tributario y promulgada y reglamentada por el Ministerio de Economía y Finanzas para su posterior envío al área de cobranza ordinaria para su posterior cobro.

Registro por la captación de fondos por concepto de impuesto predial Importe = s/ 2000

The screenshot shows the 'Calculo Predial y Arbitrios' window in the SIGTM application. The interface includes a menu on the left, a main data entry form, and a table for results. The form fields are: Año: 2013, Contribuyente: (empty), Fase: REGISTRO, Domicilio Fiscal: (empty), Gen. Deuda Recativación? (checkbox), Predio: (empty), Buscar (button), Limpiar (button), and Grabo Avaluo (checkbox). The table has the following columns: Año, Cod Contribuyente, Numero HR, Num Calculo, Aval, Num Predios, Valor Afecto, Valor Exonerado, Valor Total, and Impio Predial. At the bottom of the window, there are buttons for 'Previsualizar HR', 'Previsualizar PU', 'Previsualizar PR', and 'Imprimir Todo'.

Módulo administrativo – determinado

Registro SIAF 2014

Expediente 000000825 Entidad 920072 RAMÓN ROSALES SARMIENTO
Destino/Origen 005000 Sin descripción

Mes Ejecución: Tipo Operación Y INGRESO - OPERACIONE Exp. Encargo: Secuencia Fase 0001 Op. Inicial A

Modalidad Compra NA NO APLICABLE Tipo Proc. Sel. Fase Contractual
Area 0000 RAMÓN ROSALES SARMIENTO Datos del Contrato

C	F	Doc.	Serie	Número	Fecha	Mejor Fecha	Rb	Año	Bco.	Cta.	Moneda	Tipo Cambio	Monto Inicial	Estado
D	066		4598		26/04/2014	26/04/2014	2-09				S/.		2000.00	A
R	034		4325		26/04/2014	26/04/2014	2-09	2014	001	006	S/.		2000.00	A

Ciclo | Ingreso Fase D Determinado Tipo Giro Notas Por la captación de i Saldo MN 0.00 Monto Actual 2000.00

Documento A: Cod. Serie 066 4598 Fecha 26/04/2014 Mejor Fecha de Pago 26/04/2014 Proveedor Tipo / RUC 1 FF/Rb 2 09 Conv. Proy. 000 Tipo M. Pago Financ. TP TR TC E 1 11 Cla. Cta. Año Bco. Cta. Moneda S/. Tipo de Cambio

Clasificador	Descripción	Monto
1.1.2.1.1.1	PREDIAL	2000.00

Meta	Cadena Funcional	Monto

Documentos B

Cod.	Número	Fecha	Nombre/Girado	Monto
066	4598	26/04/2014	BANCO DE LA NACION	2000.00

Cla. Año Bco. Cta. Motivo de Pago: Afecto Total 2000.00

Transf. < > IIF < >

Módulo administrativo – recaudado

Registro SIAF 2014

Expediente 000000825 Entidad 920072 RAMÓN ROSALES SARMIENTO
Destino/Origen 005000 Sin descripción

Mes Ejecución: Tipo Operación Y INGRESO - OPERACIONE Exp. Encargo: Secuencia Fase 0001 Op. Inicial A

Modalidad Compra NA NO APLICABLE Tipo Proc. Sel. Fase Contractual
Area 0000 RAMÓN ROSALES SARMIENTO Datos del Contrato

C	F	Doc.	Serie	Número	Fecha	Mejor Fecha	Rb	Año	Bco.	Cta.	Moneda	Tipo Cambio	Monto Inicial	Estado
D	066		4598		26/04/2014	26/04/2014	2-09				S/.		2000.00	A
R	034		4325		26/04/2014	26/04/2014	2-09	2014	001	006	S/.		2000.00	A

Ciclo | Ingreso Fase R Recaudado Tipo Giro Notas Saldo MN 2000.00 Monto Actual 2000.00

Documento A: Cod. Serie 034 4325 Fecha 26/04/2014 Mejor Fecha de Pago 26/04/2014 Proveedor Tipo / RUC 1 FF/Rb 2 09 Conv. Proy. 000 Tipo M. Pago Financ. TP TR TC E 1 11 Cla. Cta. Año Bco. Cta. Moneda S/. Tipo de Cambio

Clasificador	Descripción	Monto
1.1.2.1.1.1	PREDIAL	2000.00

Meta	Cadena Funcional	Monto

Documentos B

Cod.	Número	Fecha	Nombre/Girado	Monto
066	4598	26/04/2014	BANCO DE LA NACION	2000.00

Cla. Año Bco. Cta. Motivo de Pago: Afecto Total 2000.00

Transf. < > IIF < >

Modulo contable

Contabilización del Registro SIAF

Seleccionar Criterio de Búsqueda

Registro: 0000000825 Todos Contabilizados No Contabilizados Ver Pagados:

Ciclo: Ingreso Tipo Oper: (Todos)

Mes: Abril Fase: Todos Rubro: (Todos)

Secuencia: Todos Documento: (Todos)

Registro	C	F	T	O	Documento	Nro. Doc.	Cta. Cte.	Fecha Adm.	Fecha Ctb.	Rubro	T.R.	Mon.	Tipo de cambio	Monto Mon.	Origen	Sec.
0000000825	I	D	Y		RECIBO DE ING	4598	- -	26/04/2014	26/04/2014	1-09	1	S/.	0.000000000000	2,000.00	N	
0000000825	I	R	Y		PAPELETA DE D	4325	2014-001-006	26/04/2014	26/04/2014	1-09	1	S/.	0.000000000000	2,000.00	N	

Contabilización del determinado

Contabiliza Registro SIAF

Registro: 0000000825 T. Operación: Y - INGRESO - OPERACIONES VARIAS F. Contractual: -

C	F	Documento	Nro. Documento	Fecha Ctb.	Rubro	T.R.	Mon.	Tipo de Cambio	Monto Moneda Origen	Monto en M.N	Secuencia
I	D	RECIBO DE INGRESOS	4598	26/04/2014	1-09	1	S/.	0.000000000000	2,000.00	2,000.00	Op.Inicial
I	R	PAPELETA DE DEPOSITO	4325	26/04/2014	1-09	1	S/.	0.000000000000	2,000.00	2,000.00	Op.Inicial

Nota: Por la captación de ingresos

Clasificador	Monto en M.N	Cuenta	Descripción	Monto en M.N
1.1. 21. 11	2,000.00	4102.010101	PREDIAL - PREDIAL	2,000.00

Patrimonial Presupuestal De Orden

Asiento		Cuentas			
Nro.	Fecha	Cuenta	Descripción	Debe	Haber
1	26/04/2014	1201.0101	Impuestos	2,000.00	
		4102.010101	Predial		2,000.00
				Total:	2,000.00 2,000.00

Debe: Impuestos
Haber: Predial

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es Aplicada; por que se ha realizado encuestas, a los funcionarios y trabajadores de las diferentes áreas de la Sub Gerencia de política fiscal y recaudación de la Municipalidad Provincia de Tacna, buscando información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico orientado al descubrimiento de principios y leyes, permitiendo mejorar los niveles de recaudación de la municipalidad a través de diferentes procedimientos a implementar.

3.2 Diseño de la investigación

El presente estudio se ubica dentro de un diseño de investigación no experimental y a la vez es descriptivo. Es no experimental porque no se manipularán las variables del presente estudio, descriptiva porque se tiene información directa de la población, describiendo cada una de las variables, así como sus indicadores, enfocándonos en observar su comportamiento para su posterior el análisis en el trabajo de campo, no modificando a voluntad propia ninguno de los factores intervinientes, para determinar la influencia de la gestión de cobranza ordinaria en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna.

3.3 Sistema de hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

La gestión de cobranza ordinaria influye significativamente en el nivel de recaudaciones de la municipalidad provincial de Tacna, año 2015.

3.3.2 Hipótesis Específicas

1. Existe influencia entre el incremento de las recaudaciones y la eficiencia y eficacia de la gestión en la municipalidad provincial de Tacna.
2. Las obligaciones del contribuyente influyen en la base tributaria de la municipalidad provincial de Tacna.
3. Existe influencia entre la cultura tributaria y la segmentación de la cartera en la municipalidad provincial de Tacna.

3.4 Definición y operacionalización de variables

3.4.1 Variable Independiente: Gestión de cobranza ordinaria = X

Busca incrementar la recaudación y la base tributaria, maximizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fortaleciendo la cultura tributaria en la población y, eventualmente, generando una mayor percepción de riesgo en el contribuyente.

Indicadores:

X1= Incremento de la recaudación.

X2= Obligaciones del contribuyente.

X3= Cultura tributaria.

3.4.2 Variable Dependiente: Nivel de recaudaciones = Y

Se trata de realizar todas las acciones necesarias para procurar la recaudación necesaria para el cumplimiento de obligaciones, lograr el pago puntual de las obligaciones tributarias; segmentando la cartera para lograr captar la atención y compromiso del contribuyente

Indicadores:

Y1= Eficiencia y eficacia.

Y2= Base tributaria.

Y3= Segmentación de la cartera.

3.4.3 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
INDEPENDIENTE: Gestión de Cobranza Ordinaria	Incrementar la recaudación, maximizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fortaleciendo la cultura tributaria en la población y, eventualmente, generando una mayor percepción de riesgo en el contribuyente impuntual.	Proceso de cobranza de tributos tiene ciertos objetivos, que serán válidos para cada Administración Tributaria en mayor o menor medida, según la estrategia y prioridades que ésta defina.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de recaudación 2. Obligaciones del contribuyente 3. Cultura tributaria 	Categórica Ordinal
DEPENDIENTE: Nivel de recaudaciones	Realizar todas las acciones necesarias para procurar el incremento de la base tributaria, fomentar el cumplimiento de obligaciones y pago puntual, segmentando la cartera para lograr captar la atención y compromiso del contribuyente.	Desempeñar de manera eficaz y eficiente el proceso de recaudación de las diferentes obligaciones tributarias y no tributarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eficiencia y eficacia 2. Base tributaria 3. Segmentación de Cartera 	Categórica Ordinal

3.5 Ámbito de la investigación y tiempo parcial

La investigación se realizó en la municipalidad provincial de Tacna, distrito, provincia y departamento de Tacna, tomando como referencia el año 2015.

