

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**“DISEÑO Y FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE LE
PERMITAN A LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO
COLORADO INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE
ARBITRIOS, AREQUIPA 2019”**

Tesis presentada por el Bachiller:

Velarde Rivera, Héctor Rafael

Para optar el Título Profesional de

Ingeniero Comercial

en la Especialidad de Finanzas

Asesor: Mag. Wong Calderón, Víctor

Arequipa – Perú

2020

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL
DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

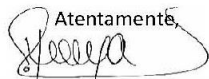
Viso el expediente N° E-074121 presentado por la Bachiller VELARDE RIVERA, HÉCTOR RAFAEL, solicitando su Plan Tesis titulada "DISEÑO Y FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS QUE LE PERMITAN A LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CERRO COLORADO INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS, AREQUIPA 2019", luego de revisarlo minuciosamente se emite el siguiente dictamen:

Aprobado (X) Aprobado con observaciones () Rechazado ()

OBSERVACIONES:

Es todo cuanto tenemos que informar para los fines correspondientes.

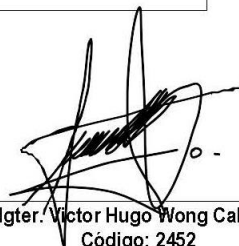
Arequipa, 26 de octubre del 2020

Atentamente,


Dr. Luis Vargas Espinoza
Código: 1697

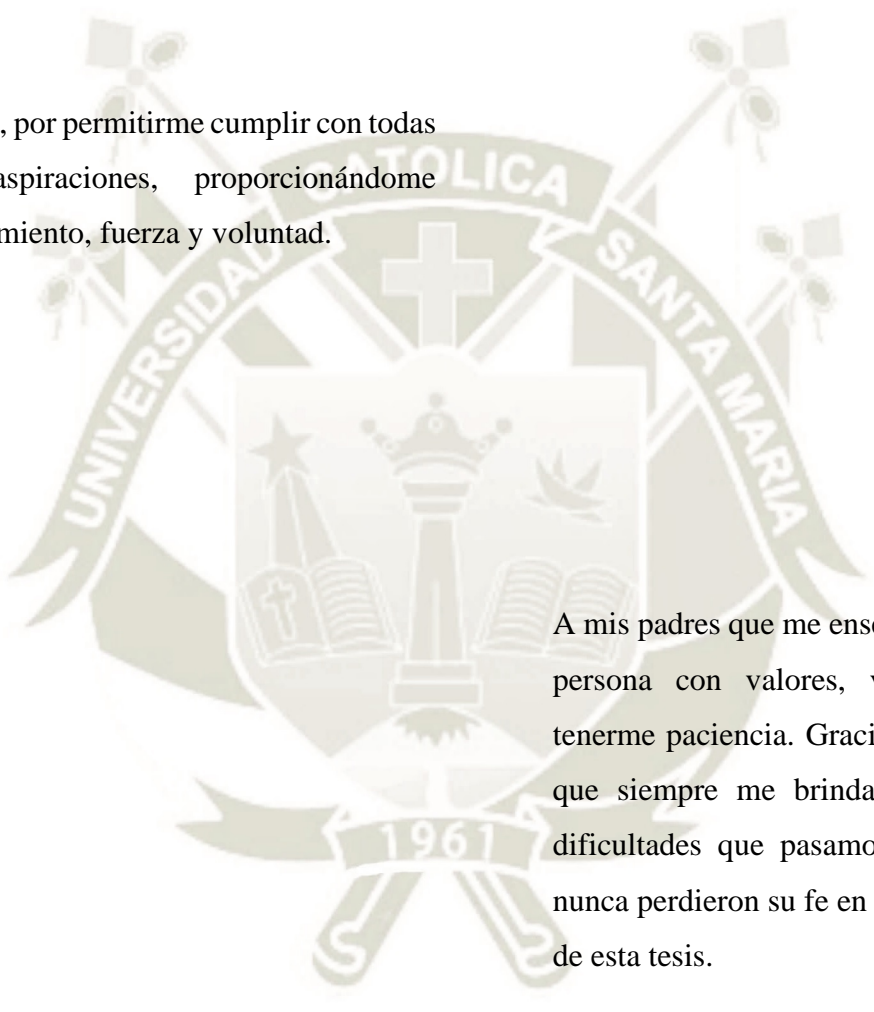


MBA. Patricio Federico Lewis Zúñiga
Código: 2899



Mgter. Victor Hugo Wong Calderón
Código: 2452

A Dios, por permitirme cumplir con todas mis aspiraciones, proporcionándome conocimiento, fuerza y voluntad.



A mis padres que me enseñaron a ser una persona con valores, virtudes y por tenerme paciencia. Gracias por el apoyo que siempre me brindaron pese a las dificultades que pasamos juntos y que nunca perdieron su fe en mí para el logro de esta tesis.

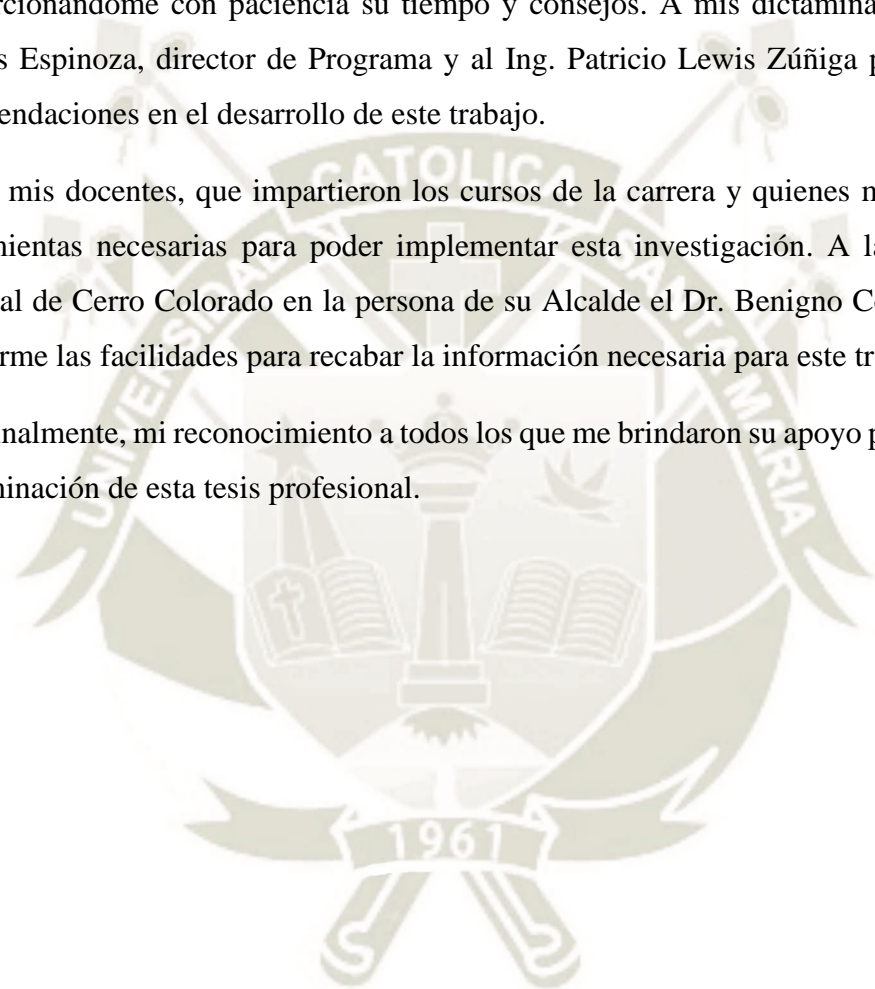
Agradecimientos

Este trabajo, no se hubiese concluido sin la contribución desprendida de muchas personas que han sido un puntal en períodos de desesperanza y desaliento.