3.6 Población y muestra de estudio

3.6.1 Población

La Población se encuentra constituida por el personal que trabaja en las Áreas de la Sub gerencia de política fiscal y recaudación de la municipalidad provincial de Tacna.

ÁREA	CANTIDAD
Equipo funcional de impuestos	4
Equipo funcional de tasas y arbitrios municipales	4
Equipo funcional de archivo tributario	4
Equipo funcional de control de deuda	5
Equipo funcional de cobranza ordinaria	5
Equipo funcional de asuntos contenciosos y no contenciosos	4
Equipo funcional de licencias y autorizaciones.	4
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia

3.6.2 Muestra

Como muestra se considera el 100% de la población por ser pequeña.

3.7 Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, en la que se elaboró un cuestionario, para determinar la relación de gestión de cobranza ordinaria y nivel de recaudaciones (22 ítems)

Se visitó la municipalidad provincial de Tacna con el fin de que puedan responder el cuestionario de gestión de cobranza ordinaria con preguntas previamente seleccionadas y codificadas, esperando que estas sean respondidas de la forma más acertada y sincera posible.

3.8 Técnicas de procedimientos de datos

Según (Bernal, 2006) profesor investigador de la Universidad de la Sabana en Colombia, manifiesta que esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el desarrollo de la investigación, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados) a partir de los cuales se realiza el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o ambos.

Los datos obtenidos en la investigación por el instrumento diseñado para tal fin se organizaran y procesaran de forma computarizada, a fin de obtener resultados más rápidos con menor riesgo que el sistema manual con el propósito de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla.

La técnica empleada en esta investigación es un cuestionario que se aplicó al personal que labora en la sub gerencia de política fiscal y recaudación de la municipalidad provincial de Tacna, que según Sabino (1996), es exclusiva en las ciencias sociales y se basa en el acopio de datos obtenidos de forma escrita, mediante una herramienta o formato en papel contentivo de una serie de preguntas abiertas y cerradas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

3.8.1 Procesamiento de los datos

SPSS 22.0 Para Windows

- Elaboración de las tablas de doble entrada que permitirá ver el comportamiento conjunto de las variables según categorías y clases.
- Desarrollo de la prueba Chi cuadrado (χ^2) y cálculo de la probabilidad asociada a la prueba.

Microsoft Office Excel 2010:

Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitirá configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntaran al informe.

- Elaboración de tablas de frecuencia absolutas y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistémicos de datos estableciéndose para ellos criterios predeterminados .
- Elaboración de los gráficos circulares que acompañan los cuadros que se elaboraran para describir las variables. Estos gráficos permitirán visualizar las distribución de los datos en las categorías que son objetos de análisis
- Las tablas y gráficos elaborados en Excel ,serán trasladados a Word , para su ordenamiento y presentación final .

3.8.2 Análisis e Interpretación de los datos

Se utilizara técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizara:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual), Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías , niveles o clases correspondientes.

- Tablas de contingencia. Se utilizara este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

En cuanto a estadística inferencial, se utilizará:

Prueba Chi (X^2). Esta prueba inferencial, que responde a las pruebas de independencia de criterios, se basa en el principio en que dos variables son independientes entre sí, en el caso de que la probabilidad de que la relación sea producto del azar sea mayor que una probabilidad alfa fijada de antemano como punto crítico o límite para aceptar y validez de la prueba. En este sentido, la prueba afectada y la decisión para la prueba de hipótesis, se basara en el criterio del p-valor. Esto es: si p-valores mayor que alfa (α) entonces, las variables serán independientes; en otras palabras, no habrá relación entre las variables. Por el contrario, si p-valor es menor a alfa, entonces, para defectos del estudio, se asumirá que las variables estarán relacionadas entre sí. La prueba se efectuara mediante los procedimientos de Pearson y máxima verosimilitud.

3.9 Selección y Validación de los Instrumentos de Investigación

Validación por expertos

Además de una manera más objetiva se realizó la validación del instrumento mediante el juicio de expertos, con el cual se corrigió el instrumento, en este caso la encuesta de Gestión de cobranza ordinaria.

Validez de contenido utilizando el procedimiento de criterio de expertos calificados que determinaran la adecuación muestral de los ítems a los instrumentos.

Índice de confiabilidad

Para el análisis de fiabilidad confiabilidad se utilizara el alfa de Cronbach con la finalidad de lograr consistencia interna a través de un conjunto de ítems que se espera midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Estadísticos de fiabilidad

Tabla N° 1 Variable independiente

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	11

Tabla N° 2 Variable Dependiente

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	11

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTION DE COBRANZA ORDINARIA

Tabla N° 1 Los procedimientos efectuados son adecuados para una buena recaudación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	40.0
Casi nunca	15	50.0
Algunas veces	3	10.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

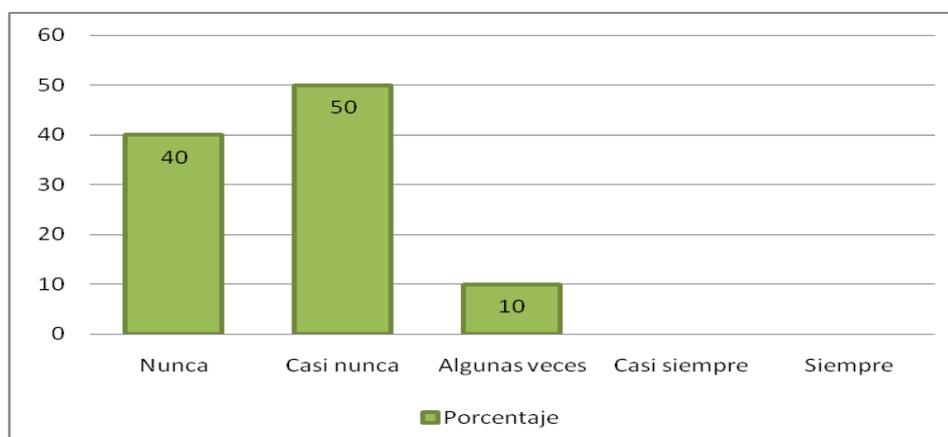


Gráfico N° 1 Procedimientos efectuados son adecuados para una buena recaudación

Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere a que si los procedimientos efectuados son adecuados para una buena recaudación; el 50% indica que Casi nunca, el 40% que Nunca y el 10% que Algunas veces.

De lo que se concluye que hace falta mejorar o implementar nuevos procedimientos que permitan alcanzar un mayor índice en la recaudación en la Municipalidad Provincial de Tacna, Año 2015.

Tabla N° 2 La recaudación obtenida está de acuerdo a la programación presupuestal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	30.0
Casi nunca	15	50.0
Algunas veces	6	20.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

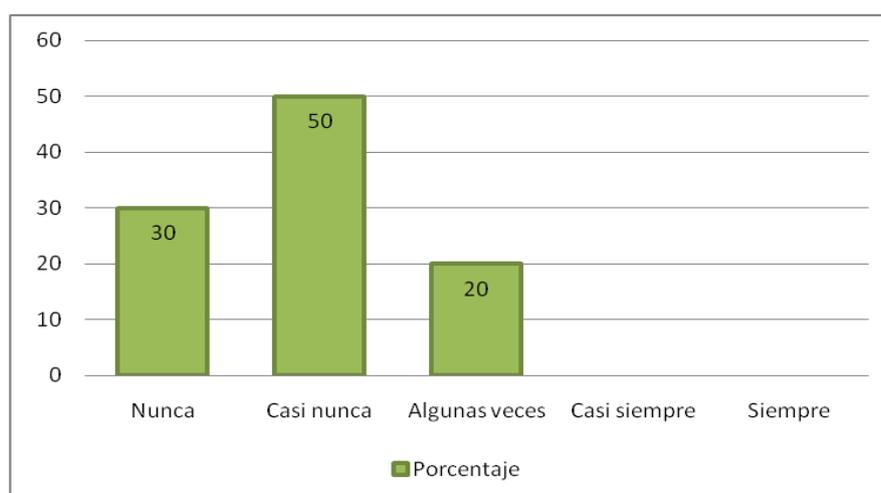


Gráfico N°2 La recaudación obtenida está de acuerdo a la programación presupuestal

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a si la recaudación obtenida está de acuerdo a la programación presupuestal; el 50% indica que Casi nunca, el 30% que Nunca, y el 20% Algunas veces.

De lo que se concluye que la recaudación que se viene obteniendo aun no cumple con las expectativas trazadas en la programación presupuestal.

Tabla N° 3 El personal es capacitado en temas relacionados a la recaudación de impuestos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13.3
Casi nunca	21	70.0
Algunas veces	4	13.3
Casi siempre	1	3.3
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

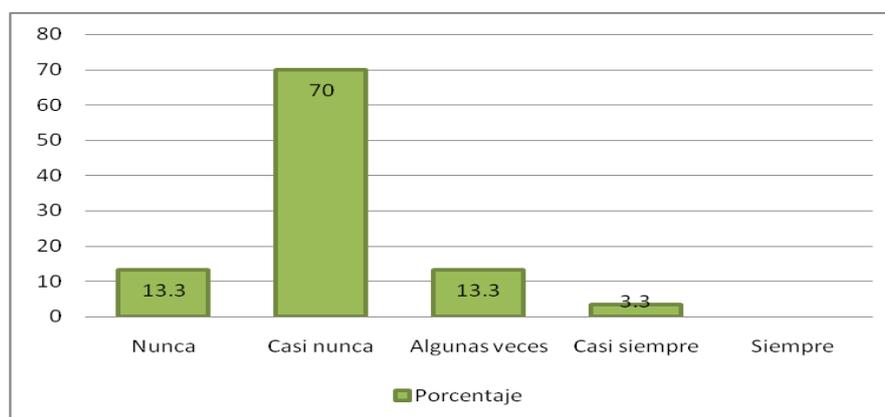


Gráfico N° 3 El personal es capacitado en temas relacionados a la recaudación de impuestos

Fuente: Elaboración Propia –Encuesta

En lo que se refiere a la capacitación del personal que labora en la institución en temas relacionados a la recaudación tributaria; el 70% indica que Casi nunca, el 13.3% que Nunca, el 13.3% Algunas veces y el 3.3% Casi siempre.