Al Ing. Víctor Wong Calderón, mi Asesor de Tesis, el cual siempre me animó, proporcionándome con paciencia su tiempo y consejos. A mis dictaminadores: Ing. Luis Vargas Espinoza, director de Programa y al Ing. Patricio Lewis Zúñiga por la asesoría y recomendaciones en el desarrollo de este trabajo.

A mis docentes, que impartieron los cursos de la carrera y quienes me enseñaron las herramientas necesarias para poder implementar esta investigación. A la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado en la persona de su Alcalde el Dr. Benigno Cornejo Valencia, por darme las facilidades para recabar la información necesaria para este trabajo.

Finalmente, mi reconocimiento a todos los que me brindaron su apoyo para el desarrollo y culminación de esta tesis profesional.



Resumen

La presente tesis presenta una serie de alternativas de implementar estrategias de gestión tributaria con el objetivo de incrementar la recaudación de arbitrios de la municipalidad de Cerro Colorado, teniendo en cuenta la importancia sobre la fiscalización y la gestión tributaria en el Perú, presenta un problema en la recaudación de arbitrios ya que parte de la población no tributa. Haciendo un análisis sobre la situación actual se planteó hacer un plan de mejora con el objetivo de que la municipalidad pueda implementarlo para incrementar la recaudación de arbitrios.

La investigación se realizó bajo un enfoque descriptivo y analítico. Donde la muestra estuvo conformada por 250 habitantes dentro de Cerro Colorado distribuidos por zonas en las cuales se eligió a personas que no tributan por distintos motivos. Como fuente adicional de información se acudió a otros estudios con el objetivo de formular un plan de mejora y bajo el cual se puede implementar fundamentos teóricos para dar solución al problema sobre la recaudación de arbitrios.

Los resultados obtenidos del análisis demuestran que no hay un seguimiento total sobre la gestión tributaria de la municipalidad mencionada, ya que por una falta de prioridad en zonas con gran cantidad de contribuyentes que no tributan o en si son morosos en sus pagos se pierde una fuente de ingresos. La falta de concientización tributaria tiene un impacto negativo en el nivel de la recaudación tributaria teniendo en cuenta que hay un menor nivel de seguimiento y monitoreo sobre la recaudación de arbitrios en Cerro Colorado.

Palabras Clave: Formulación de Estrategias, Municipalidad, Recaudación de Arbitrios.

Abstract

This thesis presents a series of alternatives to implement tax management strategies with the aim of increasing the collection of taxes of the municipality of Cerro Colorado, taking into account the importance of tax control and management in Peru, presents a problem in the collection of taxes since part of the population does not pay taxes. Making an analysis of the current situation, it was proposed to make an improvement plan with the objective that the municipality can implement it to increase the collection of taxes.

The research was carried out under a descriptive and analytical approach. Where the sample was made up of 250 inhabitants within Cerro Colorado distributed by areas in which people who do not pay taxes for different reasons were chosen. As an additional source of information, other studies were used with the objective of formulating an improvement plan and under which theoretical foundations can be implemented to solve the problem of tax collection.

The results obtained from the analysis show that there is no total monitoring of the tax management of the aforementioned municipality, since due to a lack of priority in areas with a large number of non-taxpayers or if they are delinquent in their payments a source is lost from income. The lack of tax awareness has a negative impact on the level of tax collection taking into account that there is a lower level of follow-up and monitoring on the collection of taxes in Cerro Colorado.

Key Words: Formulation of Strategies, Municipality, Tax Collection.

Índice General

Índice de Figuras	viii
Índice de Tablas	xi
Introducción	xv
CAPITULO 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	1
1.1.- Antecedentes Investigativos	1
1.1.1.- Antecedentes Nacionales	2
1.1.2.- Antecedentes Internacionales	3
1.2.- Bases Teóricas del Proyecto	5
1.2.1.- Terminología	5
1.2.2.- Datos generales del distrito	9
1.2.3.- Información institucional de la MDCC	10
1.2.3.1.- Gerencia de administración tributaria	11
1.2.3.2.- Estructura de la gerencia de administración tributaria.....	14
1.2.3.3.- Estructura orgánica de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Cerro Colorado	15
1.2.4.- Las fuentes de financiamiento municipal	18
1.2.4.1.- Resumen de fuentes de financiamiento municipal.....	20
1.2.5.- Bases teóricas de la tributación	21
1.2.5.1.- Cultura tributaria	21
1.2.5.2.- Cultura tributaria como un tipo de educación:	21
1.2.5.3.- Cultura tributaria como un proceso.....	21
1.2.5.4.- Cultura tributaria como contenido	22
1.2.5.5.- Impacto de la cultura tributaria en la sociedad	22
1.2.5.6.- Impacto del contribuyente en la sociedad	22

1.2.5.7.- Factores que influyen en la cultura tributaria.....	23
1.2.5.8.- Difusión de la cultura tributaria	25
1.2.6.- Recaudación tributaria:.....	25
1.2.6.1.- Fundamentos de la recaudación tributaria:	25
1.2.6.2.- Recaudación tributaria como una obligación:.....	28
1.2.6.3.- Tipos de impuestos:	30
1.2.6.4.- Evasión tributaria:	30
1.2.7.- Recaudación de arbitrios	31
1.2.7.1.- Cálculo del arbitrio:	31
1.2.8.-Estrategias de recaudación de arbitrios	37
1.2.9.- Presupuesto municipal.....	39
1.2.10.- Indicadores de gestión municipal	56
CAPITULO 2: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	68
2.1.- Diseño de la investigación	68
2.2.- Tipo de investigación.....	68
2.3.- Población y muestra	69
2.4.- Técnica e instrumentos	70
2.5.- Procedimiento de la investigación.....	71
2.6.- Sistema de variables	72
CAPITULO 3: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	75
3.1.- Resultados de las encuestas aplicadas a los contribuyentes de Cerro Colorado	75
3.2.- Entrevistas al personal de la municipalidad distrital de Cerro Colorado	98
3.3.- Proyecciones.....	105
CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN	126

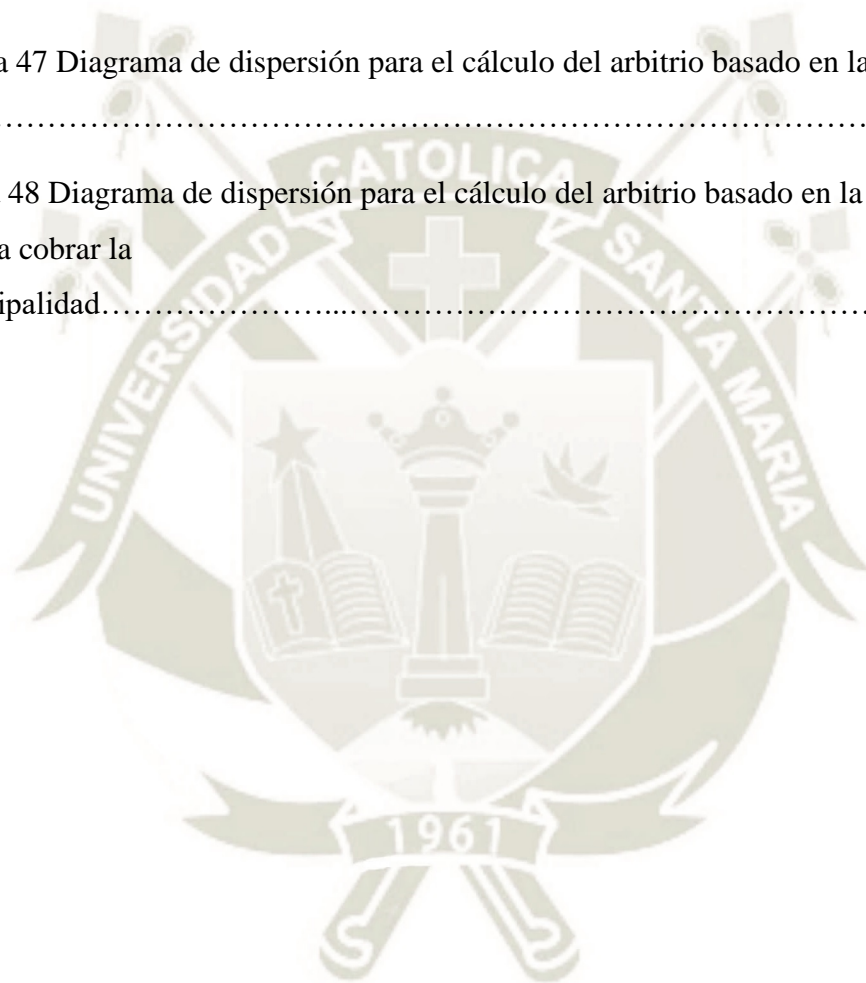
Conclusiones.....	130
Recomendaciones.....	134
Referencias Bibliográficas	136
Anexos.....	139
Anexo N°1: Plan de tesis	139
Anexo N° 2 Encuesta aplicada a los contribuyentes del distrito de Cerro Colorado	170
Anexo N°3: Encuesta al personal administrativo de la municipalidad distrital de Cerro Colorado.....	172
Anexo N°3.1 Entrevista aplicada a la encargada de la Gerencia de Administración Tributaria de la MDCC	172
Anexo N°3.2 Entrevista aplicada al encargado de la Sub Gerencia de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente de la MDCC.....	174
Anexo N°3.3 Entrevista aplicada a la Sub Gerente de Recaudación y Control Tributario de la MDCC	178
Anexo N°3.4 Entrevista aplicada a la Sub Gerente de Fiscalización de la MDCC .	181
Anexo N°3.5 Entrevista aplicada al Jefe de Ejecución Coactiva de la GAT de la MDCC	182
Anexo N°3.6 Entrevista aplicada al personal responsable de atención al usuario en ventanilla, de la municipalidad distrital de Cerro Colorado.....	183
Anexo N°3.7 Entrevista aplicada al Especialista en Fiscalización de la MDCC.....	185

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de la MDCC fuente MDCC	10
Figura 2 Distribución del costo de barrido de calles	32
Figura 3 Distribución del costo de parques y jardines.....	35
Figura 4 Distribución del costo de serenazgo.....	36
Figura 5 Ingreso municipal anual 2015	41
Figura 6 Transferencias	42
Figura 7 Financiamiento.....	43
Figura 8 Ingresos corrientes	44
Figura 9 Resultado económico y resultado primario 2012 – 2014.....	46
Figura 10 Resultado económico y resultado primario 2015 – 2018.....	47
Figura 11 Resultado económico y resultado primario 2016 – 2019.....	48
Figura 12 Ingresos totales 2013 - 2015	49
Figura 13 Ingresos totales 2016 - 2019	50
Figura 14 Porcentaje que representa el ingreso del arbitrio en el ingreso total.....	51
Figura 15 Porcentaje que representa el ingreso del arbitrio en el ingreso corriente.....	52
Figura 16 Porcentaje que representa el ingreso del arbitrio en el ingreso por impuestos ...	53
Figura 17 Porcentaje que representa el ingreso de los impuestos en el ingreso total.....	54
Figura 18 Variación anual de morosidad.....	58
Figura 19 Variación porcentual de la cantidad de contribuyentes por año	60
Figura 20 Variación porcentual por año de ingresos percibidos por arbitrios.....	61
Figura 21 Variación porcentual del ingreso por limpieza pública por año	63

Figura 22 Variación porcentual del ingreso por parques y jardines por año	64
Figura 23 Variación porcentual del ingreso por serenazgo por año	66
Figura 24 ¿En su opinión como evaluaría la gestión municipal de Cerro Colorado en cuanto a los servicios en su zona?	75
Figura 25 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que le brinda?.....	76
Figura 26 Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona: Limpieza pública (barrido).....	77
Figura 27 Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona: Recojo de residuos (carro recolector)	78
Figura 28 Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona: Mantenimiento de parques y jardines	79
Figura 29 Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona: Serenazgo	80
Figura 30 ¿Sabe con qué dinero se pagan estos servicios?.....	81
Figura 31 Sabe Ud. ¿Qué es tributar?.....	82
Figura 32 ¿Conoce qué tributos debe pagar a la municipalidad?	83
Figura 33 ¿Sabe cuánto cuestan los tributos que tiene que pagar?.....	84
Figura 34 ¿Le parece que el costo de los arbitrios que tiene que pagar en Cerro Colorado son excesivos?	85
Figura 35 ¿Sabe Ud. en qué usa la Municipalidad los tributos que recauda?	86
Figura 36 ¿Paga usted sus tributos?.....	87
Figura 37 ¿Cuál es el motivo porque no ha pagado?.....	88
Figura 38 ¿Ha sido sancionado?	89
Figura 39 ¿Recuerda haber sido fiscalizado este año?	90
Figura 40 ¿Fraccionando su deuda, podría Ud. ponerse al día?	91
Figura 41 ¿Sabía que se puede fraccionar la deuda?	92
Figura 42 ¿Si le cobraran en su domicilio, facilitaría el pago?	93

Figura 43 ¿Si pudiera pagar con tarjeta de crédito o débito en las agencias, facilitaría el pago?.....	94
Figura 44 ¿Si pudiera pagar por Internet facilitaría el pago?	95
Figura 45 ¿Reconoce que es importante pagar los tributos y tasas?	96
Figura 46 ¿La Municipalidad ha organizado campañas de sensibilización sobre tributación en la zona donde Ud. Reside?.....	97
Figura 47 Diagrama de dispersión para el cálculo del arbitrio basado en la situación actual.....	106
Figura 48 Diagrama de dispersión para el cálculo del arbitrio basado en la situación que debería cobrar la municipalidad.....	115