En lo cual podemos concluir que no se está capacitando de manera regular a las personas encargadas de realizar la gestión de cobranzas el cual sería un aspecto importante ya que con el conocimiento obtenido tendrían mejores herramientas en la búsqueda de una recaudación más eficiente.

Tabla N° 4 El contribuyente cumple con sus obligaciones adecuadamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	33.3
Casi nunca	13	43.3
Algunas veces	7	23.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

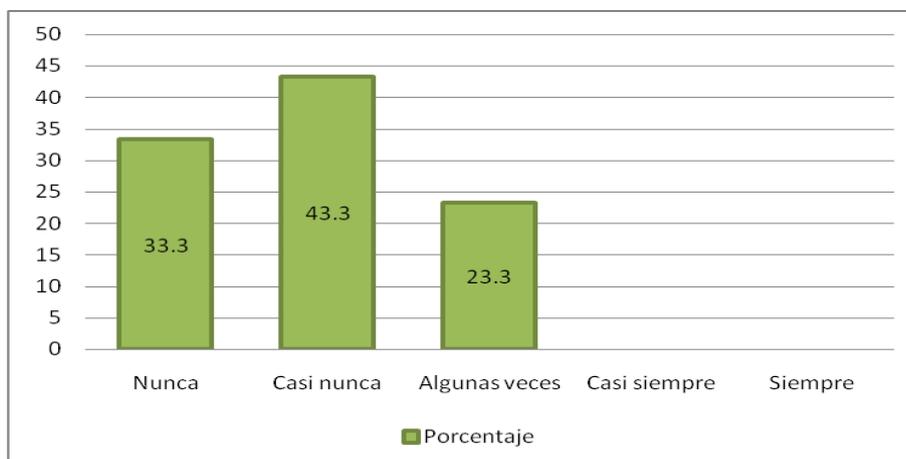


Gráfico N° 4 El contribuyente cumple con sus obligaciones

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si el contribuyente cumple adecuadamente con sus obligaciones; el 43.3% indica que Casi nunca, el 33.3% que Nunca, y el 23.3% Algunas veces.

De lo que podemos concluir que el contribuyente no está cumpliendo con sus obligaciones tributarias oportunamente lo cual puede depender de diversos factores ya sea por el desinterés del contribuyente o porque no se está dando una buena gestión en la cobranza lo cual ocasiona un bajo nivel en la recaudación en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla N° 5 Existe alto nivel de morosidad de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20.0
Casi nunca	13	43.3
Algunas veces	6	20.0
Casi siempre	5	16.7
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

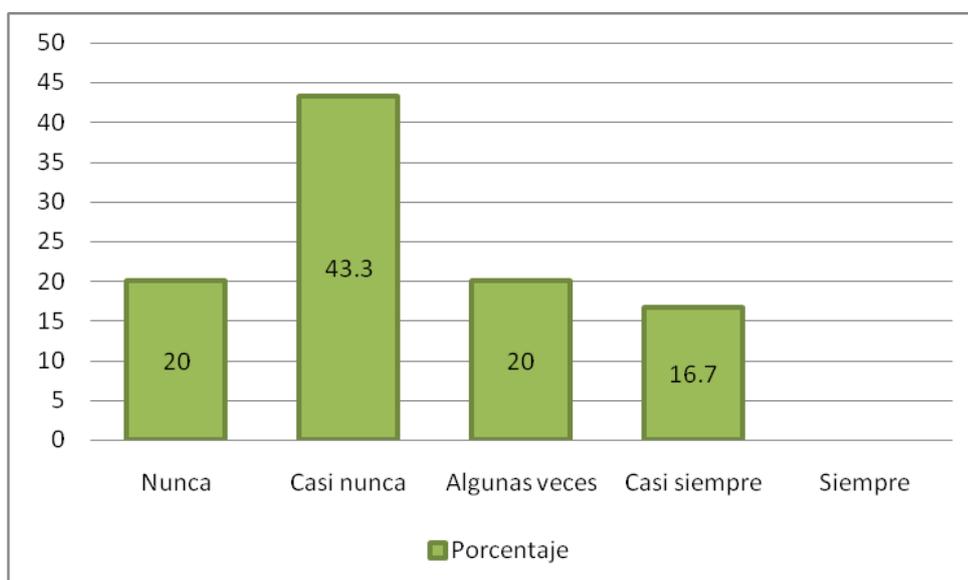


Gráfico N° 5 Existe alto nivel de morosidad de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

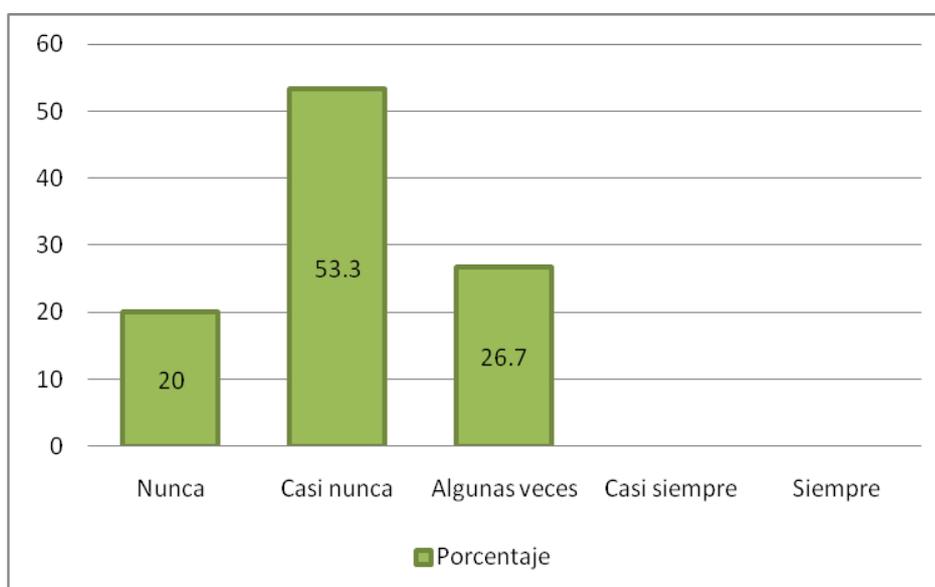
En lo que se refiere al nivel de morosidad de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones; el 43.3% indica que casi nunca, el 20.0% que Nunca, el 20% que Algunas veces y el 16.7% que Casi siempre.

Podemos concluir que en la encuesta realizada según las respuestas brindadas encontramos que el nivel de morosidad es regular por parte de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla N° 6 Se motiva al contribuyente a través de ejecución de obras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20.0
Casi nunca	16	53.3
Algunas veces	8	26.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Gráfico N° 6** Se motiva al contribuyente a través de ejecución de obras

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a motivar al contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones mediante la ejecución de obras en su comunidad se observa; que el 53.3% indica que Casi nunca, el 20% que Nunca y el 26.7% que algunas veces.

De lo que se concluye que quizás no se estén ejecutando las obras suficientes o no se esté brindando una calidad de servicio adecuada por parte de la entidad el cual no estaría motivando al contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Tabla N° 7 Las amnistías tributarias tienen acogida por los contribuyentes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20.0
Casi nunca	15	50.0
Algunas veces	9	30.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

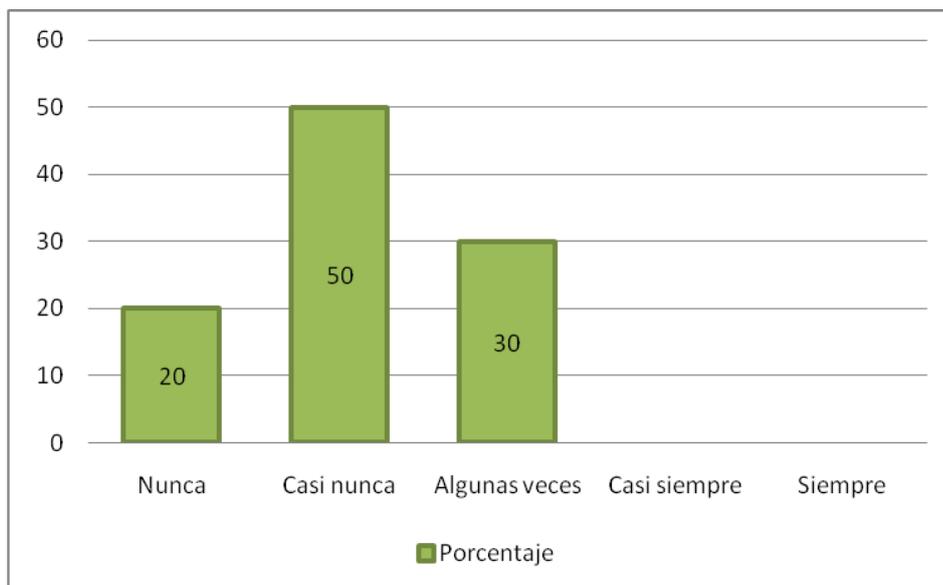


Gráfico N° 7 Las amnistías tributarias tienen acogida por los contribuyentes
Fuente: Elaboración Propia – Encuesta.

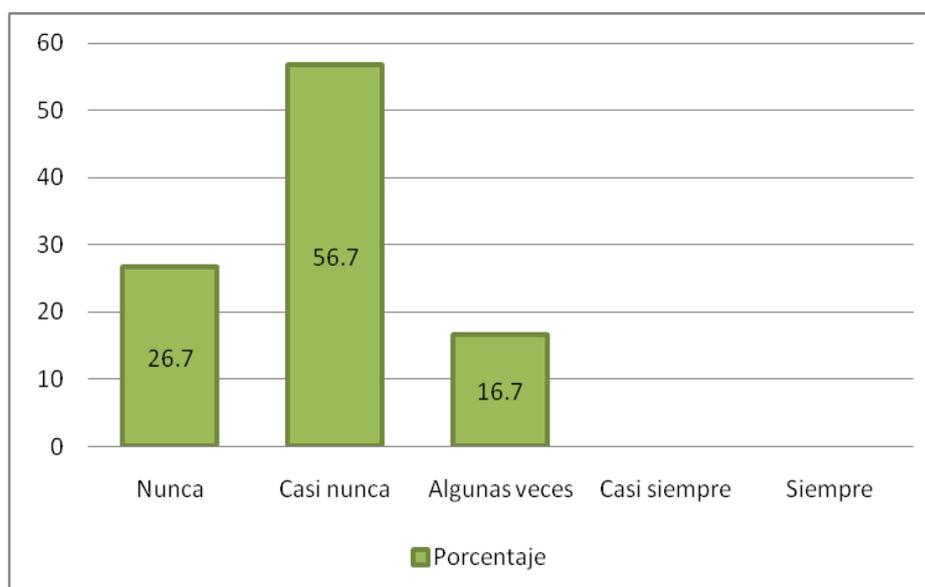
En lo que se refiere a si los contribuyentes tienen acogida por las amnistías tributarias las cuales brinda la entidad; el 50% indica que Casi nunca, el 30% Algunas veces y el 20% Nunca.