Índice de Tablas

Tabla 1 Estructura orgánica de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado	15
Tabla 2 Resumen de fuentes de financiamiento Municipal.....	20
Tabla 3 Costo por metro por el concepto de barrido de calle.....	32
Tabla 4 Ingresos por el concepto de limpieza pública.....	33
Tabla 5 Número de contribuyentes por año.....	33
Tabla 6 Promedio de ingreso por el concepto de limpieza pública por contribuyente.....	33
Tabla 7 Ingresos por barrido de calles y residuos sólidos por año	34
Tabla 8 Promedio de ingreso por contribuyente por el concepto de recojo de residuos sólidos por año.....	34
Tabla 9 Ingreso promedio por contribuyente por el concepto parques y jardines.....	35
Tabla 10 Promedio de ingreso por zona de riesgo por el concepto de serenazgo	36
Tabla 11 Ingreso promedio por contribuyente por el concepto de arbitrios.....	37
Tabla 12 Ingreso por el concepto de arbitrio por cada año	50
Tabla 13 Porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso total.....	51
Tabla 14 Porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso corriente...	52
Tabla 15 Porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso por impuestos.....	53
Tabla 16 Porcentaje que representa el ingreso por impuesto dentro del ingreso total	54
Tabla 17 Cuadro de comparación de porcentajes	55
Tabla 18 Contribuyentes morosos por año	57

Tabla 19 Cuadro de variación de morosidad por año	57
Tabla 20 Porcentaje de contribuyentes morosos	57
Tabla 21 Número de contribuyentes por año.....	59
Tabla 22 Variación porcentual de la cantidad de contribuyentes por año.....	59
Tabla 23 Ingresos por arbitrios por año.....	60
Tabla 24 Variación porcentual por año de ingresos percibidos por arbitrios.....	61
Tabla 25 Ingreso percibido por limpieza publica	62
Tabla 26 Variación porcentual del ingreso por limpieza pública por año.....	62
Tabla 27 Ingresos percibidos por parques y jardines	64
Tabla 28 Variación porcentual del ingreso por parques y jardines por año	64
Tabla 29 Ingreso percibido por serenazgo.....	65
Tabla 30 Variación porcentual del ingreso por serenazgo por año	66
Tabla 31 Resultado de la entrevista realizada a responsable de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Distrital de Cerro	98
Tabla 32 Resultado de la entrevista realizada a encargado de Sub Gerencia de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado	99
Tabla 33 Resultado entrevista realizada a Sub Gerente de Recaudación y Control Tributario de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado	100
Tabla 34 Resultado de la entrevista realizada a Sub Gerente de Fiscalización de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado	101
Tabla 35 Resultado de la entrevista realizada a Jefe de Ejecución Coactiva de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado	102
Tabla 36 Resultado de la entrevista aplicada al personal responsable de atención al usuario en ventanilla de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.....	103
Tabla 37 Resultado de la entrevista aplicada a Especialista en Fiscalización de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado	104

Tabla 38 Ingreso promedio por arbitrio.....	105
Tabla 39 Cuadro de ingresos por arbitrios por cada contribuyente.....	106
Tabla 40 Promedio de contribuyentes	107
Tabla 41 Cuadro de contribuyentes morosos por año	107
Tabla 42 Escenario pesimista en la situación actual.....	108
Tabla 43 Escenario regular en la situación actual	108
Tabla 44 Escenario bueno en la situación actual.....	108
Tabla 45 Costos de los arbitrios	109
Tabla 46 Flujo de caja del escenario pesimista en la situación actual.....	110
Tabla 47 Flujo de caja del escenario regular en la situación actual	111
Tabla 48 Flujo de caja del escenario bueno en la situación actual.....	112
Tabla 49 Cuadro de ingresos por arbitrios por cada contribuyente.....	113
Tabla 50 Ingreso promedio por arbitrio que debería recaudar la municipalidad.....	113
Tabla 51 Cuadro de proyección por ingreso por cada contribuyente	114
Tabla 52 Promedio de contribuyentes	115
Tabla 53 Promedio de contribuyentes morosos.....	116
Tabla 54 Escenario pesimista en la situación que debería cobrar la municipalidad.....	116
Tabla 55 Escenario regular en la situación que debería cobrar la municipalidad	117
Tabla 56 Escenario bueno en la situación que debería cobrar la municipalidad.....	117
Tabla 57 Costos de los arbitrios	118
Tabla 58 Flujo de caja del escenario pesimista que debería cobrar la municipalidad.....	118
Tabla 59 Flujo de caja del escenario regular que debería cobrar la municipalidad.....	119
Tabla 60 Flujo de caja del escenario bueno que debería cobrar la municipalidad	120
Tabla 61 Variación del saldo final del flujo de caja del escenario pesimista.....	122

Tabla 62 Variación del saldo final del flujo de caja del escenario regular.....	123
Tabla 63 Variación del saldo final del flujo de caja del escenario bueno	124
Tabla 64 Variación del VAN en los tres escenarios.....	125



Introducción

El desarrollo de este trabajo responde al interés del autor por el progreso del distrito del cual es vecino y su deseo de contribuir con este, proponiendo una serie de estrategias en base a un análisis efectivo que permitan mejorar la recaudación de los arbitrios de la municipalidad distrital de Cerro, asimismo elevar la cultura tributaria del contribuyente.

Se ha identificado que el gobierno local del distrito de Cerro Colorado presenta problemas en la recaudación de sus arbitrios, lo cual determina que en su presupuesto anual no se considere la integridad de los recursos que deberían ser recaudados, monto nada despreciable teniendo en cuenta que es uno de los distritos más extensos de Arequipa y tiene una variedad de zonas socio económicas, donde residen los pobladores. Además, se puede observar que un determinado porcentaje de los pobladores tienen una actitud negativa sobre el cumplimiento de pago de arbitrios por distintos motivos personales, lo cual demuestra un grado de incumplimiento de parte del contribuyente de Cerro Colorado.

Es de suma importancia la calidad del servicio ofrecido por las municipalidades ya que influyen en el bienestar social de la población por lo cual se busca elaborar una propuesta que mejore la recaudación de arbitrios en el distrito de Cerro Colorado.

La investigación tiene una justificación social, porque permitirá a la comunidad de Cerro Colorado lograr una mejor calidad de vida por medio del incremento de los servicios públicos y generar conciencia en la mentalidad de los contribuyentes sobre la importancia del pago tributario. Tiene justificación administrativa, ya que busca analizar la situación actual del funcionamiento de las modalidades del pago de los tributos y su sistema de gestión en cuanto a los ingresos obtenidos por la cantidad de contribuyentes. Posee justificación económica, ya que incrementa el monto recaudado por arbitrios, mejorando la calidad del servicio otorgado por la municipalidad de Cerro Colorado.

La presente investigación propone como hipótesis “Dado que la municipalidad distrital de Cerro Colorado no llega a recaudar el porcentaje total de arbitrios para cubrir una meta

fiscal, es probable que, con la propuesta de estrategias pueda incrementar la recaudación de arbitrios municipales”.

El objetivo General es el de diseñar y formular estrategias de gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado.

Este objetivo se puede dividir en otros más específicos como se plantea a continuación:

- Determinar el ingreso del arbitrio por contribuyente y los factores que influyen en su cálculo
- Determinar la cantidad y porcentaje que representa el ingreso por arbitrios en el ingreso total de la municipalidad
- Determinar la cantidad y porcentaje que representa los ingresos por impuesto en la municipalidad
- Calcular el índice de morosidad de los contribuyentes
- Realizar un análisis sobre las estructuras internas de las subgerencias que abarcan la recaudación de arbitrios
- Analizar y evaluar el proceso actual de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado
- Determinar el nivel de aceptación de los contribuyentes por la implementación de estrategias de recaudación
- Determinar si la cobranza de arbitrios se desarrolla atendiendo las necesidades del contribuyente
- Determinar la percepción de los contribuyentes sobre la recaudación de arbitrios
- Analizar las causas que generan el incumplimiento de pagos por parte de los contribuyentes
- Determinar la capacitación del personal de tributación
- Determinar el impacto económico por implementar estrategias

Se basa en una muestra de una población total dentro de Cerro Colorado y se realizó una serie de entrevistas al personal administrativo de la municipalidad de Cerro Colorado.

La investigación abarca de forma más profunda los arbitrios como una fuente de ingreso de la municipalidad.

Entre las limitaciones del estudio tenemos:

Solo se consideran los principales problemas en la gestión de arbitrios, de forma general.

El período de tiempo de recolección de los datos tiene un año de duración y se utilizó información complementaria de años anteriores.

El monto de ingresos utilizados son los recaudados actualmente, no con los ingresos totales que debería recaudar la municipalidad.

La memoria está organizada en cuatro capítulos y tres anexos. A continuación, introducimos los contenidos de cada uno de ellos.

Capítulo 1: Se exponen las bases teóricas necesarias para el presente estudio, en primer lugar, se muestra los antecedentes investigativos, mencionando las investigaciones que sirvieron como influencia en esta investigación. Después mencionaremos las bases teóricas del proyecto donde se expone la información y estructura administrativa de la municipalidad de Cerro Colorado, conceptos tributarios utilizadas, cálculo del arbitrio y el presupuesto municipal teniendo indicadores de gestión municipal y el impacto del arbitrio como ingreso

Capítulo 2: En este se presenta la metodología empleada para captar la información y el proceso llevado a cabo para la obtención de resultados finales.

Capítulo 3: Se muestran los resultados obtenidos por las encuestas, entrevistas y proyecciones, cuadros, gráficos, a partir de los cuales se realizará un análisis para presentar las posibles estrategias que permitan a la municipalidad distrital incrementar la recaudación de arbitrios.

Capítulo 4: Se expone la discusión de la investigación, relacionando los resultados con la las bases teóricas y la propia investigación. En esta argumentamos nuestra posición ante los datos para valorar justificadamente los aportes.

Luego, se muestran las conclusiones y recomendaciones, enfatizándose en los resultados alcanzados y proponiendo estrategias.

Finalizamos la memoria con una recopilación bibliográfica que recoge aquellas referencias que hemos considerado relevantes e incluiremos tres anexos. El primero estará destinado a presentar el Plan de Tesis. El siguiente anexo muestra la encuesta aplicada a los contribuyentes del distrito de Cerro Colorado. El último anexo se refiere a la encuesta al personal administrativo de la MDCC.

Capítulo 1: Fundamentos Teóricos

1.1.- Antecedentes Investigativos

Las municipalidades hoy en día tienen problemas en cuanto a la recaudación de impuestos ya que, por falta de una campaña de concientización y un debido seguimiento a los contribuyentes en cuanto a sus pagos, mantiene un problema latente que es llegar a captar en su totalidad el monto estimado por el total de contribuyentes. Las percepciones de la población sobre los servicios obtenidos por la municipalidad suelen ser negativas al no obtener un servicio óptimo debido a la falta de recursos obtenidos a lo largo del año por lo que el contribuyente al no ver un servicio óptimo tiende a una actitud de no pagar sus impuestos o darle prioridad al pago de otras obligaciones financieras y domésticas.

El contribuyente al no pagar y darle prioridad económica a otras obligaciones representa una fuga económica que puede ser un flujo que aporte al crecimiento y desarrollo de los servicios que brindan una municipalidad. Lo cual representan una cantidad significativa dentro del total de contribuyentes que deberían pagar sus impuestos lo cual significa un riesgo para llegar a la meta fiscal proyectada que debe alcanzar en un periodo anual.

Este problema sobre la percepción del contribuyente hacia el servicio que recibe por parte de la municipalidad es un factor común en muchos casos que ocurren en las municipalidades a nivel nacional como internacional lo cual es común en muchos casos teniendo en cuenta que esto va de la mano con la falta de concientización tributaria y la importancia de realizar los pagos con el fin de mejorar el servicio que pueda brindar una municipalidad.

Actualmente en otras investigaciones al ser un factor común la desconfianza del contribuyente, la falta de concientización tributaria y los impactos de los factores económicos, sociales y culturales. Se ha realizado una serie de recomendaciones por medio de análisis basados en las situaciones actuales de algunas municipalidades las cuales llevan al mismo problema que es la baja recaudación tributaria en una municipalidad con el fin de mejorar la situación económica de estas.

Otro factor común de las municipalidades es la dependencia de las transferencias como un recurso económico para realizar sus actividades. Al fin y al cabo, en algunas investigaciones pusieron a prueba una campaña de concientización y charlas en los poblados con el fin de incentivar la importancia del porque se debe tributar y de qué forma puede ayudar a la municipalidad a brindar un mejor servicio logrando un incremento de los ingresos obtenidos.

1.1.1.- Antecedentes Nacionales

Paukai, (2018), analiza la viabilidad económica de la municipalidad para encontrar los principales factores que afectan el pago de los arbitrios, esta investigación se basa en un análisis descriptivo ya que se basa en otros estudios y se obtiene un resultado de la situación actual económica de la municipalidad.

La tesis menciona que la municipalidad no puede llegar a la suficiente recaudación por el contribuyente por la falta de cultura tributaria y a la vez desconoce la importancia del pago de estos, por lo cual genera un bajo servicio en base a su falta de desarrollo que satisfaga a los pobladores; en si la subsistencia de la municipalidad en otorgar un servicio y funcionamiento es gracias a las transferencias.

Esta investigación nos da un resultado de la situación actual de la municipalidad y las principales causas que afectan en la recaudación sobre todo radica el interés de la cultura tributaria en el contribuyente.

Chero y Taboada, (2016), mencionan que se tiene como objetivo calcular el impacto de las amnistías en el nivel de recaudación por lo cual se da un análisis se llegó a la conclusión que la municipalidad cuenta con un 88% de morosidad debido a las amnistías.

Esta investigación permite dar un panorama sobre la influencia de las amnistías en la recaudación de arbitrios, generando un alto nivel de morosidad al depender de las amnistías.

Rojas y Del Pilar, (2017), consideran que por la falta de cultura tributaria los contribuyentes no pagan oportunamente por lo cual no se llega a la meta fiscal.