De lo que se concluye es que un porcentaje importante de los contribuyentes no tiene acogida por las amnistías tributarias, sin embargo el otro sector de contribuyentes si realiza el pago de sus tributos por medio de estas campañas.

Tabla N° 8 La entidad realiza campañas efectivas de concientización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.7
Casi nunca	17	56.7
Algunas veces	5	16.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Gráfico N° 8** La entidad realiza campañas efectivas de concientización

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que si existen campañas de concientización a los ciudadanos; el 56.7% indica que Casi nunca, el 26.7% que Nunca y el 16.7% que Algunas veces.

De lo que se concluye que debería gestionarse mas campañas de concientización para contribuyentes y a su vez invitarlos a que puedan ser participes activos de estas campañas fortaleciendo la cultura tributa en los ciudadanos motivando al cumplimiento de sus obligaciones.

Tabla N° 9 Los contribuyentes tienen presente la importancia del pago de impuestos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23.3
Casi nunca	17	56.7
Algunas veces	6	20.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

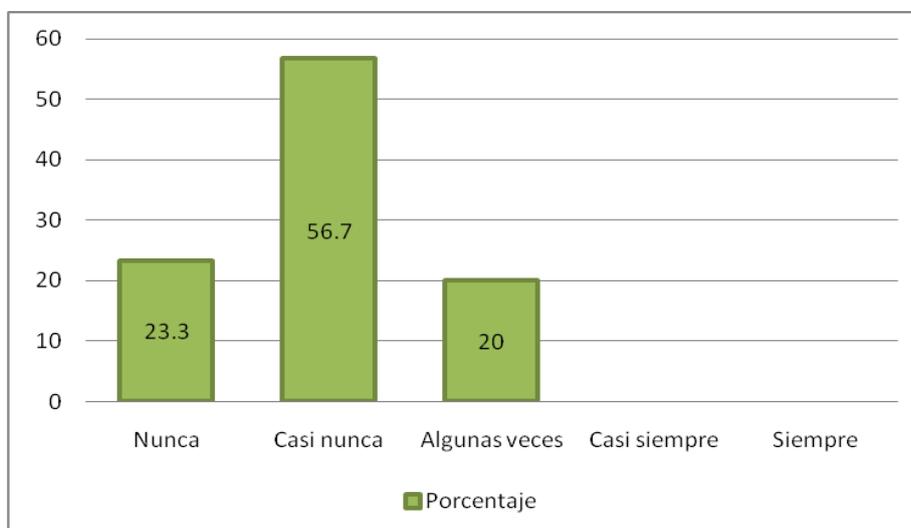


Gráfico N° 9 Los contribuyentes tienen presente la importancia del pago de impuestos

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

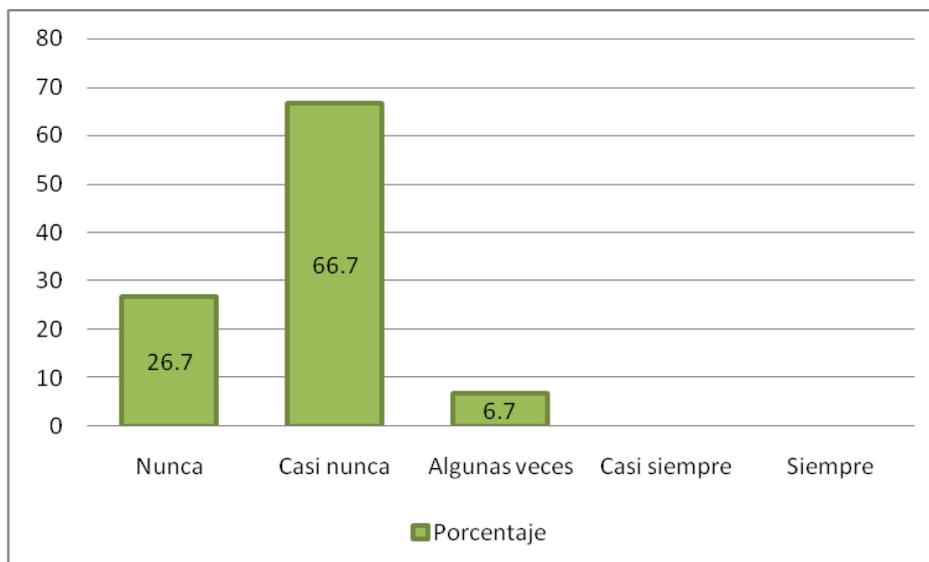
En lo que se refiere a que si los contribuyentes tienen presente la importancia del pago de impuestos; el 56.7% indica que Casi nunca, el 23.3% indica que Nunca y el 20% indica que Algunas veces.

De lo que se concluye que falta trabajar en el tema de cultura tributaria concientizando a los contribuyentes sobre la importancia del cumplimiento del pago de sus tributos y la importancia que estos tienen para que la entidad pueda desarrollar actividades en beneficio de estos.

Tabla N° 10 La entidad brinda charlas informativas a los ciudadanos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.7
Casi nunca	20	66.7
Algunas veces	2	6.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Gráfico N° 10** La entidad brinda charlas informativas a los ciudadanos

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

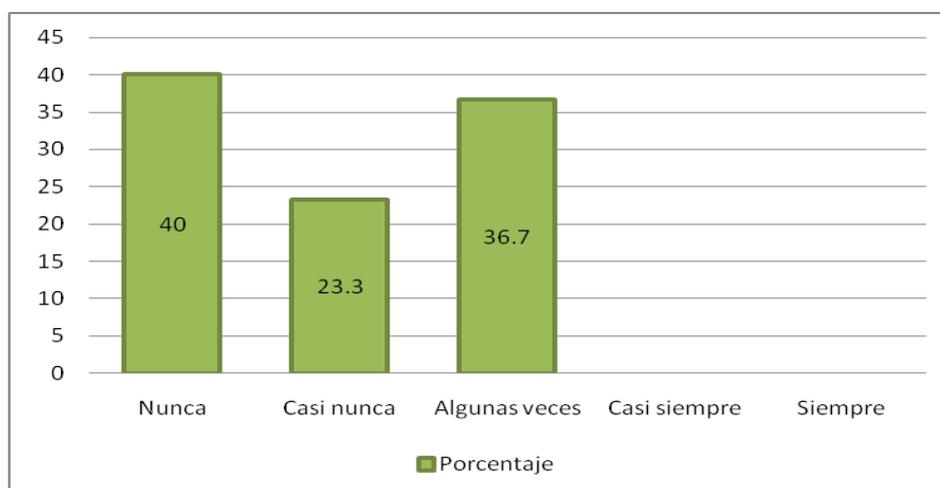
En lo que se refiere a que si la entidad brinda charlas informativas a los ciudadanos se encontró que el 66.7% indica que Casi nunca, el 26.7% que Nunca y el 6.7% indicó que Algunas veces.

De lo que se concluye que también falta programar la realización de estas charlas informativas e incentivar al ciudadano a participar de estas actividades promoviendo la cultura tributaria.

Tabla N° 11 La ejecución de obras in fluye en el pago de impuestos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	40.0
Casi nunca	7	23.3
Algunas veces	11	36.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Gráfico N° 11** La ejecución de obras in fluye en el pago de impuestos

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

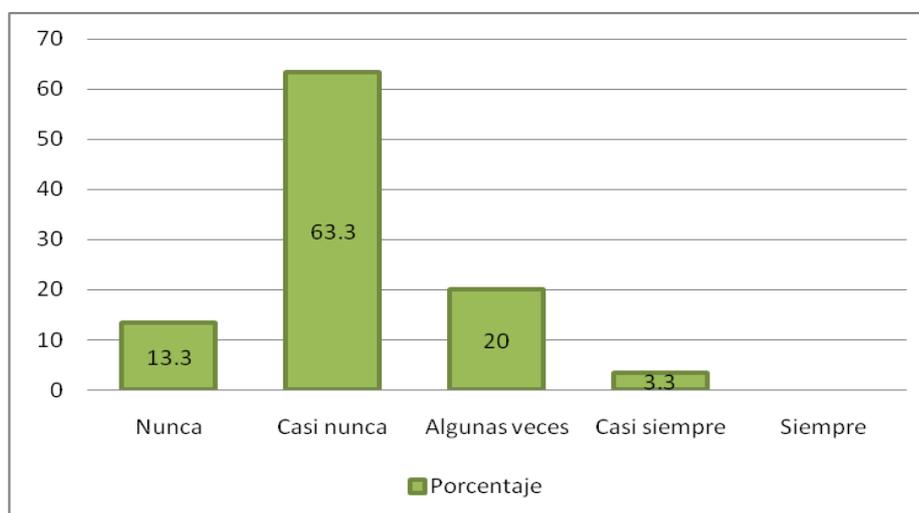
En lo relacionado a que si la ejecución de obras influye en el pago de impuestos; el 40.0% indica que Nunca, el 36.7% que Algunas veces y el 23.3% indica que Casi nunca.

De lo que podemos concluir que para algunos contribuyentes no tiene influencia la ejecución de obras en el pago de sus tributos ya que estos siguen incumpliendo mientras que otro sector importante indica que la ejecución de obras si motiva a los ciudadanos al cumplimiento de sus obligaciones.

Tabla N° 12 La calidad de servicio que brinda la entidad es adecuada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13.3
Casi nunca	19	63.3
Algunas veces	6	20.0
Casi siempre	1	3.3
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Gráfico N° 12** La calidad de servicio que brinda la entidad es adecuada

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo relacionado a que si la calidad de servicio brindada por la entidad es adecuada; el 63.3% indica que Casi nunca, el 20% que Algunas veces, el 13.3 que Nunca y el 3.3% indica que Casi siempre.