También mencionan los autores que las difusiones de las amnistías tributarias no incrementan la cultura tributaria, teniendo al menos un 75% de morosidad. Teniendo en cuenta que la recaudación de arbitrios es un ingreso directo que percibe una municipalidad.

Chávez y Delgado, (2017), analizan los factores que imposibilitan los pagos de los contribuyentes ya que los gastos municipales son mayores a los ingresos de la municipalidad.

La investigación nos menciona que del total de contribuyentes la mitad 50% son morosos por problemas económicos y esto genera que se dé una mala orientación tributaria generando problemas en la gestión tributaria por lo cual la municipalidad no pudo cubrir las necesidades de la población mediante los servicios, la población viene haciendo pagos a destiempo por no pagar en las fechas correspondientes ya que por motivos económicos destinan sus ahorros o ingresos a pagar otro tipo de deudas.

Carhuatanta & Vásquez, (2019), abordan la problemática sobre la recaudación por parte de los contribuyentes buscando una serie de soluciones para mejorar el nivel de recaudación siendo el factor más importante la cultura tributaria y la comunicación hacia el contribuyente por lo cual se recomienda como principal estrategia incentivar la cultura tributaria y que la administración tributaria tenga mayor comunicación hacia el contribuyente.

1.1.2.- Antecedentes Internacionales

Camacho y Patarroyo, (2017), investigan el comportamiento del contribuyente y la cultura tributaria en Colombia con el objetivo de poder identificar la conducta del contribuyente que asume frente a la cultura tributaria, determinando las causas que generan en este comportamiento y las consecuencias que trae este comportamiento.

Los autores mencionan la importancia del papel que tiene el contribuyente en una sociedad aportando de forma económica y enseñando valores sobre la importancia de la tributación, destaca que algunos contribuyentes no dan la información exacta para no pagar sus impuestos.

Los autores hacen un énfasis en la importancia que representa el gobierno al tener como tarea fundamental desarrollar una mayor conciencia cívica frente al cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes.

En su investigación menciona la importancia enfocar las estrategias para lograr concientizar al contribuyente con el objetivo de fomentar la cultura tributaria.

Armas y Colmenares, (2009), mencionan que los contribuyentes deben hacer un cumplimiento de sus deberes de forma voluntaria y no ser visto como una obligación

Los autores mencionan la importancia del estado como intermediario entre los contribuyentes y la administración tributaria, señalando toda importancia de fomentar la cultura tributaria a través de estos organismos.

La investigación se enfoca en la relevancia de fomentar los valores ya que gracias a estos estimulan la participación del ciudadano a contribuir con el pago de todos los impuestos con el objetivo de que se involucren en el proceso como un deber del ciudadano hacia el estado.

Las municipalidades hoy en día tienen problemas en cuanto a la recaudación de impuestos ya que, por falta de una campaña de concientización y un debido seguimiento a los contribuyentes en cuanto a sus pagos, mantiene un problema latente que es llegar a captar en su totalidad el monto estimado por el total de contribuyentes. Las percepciones de la población sobre los servicios obtenidos por la municipalidad suelen ser negativas al no obtener un servicio óptimo debido a la falta de recursos obtenidos a lo largo del año por lo que el contribuyente al no ver un servicio óptimo tiende a una actitud de no pagar sus impuestos o darle prioridad al pago de otras obligaciones financieras y domésticas.

El contribuyente al no pagar y darle prioridad económica a otras obligaciones representa una fuga económica que puede ser un flujo que aporte al incremento y desarrollo de todos los servicios que brinda una municipalidad. Lo cual representan una cantidad significativa dentro del total de contribuyentes que deberían pagar sus impuestos lo cual significa un riesgo para llegar a la meta fiscal proyectada que debe alcanzar en un periodo anual.

Este problema sobre la percepción del contribuyente hacia el servicio que recibe por parte de la municipalidad es un factor común en muchos casos que ocurren en las municipalidades a nivel nacional como internacional lo cual es común en muchos casos teniendo en cuenta que esto va de la mano con la falta de concientización tributaria y la importancia de realizar los pagos con el fin de mejorar el servicio que pueda brindar una municipalidad.

Actualmente en otras investigaciones al ser un factor común la desconfianza del contribuyente, la falta de concientización tributaria y los impactos de los factores económicos, sociales y culturales. Se ha realizado una serie de recomendaciones por medio de análisis basados en las situaciones actuales de algunas municipalidades las cuales llevan al mismo problema que es la baja recaudación tributaria en una municipalidad con el objetivo de incrementar la situación económica.

Otro factor común de las municipalidades es la dependencia de las transferencias como un recurso económico para realizar sus actividades. Al fin y al cabo, en algunas investigaciones pusieron a prueba una campaña de concientización y charlas en los poblados con el fin de incentivar la importancia del porque se debe tributar y de qué forma puede ayudar a la municipalidad a brindar un mejor servicio logrando un incremento de los ingresos obtenidos.

1.2.- Bases Teóricas del Proyecto

1.2.1.- Terminología

Amnistía tributaria: Es la eliminación total de toda responsabilidad tributaria por un periodo que tiene el contribuyente hacia una municipalidad.

Arbitrios: Según el Ministerio de Economía y Finanzas, (2010), los arbitrios son “tributos los cuales se tienen que pagar brindar un servicio público”.

Bien social: Se entiende como todo bien que puede ser de uso libre por todos los pobladores de una zona sin un costo alguno de forma gratuita.

Cobranza Tributaria: Es el acto de realizar el cobro hacia el contribuyente con el fin de realizar el pago de los impuestos.

Cobranza Coactiva: Es toda aquella facultad que tiene el ente público de ejercer medidas legales contra el contribuyente con el objetivo de obtener el pago por las obligaciones tributarias.

Concientización tributaria: Es toda acción que conlleva a generar interés en el consumidor sobre la importancia de la tributación.

Contribuyentes: Se define toda persona que realiza el pago de toda obligación tributaria con el fin de fomentar el desarrollo. Pueden ser personas naturales o jurídicas.

Estrategia: Según Alfred Chandler y Kenneth Andrews, (1962), definen “como la determinación conjunta de objetivos de la empresa y de las líneas de acción para alcanzarlas”.

Evasión tributaria: Es toda falta de pago de tributos por parte del contribuyente evadiendo las leyes, haciendo caso omiso al ente público.

Exoneraciones: Es todo aquel beneficio que brinda la municipalidad con el objetivo de realizar el pago de tributos por parte del contribuyente.

Financiamiento: Medio por el cual una empresa o una institución pública obtiene fondos para poder realizar actividades de inversión.

Gastos públicos: Alberto Ibarra Mares, (s.f.), la definición de gasto público, “es la cantidad de recursos financieros, materiales y humanos que el sector público representado por el gobierno emplea para el cumplimiento de sus funciones, entre las que se encuentran de manera primordial la de satisfacer los servicios públicos de la sociedad”.

GAT: Gerencia administración tributaria

Gerencia de administración tributaria (GAT): Es aquella parte administrativa dentro de una municipalidad que se encarga de la supervisión del contribuyente y el desarrollo de la parte tributaria, teniendo en cuenta el manejo de presupuestos para el desarrollo de esta área.

Gestión tributaria: Son todas aquellas funciones administrativas empleadas con el fin de aplicar a los tributos.

IGV: Impuesto general de ventas

Impuestos: Vitti de Marco, (s.f.), “el impuesto es una parte de la renta del ciudadano, que el Estado percibe con el fin de proporcionarse los medios necesarios para la producción de los servicios públicos generales”.

Más que todo el impuesto es la principal fuente de ingreso del Estado y cualquier institución pública con la cual puede realizar inversiones para mejorar el bienestar social.

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática, es un organismo especializado en obtener y brindar información estadística además planea, dirige, coordina, evalúa y supervisa las actividades estadísticas e informáticas oficiales del país.

Ingreso: Es toda fuente económica que recibe la municipalidad ya sea de forma directa o indirecta.

ISC: Impuesto selectivo al consumo

Limpieza pública: Es aquel servicio que brinda la municipalidad hacia el contribuyente por el pago de arbitrios.

MEF: Ministerio Economía y Finanzas

MDCC: Municipalidad distrital de Cerro Colorado

MOF: Manual de Organización y Funciones

Morosidad: Es el acto de no pagar un impuesto a su debido tiempo generando desbalances económicos en cuanto al ingreso de la municipalidad.

Municipalidades: Es aquel ente público que se encarga de administrar, velar por la seguridad y el desarrollo de los pobladores de una determinada zona.

Nivel Socioeconómico: Es el nivel económico que tiene una persona o grupo con respecto a otro. Suele medirse por el ingreso del individuo y otros factores que influyen como la educación, la ocupación o un partido político.

PEA: Población Económicamente Activa

Política tributaria: Es un proceso de decisiones referentes a la tributación.

Predios: Es toda posesión que tiene un individuo sobre un inmueble o terreno de lo cual es dueño.

Presupuesto: Según Burbano y Ortiz, (2004), “un presupuesto es la estimación programada, de manera sistemática de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un determinado periodo”. También mencionan que el presupuesto es una expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos.

Recaudación tributaria: Es todo aquel ingreso que recibe la municipalidad por parte de los contribuyentes por brindar sus servicios a los pobladores.

ROF: Reglamento de organización y funciones

Serenazgo: Es el servicio de seguridad que brinda la municipalidad en todo el distrito.

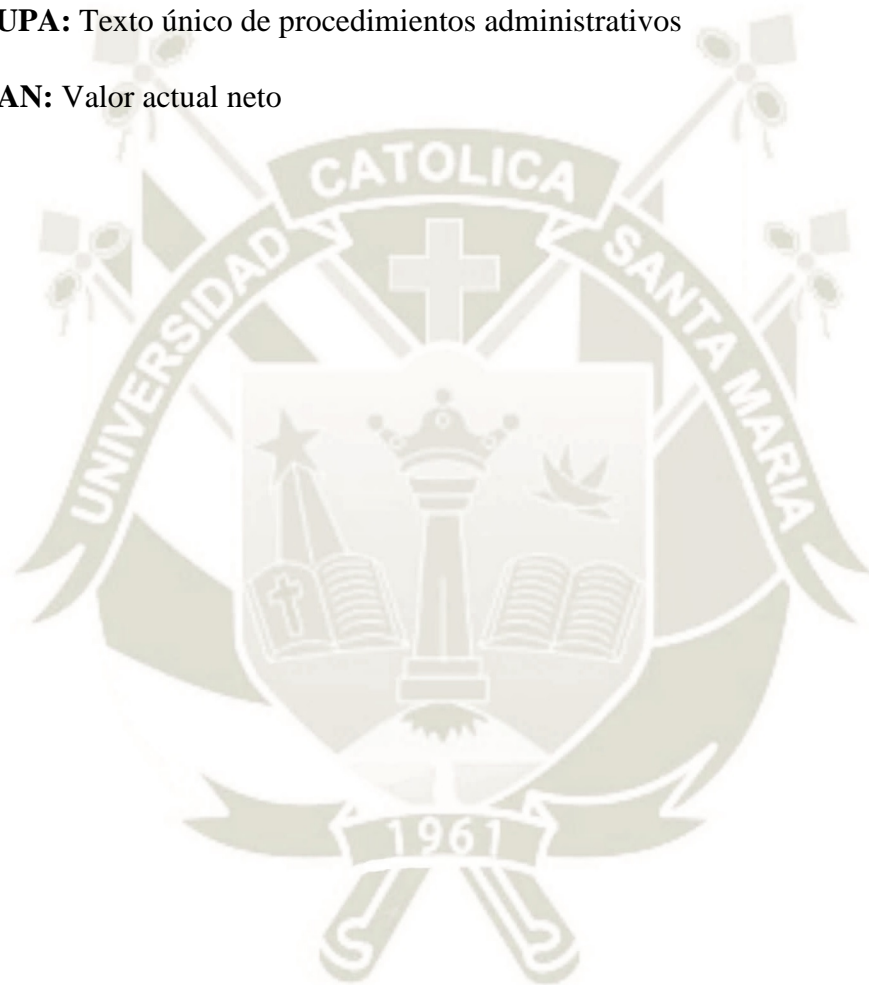
Servicios: Es todo aquel trabajo que brinda una persona u organización con el objetivo de recibir un ingreso a cambio de este.

Transferencias: Es todo aquel aporte económico brindado por instituciones ajenas a la municipalidad con el objetivo de poder funcionar y brindar servicios con el objetivo de incrementar el desarrollo de la población.

Tributos: Para de la Garza, (s.f.), “tributo o contribuciones son las prestaciones en dinero o en especie que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio con objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines”

TUPA: Texto único de procedimientos administrativos

VAN: Valor actual neto



1.2.2.- Datos generales del distrito

El Distrito de Cerro Colorado es creado por Ley N° 12075 del 26 de febrero de 1954, según la MDCC menciona en su portal web que su primer fue alcalde el sr. Alfredo Bernal Murillo. Debiendo su nombre a la existencia de cerros de tierra colorada en las inmediaciones de la actual capital del distrito (La Libertad), en cuyo entorno fueron conformándose los pueblos tradicionales: Cerro Viejo, Cerrito Los Alvarez, Pachacutec Viejo, un poco más alejado el Tradicional Zamácola, llegando hoy a los 209 grupos residenciales entre asentamientos humanos, urbanizaciones residenciales, asociaciones de vivienda y pueblos jóvenes que albergan a una población aproximada de 148,164 habitantes (según aproximaciones del INEI) con una población urbana del 90.5%. Concentrando más del 50% de la población de la Provincia de Arequipa.

Siendo sus límites geográficos: Al Norte las faldas del Chachani, al este la torrentera de Los Tucos que es el límite con el distrito de Cayma, al sur con los distritos de Yanahuara, Sachaca y al oeste falta una delimitación más precisa con Yura, quedando determinada actualmente como torrentera de Añashuayco únicamente.

De acuerdo al Censo del 2007, la Población Económicamente Activa es del 46.27%, siendo las actividades principales: el comercio, los trabajadores independientes con un 65% del PEA, micro y pequeñas empresas un 23% y un 12% en actividades de ganadería, agricultura y conexas.