De lo que se concluye que la calidad de servicio brindada por la entidad aun no cumple las expectativas esperadas por los ciudadanos por lo tanto estos no tendrán intenciones de cumplir con el pago de impuestos.

Tabla N° 13 El personal cuenta con la capacidad necesaria para la orientación al contribuyente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16.7
Casi nunca	21	70.0
Algunas veces	4	13.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

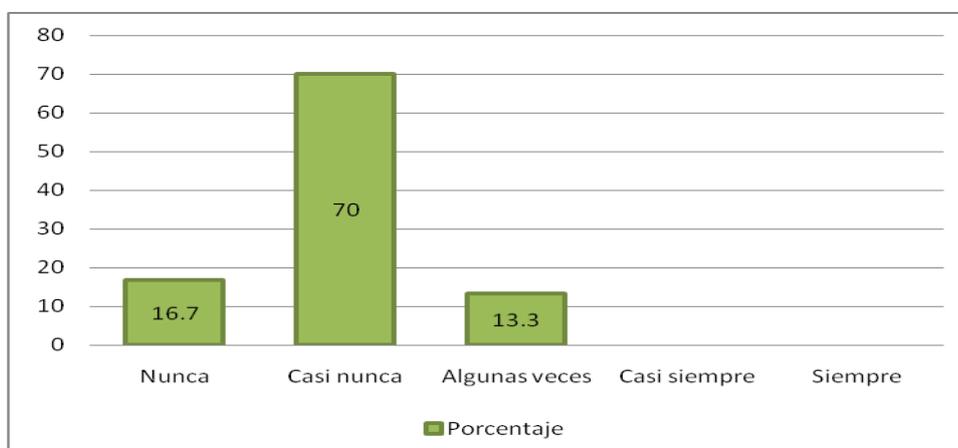


Gráfico N° 13 El personal cuenta con la capacidad necesaria para la orientación al contribuyente

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

Lo relacionado a que si el personal que labora en la entidad cuenta con la capacidad para la orientación al contribuyente el 70% indica que casi nunca, el 16.7% indica que Nunca y el 13.3% indica que Algunas veces.

Lo cual podemos concluir que en la entidad hay cierto porcentaje que indica que el personal no estaría capacitado para orientar correctamente al contribuyente mientras que por otro lado podemos decir que si hay ciertos elementos que si estarían capacitados de manera regular en orientación al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla N° 14 Se viene cumpliendo con los objetivos y metas trazados por la entidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	30.0
Casi nunca	11	36.7
Algunas veces	10	33.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

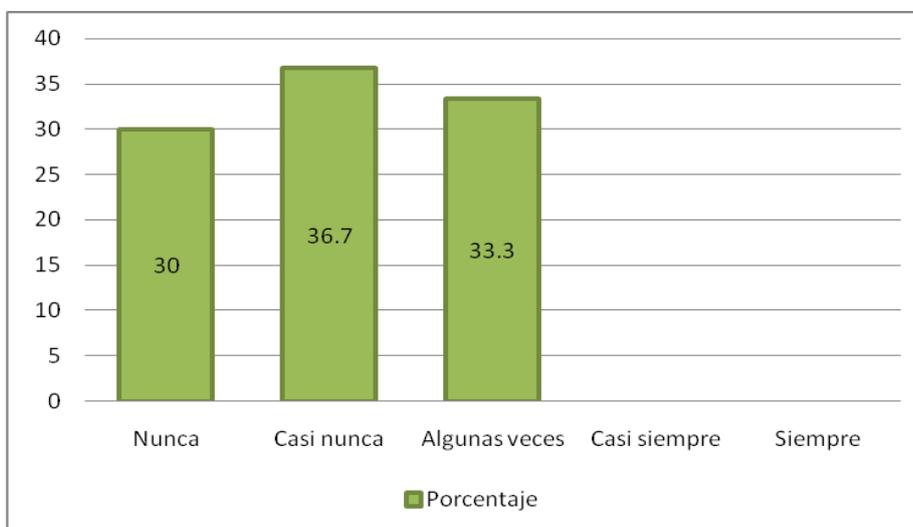


Gráfico N° 14 Se viene cumpliendo con los objetivos y metas trazados por la entidad

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

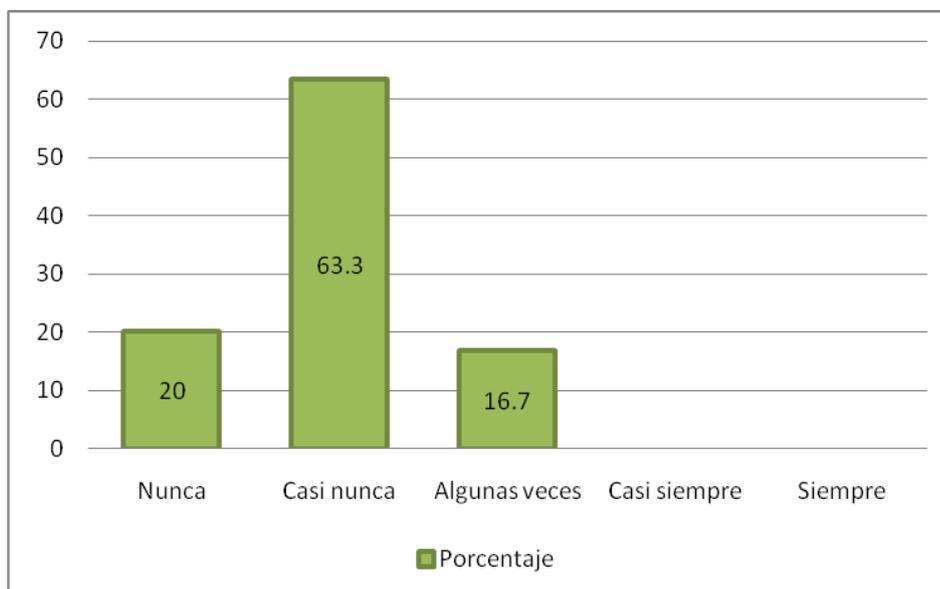
En lo relacionado al cumplimiento de metas y objetivos trazados por la entidad; el 36.7% indica que Casi nunca, el 33.3% Algunas veces, mientras que el 30% Nunca.

De lo que se concluye que no se viene cumpliendo con los objetivos y metas esperadas por la entidad relacionado al tema de recaudación en la Municipalidad provincial de Tacna.

Tabla N° 15 La base tributaria cubre las necesidades institucionales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20.0
Casi nunca	19	63.3
Algunas veces	5	16.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

**Gráfico N° 15** La base tributaria cubre las necesidades institucionales

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo relacionado a que si la base tributaria cubre las necesidades institucionales; el 63.3% indica que Casi nunca, el 20.0% que Nunca, mientras que el 16.7% que Algunas veces.

De lo que se concluye que la base tributaria es decir lo generado en la recaudación no sería aun el necesario para cubrir las necesidades institucionales en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla N° 16 Base tributaria para el cumplimiento de la ejecución de obras

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20.0
Casi nunca	16	53.3
Algunas veces	8	26.7
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

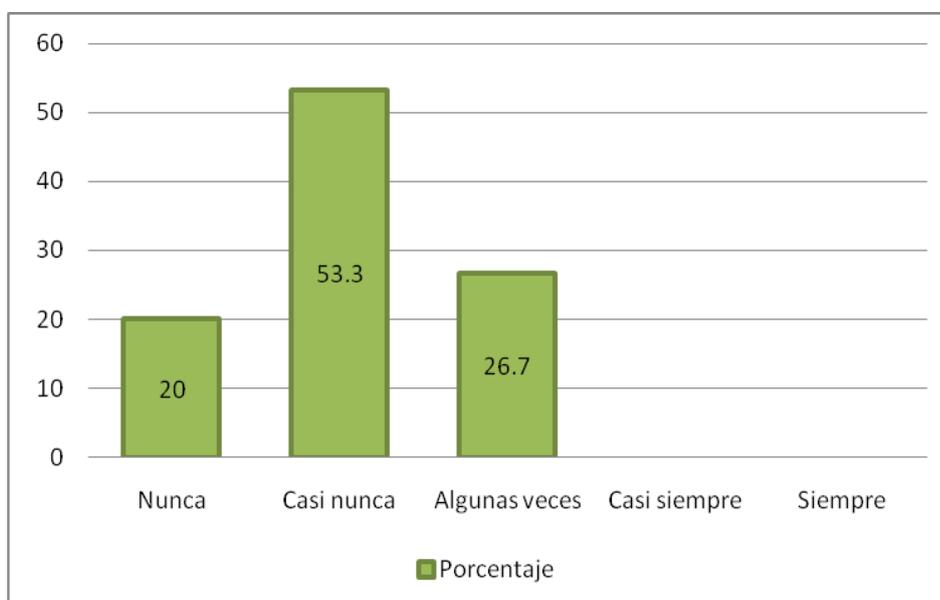


Gráfico N° 16 Base tributaria para el cumplimiento de la ejecución de obras
Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que si la base tributaria es suficiente para el cumplimiento de la ejecución de obras; el 53.3% indica que Casi nunca el 20% que Nunca y el 26.7% indica que Algunas veces.

Podemos concluir que la base tributaria no está siendo recaudada efectivamente por lo tanto no estaría siendo suficiente para la gestión y ejecución de obras en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla N° 17 La base tributaria permite un adecuado mantenimiento de las inversiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.7
Casi nunca	10	33.3
Algunas veces	12	40.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

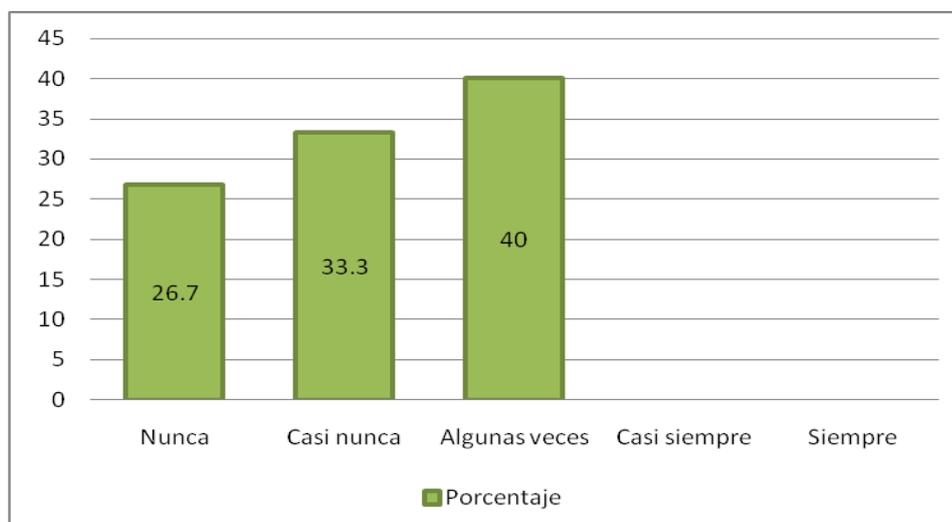


Gráfico N° 17 La base tributaria permite un adecuado mantenimiento de las inversiones

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta.

En lo relacionado a que si la base tributaria permite un adecuado mantenimiento de las inversiones, el 40% indica que Algunas veces, el 33.3 que Casi nunca y el 26.7% que Nunca.

De lo cual podemos concluir que la base tributaria permite algunas veces dar mantenimiento a las inversiones como son los parques, jardines, plazas, etc mientras que otro sector importante indica que se estaría dejando de lado el mantenimiento respectivo a estos bienes públicos.

Tabla N° 18 La base tributaria permite cumplir con las obligaciones institucionales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13.3
Casi nunca	23	76.7
Algunas veces	3	10.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

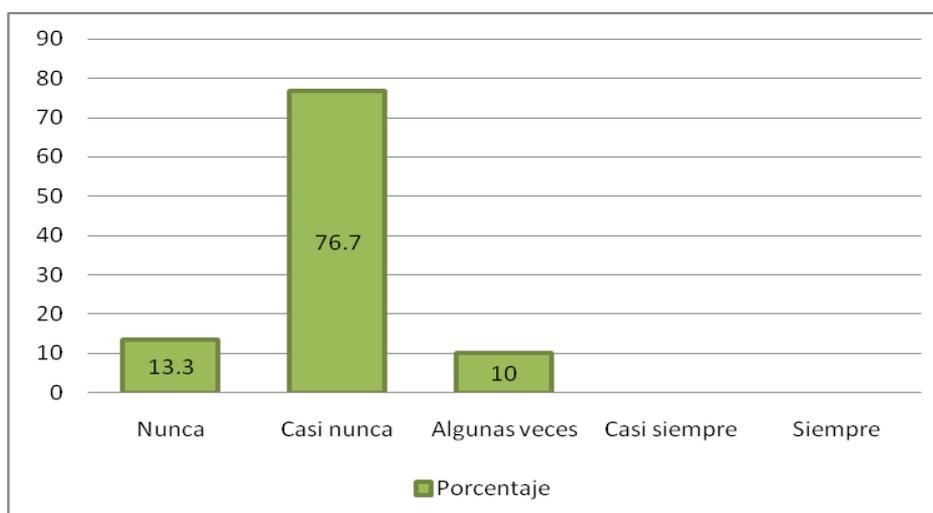


Gráfico N° 18 La base tributaria permite cumplir con las obligaciones institucionales

Fuente: Elaboración Propia – Encuesta

En lo que se refiere a que si la base tributaria permite cumplir con las obligaciones institucionales el 76.7% indica que Casi nunca, el 13.3% indica que Nunca, mientras que el 10% indica que Algunas veces.

Por lo cual podemos concluir que la base tributaria que se maneja actualmente no estaría siendo suficiente para poder cumplir con las obligaciones institucionales que deberían ser en beneficio de los ciudadanos.

Tabla N° 19 Se tiene una adecuada agrupación de los contribuyentes por actividades económicas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23.3
Casi nunca	14	46.7
Algunas veces	9	30.0
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

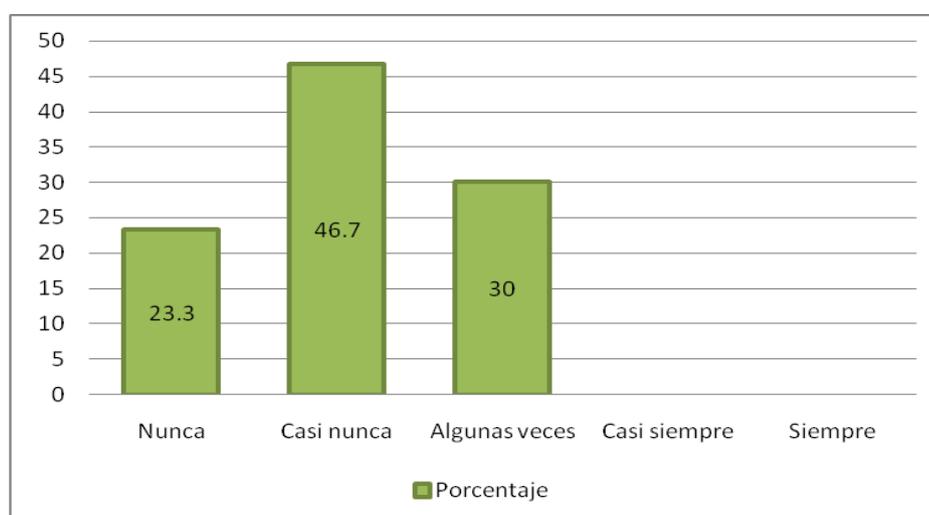


Gráfico N° 19 Se tiene una adecuada agrupación de los contribuyentes por actividades económicas

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a tener una adecuada agrupación de los contribuyentes por actividades económicas el 46.7% indica que Casi nunca, el 23.3% Nunca y el 30% indica que Algunas veces.

Por lo cual podemos concluir que no se viene manejando una adecuada segmentación de la cartera por actividades económicas, el cual es un medio necesario para recaudar de una manera más eficaz.

Tabla N° 20 Existen políticas institucionales de acuerdo al nivel del contribuyente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23.3
Casi nunca	16	53.3
Algunas veces	7	23.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

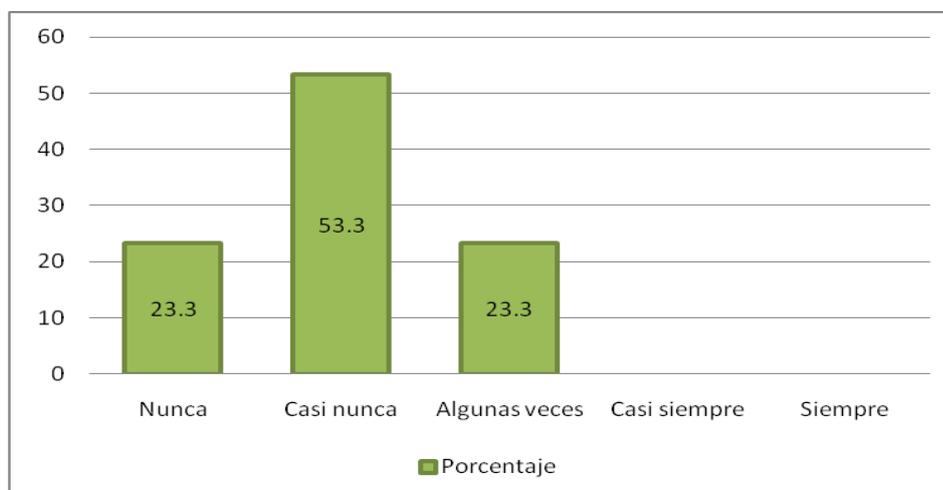


Gráfico N° 20 Existen políticas institucionales de acuerdo al nivel del contribuyente

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que si existen políticas institucionales de acuerdo al nivel del contribuyente, el 53.3% indica que Casi nunca, el 23.3% que Nunca y el 23.3% indica que Algunas veces.

Con lo cual podemos concluir que las políticas institucionales no están siendo utilizadas adecuadamente de acuerdo al tipo de contribuyente por lo cual sería un motivo más de la baja recaudación tributaria.

Tabla N° 21 Se premia a los buenos contribuyentes por el cumplimiento de sus obligaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16.7
Casi nunca	21	70.0
Algunas veces	4	13.3
Casi siempre	0	0.0
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

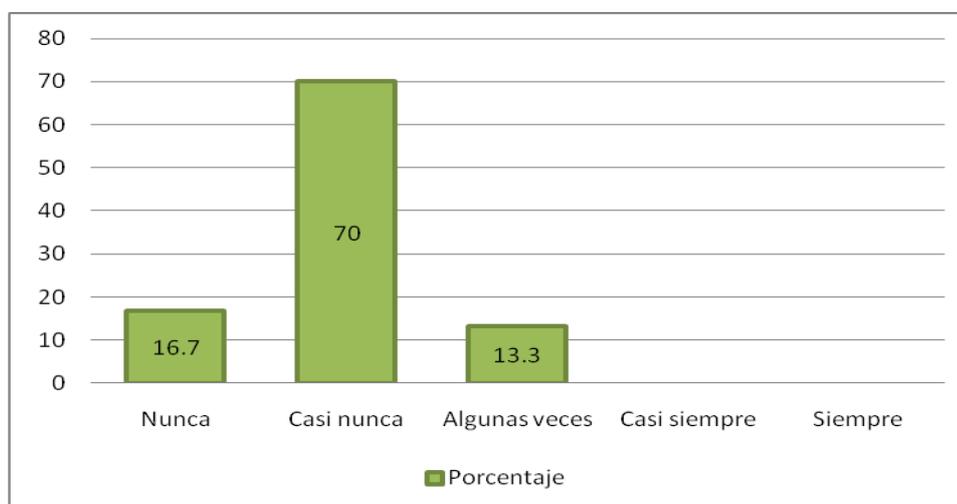


Gráfico N° 21 Se premia a los buenos contribuyentes por el cumplimiento de sus obligaciones

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que si se premia a los buenos contribuyentes por el cumplimiento oportuno de sus obligaciones el, 70% indica que casi nunca, el 16.7, indica que Nunca y el 13.3% indica que Algunas veces.

Por lo que podemos concluir que no se estaría motivando al contribuyente por medio de premios o incentivos a seguir con el pago de sus impuestos de manera oportuna mientras que otro pequeño porcentaje indica que si se viene realizando la premiación a los buenos contribuyentes.

Tabla N° 22 Existe una política de recuperación de cartera en cobranza dudosa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	23.3
Casi nunca	16	53.3
Algunas veces	2	6.7
Casi siempre	5	16.7
Siempre	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

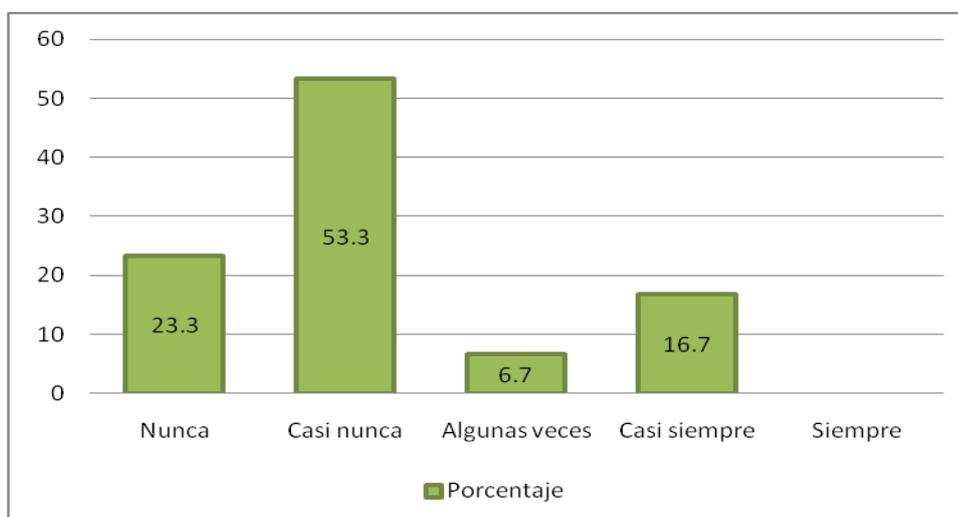


Gráfico N° 22 Política de recuperación de cartera en cobranza dudosa
Fuente: Elaboración Propia - Encuesta

En lo que se refiere a que si existe una política de recuperación de cartera en cobranza dudosa el 53.3% indica que Casi nunca, el 23.3% indica que Nunca, el 16.7% Casi siempre y el 6.7% indica que Algunas veces.

Por lo que se concluye que no existen políticas de recuperación de deuda debiendo implementarse los procedimientos necesarios para su cumplimiento.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

Después de recolectar la información a través de las técnicas de una entrevista semi-estructurada y una encuesta, apoyada en un cuestionario conformado por (22) ítems, es decir las respuestas consistieron en una serie de alternativas, entre las cuales el encuestado escogió la que creyó conveniente; se procedió a la interpretación y análisis de cada uno de los ítems, para dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos diseñados por la investigadora.

Al respecto, (Balestrini, 2003) señala que “se debe considerar que los datos tienen su significado únicamente en función de las interpretaciones que les da el investigador, ya que de nada servirá abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico”. Por lo tanto, se procedió a representar de manera general, en forma gráfica y el análisis porcentual de los resultados obtenidos; para ello se emplearon técnica que se utilizó, se basó en el cálculo porcentual de cada ítem.

A continuación se muestran los resultados para ambas variables de la investigación, los datos fueron obtenidos a través de:

Variable independiente – Gestión de cobranza ordinaria: un cuestionario elaborado con preguntas netamente relacionadas a la variable de estudio, dividiéndose esta en 3 indicadores para una mejor obtención de resultados.

Variable dependiente – Nivel de recaudaciones: un cuestionario elaborado con preguntas netamente relacionadas a la variable de estudio, dividiéndose esta en 3 indicadores para una mejor obtención de resultados.

CAPITULO V

ANALISIS Y RESULTADOS

5.1 Hipótesis general

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto a la relación que existe en la gestión de cobranza ordinaria y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015, en donde los ítems según sus indicaciones fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico en la encuestas efectuadas y se puede afirmar que la gestión de cobranza ordinaria contribuye a mejorar el proceso de recaudación tributaria existente en la entidad.

5.1.1 Hipótesis estadística

5.1.1.1 Tabla de contingencia

Pruebas de chi cuadrado

El valor p, o el valor de probabilidad, es una medida estadística que ayuda a los científicos a determinar si sus hipótesis son correctas o no. Los valores p se usan para determinar si los resultados del estudio se encuentran dentro del rango normal de valores para los eventos observados.

Por lo general, si el valor p de un conjunto de datos está por debajo de cierta cantidad predeterminada como 0,05, los científicos rechazan la "hipótesis nula" de su experimento; en otras palabras, van a descartar la hipótesis en la cual las variables de su experimento "no" tenían un efecto significativo en los resultados. Actualmente, los valores p se encuentran generalmente en una tabla de referencia al calcular primero el valor del "chi-cuadrado".

N°	Chi cuadrado	gl	Sig asintótica
01	7.800	2	0.02000
02	4.200	2	0.01220
03	33.200	3	0.00000
04	12.200	2	0.00200
05	5.600	2	0.00610
06	0.800	2	0.00670
07	25.400	2	0.00000
08	7.800	2	0.02000
09	7.400	2	0.02500
10	16.800	2	0.00000
11	1.400	2	0.00497
12	25.200	3	0.00000
13	18.200	2	0.00000
14	0.200	2	0.00905
15	1.800	2	0.00407
16	5.467	3	0.00141
17	5.600	2	0.00610
18	4.200	2	0.00122
19	2.600	2	0.00273
20	5.400	2	0.00670
21	18.200	2	0.00000
22	14.533	3	0.00200
Promedio	10.182	2	0.00592

Resultados del trabajo de campo
Fuente: Elaboración propia

Chi cuadrado = 10,182

Valor P = 0,00592

5.1.1.2 Formulación de hipótesis

Ho: Hipótesis Nula:

No existe influencia entre la gestión de cobranza ordinaria y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H1: Hipótesis alterna:

Existe influencia entre la gestión de cobranza ordinaria y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

5.1.1.3 Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

5.1.1.4 Conclusión

Dado que el P valor es menor que 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y finalmente se concluye que:

“La gestión de cobranza ordinaria influye significativamente en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna”.

Es decir que existe una tendencia de acuerdo al análisis efectuado en donde la gestión de cobranza ordinaria tiene que ver con los procedimientos de recaudación tributaria los cuales son importantes para la Municipalidad Provincial de Tacna.

5.2 Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados estadísticos se indica que la gestión de cobranza ordinaria influye significativamente con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, pudiéndose observar la gran importancia que tiene la entidad en la implementación y mejora de los procesos de recaudación, es necesario que se desarrollen una serie de cambios dentro de la entidad a fin de poder cumplir con los objetivos y metas. Asimismo efectuar una reorganización de la gestión de cobranza acorde a las necesidades de los contribuyentes y a la entidad. Un tema de relevancia dentro de esta coyuntura es sin lugar a dudas el referido a la conciencia Tributaria; ya que la recaudación tributaria no solo está dirigida hacia el enfoque económico, financiero y legal que se relaciona con la ejecución de obras en beneficio de la comunidad, si no a la relación que debe existir entre la municipalidad y la población, para ello es necesario desarrollar una adecuada cultura tributaria.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación logro demostrar que la gestión de cobranza ordinaria influye en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna. Asimismo los procedimientos de recaudación de impuestos son carentes, no estando acorde a la ejecución presupuestal, además de no contar con personal capacitado en temas de recaudación, lo que no permite alcanzar un mayor índice en la recaudación en la Municipalidad. (Según Gráficos No. 01, 02, 03).
2. Existe informalidad en los contribuyentes, debido a que no cumplen con el pago oportuno de sus obligaciones lo que confirma el alto nivel de morosidad e informalidad en la ciudad de Tacna, además de la necesidad de mejora en la calidad de servicio brindada por la entidad el cual influye en las intenciones de pago de los ciudadanos, el cual ocasiona que no se cumplan con los objetivos y metas trazadas por la entidad. (Gráficos N° 11, 12, 13, 14, 15, 16).
3. Las campañas realizadas por la entidad no son efectivas en la población ya que un alto porcentaje indica que los contribuyentes no están siendo participes de estas campañas con un 56.7% y parte de ellos solo esperan a acogerse a las amnistías tributarias 30%, lo cual se refleja en una baja base tributaria que no permita cubrir las necesidades institucionales en la Municipalidad provincial de Tacna, influyendo negativamente en la ejecución de obras públicas en beneficio de la comunidad y el mantenimiento de las mismas. (Gráficos N° 04, 05, 06,07, 08, 09, 17, 18).
4. Existe debilidad en la cultura tributaria en la localidad de Tacna, el cual es un indicador que explica el bajo nivel de recaudación tributaria y no se le da la suficiente importancia por parte de la entidad, así como también se denota la ausencia de políticas de recuperación de cartera en el caso de contribuyentes que arrastran deudas de años anteriores. (Gráficos N° 9, 10, 19 20, 21, 22).

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

1. Se deberá mejorar e implementar los procedimientos necesarios para que permitan elevar el nivel de recaudación y contribuir a una buena gestión de cobranza ordinaria, debiéndose efectuar las capacitaciones necesarias al personal que labora en las áreas involucradas ya que de esta manera se garantiza una atención correcta de las demandas y requerimientos de los contribuyentes, fortaleciendo su compromiso en la función pública , el mejoramiento del trabajo administrativo, los tramites y gestiones que se desarrollan en el interior de la Municipalidad.
2. Aplicar nuevas medidas y estrategias de control y regulación para fiscalizar de manera óptima a las empresas evasoras de impuestos e informales, es por ello que para incrementar la recaudación se necesita lograr una gestión eficiente con un mayor trabajo de investigación, búsqueda y fiscalización de aquellos que efectivamente evaden al sistema fiscalizador, Además de brindar una optima calidad de servicio a aquellos contribuyentes que cumplen con sus obligaciones ya sea en temas de orientación al contribuyente, tramites, recepción de documentos, etc.
3. Empezar una mejora en las campañas de información y concientización al contribuyente explicando la importancia del cumplimiento de sus obligaciones para la localidad, tomar atención a las amnistías tributarias que solo deben ser eventos extraordinarios no una conducta cíclica de la administración, premiar a aquellos contribuyentes puntuales con descuentos por pronto pago, sorteos, etc. Así como gestionar más alternativas de pago como son las transacciones bancarias o por medio de la página web, por falta de tiempo muchos de ellos no pueden acercarse a la entidad a pagar.
4. Fortalecer una cultura de cumplimiento de las obligaciones ya que representa a largo plazo una de las bases más solidas y confiables en las que puede sustentarse la recaudación, el promotor de cultura tributaria más efectivo es un buen gasto público, el uso eficiente y transparente de los recursos motiva al cumplimiento voluntario de los deberes fiscales de la sociedad.

CAPITULO VIII

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, L. (2011). *Política tributaria para el 2011-2016*. Lima, Perú. Recuperado el 1 de abril del 2016 de:
<http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/politicatributariadocumento.pdf>
- Ataliba (2000). *Cultura tributaria y evasión fiscal*. Recuperado el 30 de marzo del 2016
- Balestrini (2003). *Cómo se elabora el proyecto de investigación* Editorial Interamericana. Colombia
- Cobeñas, O (2010). *Técnicas para mejorar procesos clave de la gestión tributaria municipal*. Recuperado el 20 de enero del 2016
- Componente finanzas subnacionales (2004). *Estrategia para mejorar la recaudación de ingresos propios en municipios de la mancomunidad norte potosí*. Recuperado el 15 de marzo del 2016, de
<http://www.bivica.org/upload/ingresos-recaudacion.pdf>
- Congreso (2010). *Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales*. Recuperado el 10 de febrero del 2016, de:
<http://www2.congreso.gob.pe/>
- Choy Zeballos, E. E. (2010). *Estrategias para generar conciencia tributaria y su impacto en la recaudación tributaria en Perú*. Trabajo técnico. XXII Congreso Nacional de Contadores Públicos del Perú.
- Escobedo, M.I. (2010). *La cultura tributaria orientada a los contribuyentes y el nivel de recaudación fiscal*. Tesis. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Espinoza, A. (2013) *Ampliación de la base tributaria como medida para obtener mayor recaudación*. Recuperado el 20 de marzo del 2016 de:
<http://blog.martin-emaec.com/2013/07/ampliacion-de-la-base-tributaria-como.html>
2013
- Fiorillo, C. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*.
- Luna, C (2011). *Como mejorar la recaudación tributaria local*.
- MEF (1999). *Texto único ordenado del código tributario*. Recuperado el 5 de enero del 2016, de.
mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/normativa/TUO.pdf

- Meza Auris, Y. (2010). *Sistema de Soporte a la decisión para disminuir la morosidad del Impuesto Predial en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca*. Tesis. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Montoro, C (2007) *La recaudación tributaria en el Perú*. Lima, Perú.
- Munitacna (2014). Reglamento de Organización y Funciones. Recuperado el 25 de diciembre del 2015, de <http://www.munitacna.gob.pe/rof2014.pdf>
- Munitacna (2014). Texto único de procedimientos administrativos. Recuperado el 12 de febrero de 2016, de: <http://www.munitacna.gob.pe/>.
- Pérez de Ayala, J (2010). *Fundamentos de derecho tributario*.
- Robles Moreno, C (2008). *Reflexiones sobre Derecho Tributario y Derecho Constitucional* Lima, Perú
- Rosasco, J (2007). *Fiscalización tributaria lima contadores y empresas*.
- SAT (2010). *Cobranza ordinaria de los tributos municipales*. Recuperado el 15 de febrero del 2016, de: <http://www2.congreso.gob.pe/>
- Sunat (2012). El estado de adeudo tributario. Recuperado el 07 de marzo del 2016, de <http://www.sunat.gob.pe/>.
- Vargas, J (2013). *Administración tributaria y las rentas en los gobiernos locales de la ciudad de Tacna, año 2011*. Tesis. Universidad Jorge Basadre Grohmann
- Vera, M. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades. Sumillada, Concordada y Comentada*. Para una gestión municipal por el desarrollo local. Lima: Red Perú de Iniciativas de Concertación para el Desarrollo Local.
- Verdi (2011). *Eficiencia y eficacia en las administraciones tributarias*. Perú
- Villegas, H. (1999). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. (5ª Ed). Buenos aires: Desalma

ANEXO N°1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTION DE COBRANZA ORDINARIA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2015”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema principal ¿De qué manera la gestión de cobranza ordinaria influye en el nivel de recaudaciones de la municipalidad provincial de Tacna, año 2015?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿En qué medida el incremento de las recaudaciones influye en la eficiencia y eficacia de la gestión en la municipalidad provincial de Tacna?</p> <p>b. ¿Cómo las obligaciones del contribuyente influyen en la base tributaria de la municipalidad provincial de Tacna?</p> <p>c. ¿Por qué manera la cultura tributaria influye en la segmentación de la cartera de la municipalidad provincial de Tacna?</p>	<p>Objetivo principal Determinar si la gestión de cobranza ordinaria influye en el nivel de recaudaciones de la municipalidad provincial de Tacna, año 2015</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Establecer si el incremento de las recaudaciones influye en la eficiencia y eficacia de la gestión en la municipalidad provincial de Tacna.</p> <p>b. Evaluar si las obligaciones del contribuyente influyen en la base tributaria de la municipalidad provincial de Tacna.</p> <p>c. Analizar si la cultura tributaria influye en la segmentación de la cartera de la municipalidad provincial de Tacna</p>	<p>Hipótesis Principal La gestión de cobranza ordinaria influye significativamente en el nivel de recaudaciones de la municipalidad provincial de Tacna, año 2015.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Existe influencia entre el incremento de las recaudaciones y la eficiencia y eficacia de la gestión en la municipalidad provincial de Tacna.</p> <p>b. Las obligaciones del contribuyente influyen en la base tributaria de la municipalidad provincial de Tacna.</p> <p>c. Existe influencia entre la cultura tributaria y la segmentación de la cartera de la municipalidad provincial de Tacna.</p>	<p>Variable Independiente (X): “Gestión de cobranza ordinaria”</p> <p>1. Incremento de recaudación</p> <p>2. Obligaciones del contribuyente</p> <p>3. Cultura tributaria</p> <hr/> <p>Variable Dependiente (Y): “Nivel de recaudaciones”</p> <p>1. Eficiencia y eficacia</p> <p>2. Base tributaria</p> <p>3. Segmentación de la cartera</p>

ANEXO N°2 – OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
INDEPENDIENTE: Gestión de Cobranza Ordinaria	Incrementar la recaudación, maximizando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, fortaleciendo la cultura tributaria en la población y, eventualmente, generando una mayor percepción de riesgo en el contribuyente impuntual.	Proceso de cobranza de tributos tiene ciertos objetivos, que serán válidos para cada Administración Tributaria en mayor o menor medida, según la estrategia y prioridades que ésta defina.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de recaudación 2. Obligaciones del contribuyente 3. Cultura tributaria 	<p>Catógica</p> <p>Ordinal</p>
DEPENDIENTE: Nivel de recaudaciones	Realizar todas las acciones necesarias para procurar el incremento de la base tributaria, fomentar el cumplimiento de obligaciones y pago puntual, segmentando la cartera para lograr captar la atención y compromiso del contribuyente.	Desempeñar de manera eficaz y eficiente el proceso de recaudación de las diferentes obligaciones tributarias y no tributarias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eficiencia y eficacia 2. Base tributaria 3. Segmentación de Cartera 	<p>Catógica</p> <p>Ordinal</p>

ANEXO N°3 - CUESTIONARIO**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tienen por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “**GESTION DE COBRANZA ORDINARIA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2015**”, la información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucciones:

A continuación se presenta 22 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
a) Variable Independiente: Gestión de cobranza ordinaria					
Incremento de la recaudación					
1. ¿Se efectúan los procedimientos adecuados para una buena recaudación?					
2. ¿Las recaudaciones obtenidas están de acuerdo a la programación presupuestal?					
3. ¿Se capacita al personal en temas relacionados a recaudación de impuestos?					
Obligaciones del contribuyente					
4. ¿Considera que el contribuyente cumple con sus obligaciones adecuadamente?					
5. ¿Existe alto nivel de morosidad de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones?					
6. ¿Se motiva al contribuyente a través de ejecución de obras en su comunidad?					
7. ¿Considera que las amnistías tributarias tienen acogida por los contribuyentes?					
Cultura tributaria					
8. ¿Los contribuyentes participan de las campañas de concientización tributaria realizadas por la Municipalidad Provincial de Tacna?					
9. ¿Cree que los contribuyentes tienen presente la importancia del pago de impuestos?					
10. ¿Considera que la entidad brinda charlas informativas a los ciudadanos?					
11. ¿La ejecución de obras influye en el pago de impuestos de los					

contribuyentes?					
b) Variable Dependiente: Nivel de recaudaciones					
Eficiencia y eficacia					
12. ¿Considera que la calidad de servicio que brinda la entidad es adecuada?					
13. ¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para la orientación al contribuyente?					
14. ¿Se viene cumpliendo con los objetivos y metas trazados por la entidad?					
Base tributaria					
15. ¿Considera que la base tributaria cubre las necesidades institucionales?					
16. ¿Cree que la base tributaria es suficiente para el cumplimiento de la ejecución de obras?					
17. ¿La base tributaria permite un adecuado mantenimiento de las inversiones?					
18. ¿Considera la base tributaria permite cumplir con las obligaciones institucionales?					
Segmentación de cartera					
19. ¿Se tiene una adecuada agrupación de los contribuyentes por actividades económicas?					
20. ¿Considera que existen políticas institucionales de acuerdo al nivel de contribuyentes?					
21. ¿Se premia a los buenos contribuyentes por cumplimiento de sus obligaciones?					
22. ¿Considera que existe una política de recuperación de cartera de cobranza dudosa?					

ANEXO N°4 – VALIDACIÓN POR EXPERTOS**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA****FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES****ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
CUESTIONARIO "GESTION DE COBRANZA ORDINARIA Y SU INFLUENCIA EN EL
NIVEL DE RECAUDACIONES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO
2015**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Juan Guillermo Aranibar Ocola
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Contador General de la Universidad privada de Tacna
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: "Gestión de cobranza ordinaria"
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Jordan Andree Pasco Maquera

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha:

Teléfono N°:952-964244.....


Firma del Experto Informante
DNI: 00403411