1.2.3.- Información institucional de la MDCC

Organigrama de la municipalidad de Cerro Colorado

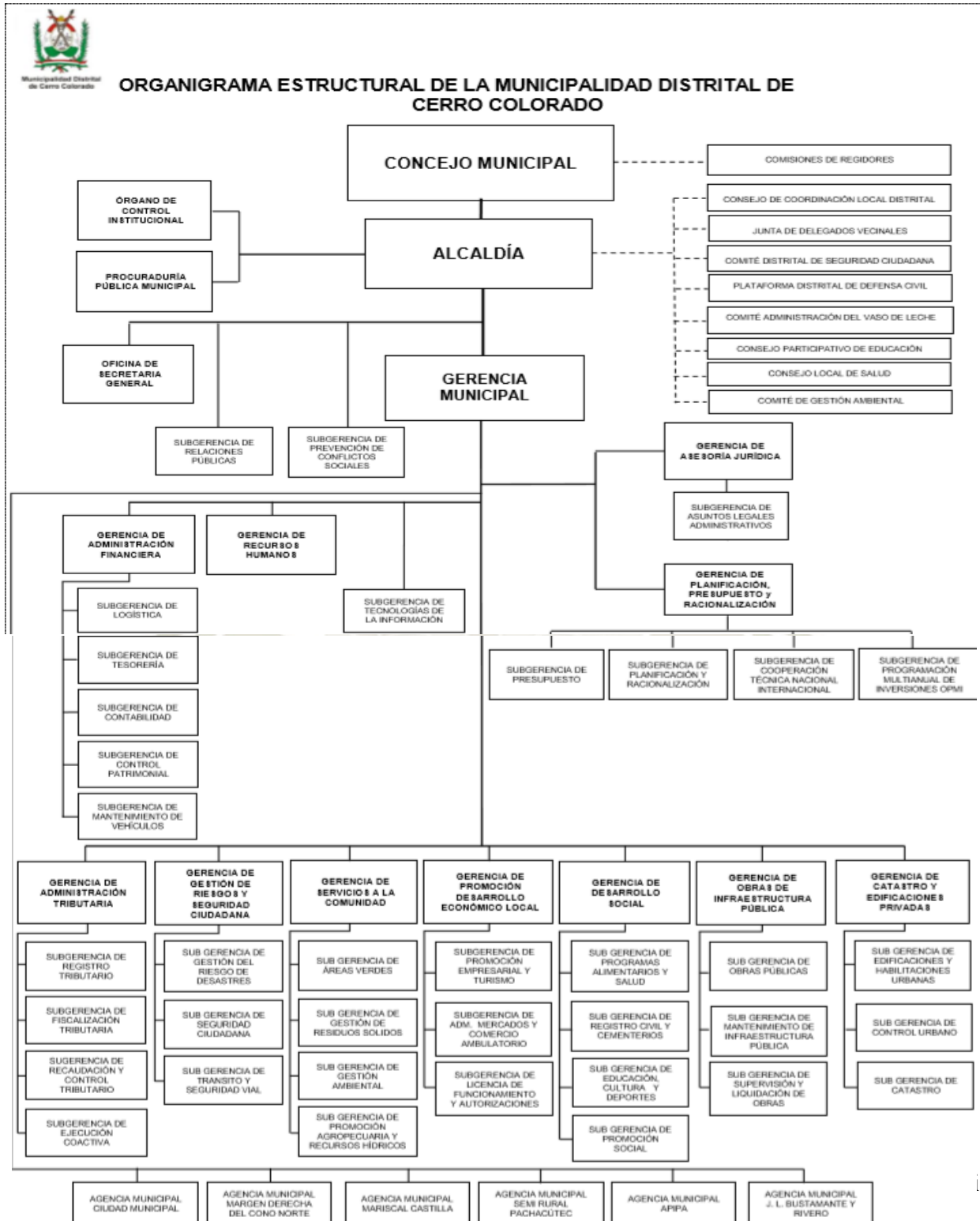


Figura 1 Organigrama de la MDCC fuente MDCC (2015)

Según la MDCC tiene como misión de brindar servicios de calidad con eficiencia y eficacia manteniendo una gestión transparente y responsable que garantice el manejo óptimo de los recursos públicos, promoviendo así el bienestar y desarrollo integral y sostenible de su población de manera participativa e inclusiva.

Visión

Según la MDCC tiene la visión de constituirse como la municipalidad líder en la región y ser reconocidos por la mejora constante en su labor proactiva y eficiente ofrecida por sus trabajadores altamente calificados a favor del bienestar de la población.

1.2.3.1.- Gerencia de administración tributaria

Según la MDCC en su portal web nos menciona que la gerencia de administración tributaria es un órgano de línea, responsable de dirigir, ejecutar, controlar y supervisar las acciones relacionadas con la recaudación y captación de tributos; así como la obtención de rentas municipales; estableciendo adecuados sistemas de fiscalización, recaudación y control; que garantice cumplir con la ejecución del presupuesto de ingresos en cada ejercicio fiscal, debiendo establecer políticas de gestión y estrategias para simplificar los procesos tributarios de fiscalización y recaudación.

Según el (Manual de organizaciones y funciones): “la unidad Orgánica; gerencia de administración tributaria es la responsable de “dirigir, ejecutar, controlar y supervisar las acciones relacionadas con la recaudación y captación de tributos; así como la obtención de rentas municipales; estableciendo adecuados sistemas de fiscalización, recaudación y control, que garantice cumplir con la ejecución del presupuesto de ingresos en cada ejercicio fiscal, debiendo establecer políticas de gestión y estrategias para simplificar los procesos tributarios de fiscalización y recaudación.” ROF, (2015).

Misión

Buscar lograr que la recaudación tributaria se realice de forma eficiente, rápida y observando desde el inicio todo el proceso de recaudación.

Funciones

Según el artículo 83° del reglamento de organización y funciones (ROF) de la municipalidad distrital de Cerro Colorado, (2015), menciona las siguientes funciones que debe ejercer y cumplir la gerencia de administración tributaria:

1. Programar, supervisar y controlar la recaudación, captación y fiscalización de tributos de carácter municipal, la obtención de rentas municipales, así como del registro y control de los ingresos por sanciones e infracciones.
2. Programar, supervisar y controlar la implementación del sistema de administración tributaria que garantice y asegure el control de la recaudación y captación de tributos y la obtención de rentas municipales.
3. Disponer la publicación de los formularios de declaración jurada, normatividad, plazos y cronogramas de pago de los impuestos, arbitrios y otros; así como exhibir los mismos en los lugares visibles de la municipalidad.
4. Coordinar con la sub gerencia de fiscalización tributaria el control de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de carácter nacional y municipal que regulan las actividades relacionadas con procedimientos administrativos propias de la gerencia.
5. Cumplir y hacer cumplir los plazos de presentación de obligaciones tributarias del impuesto predial; así como los correspondientes al pago de otros impuestos conforme con la ley de tributación municipal y el código tributario vigente.
6. Emitir opinión técnica sobre ordenanzas municipales en materia tributaria, que aprueban las tasa, arbitrios y otros que correspondan a materia tributaria y deban ser ratificados por la municipalidad provincial.
7. Supervisar y controlar la organización, ejecución y control de los programas de fiscalización de los tributos municipales, orientados al cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.
8. Emitir las resoluciones de determinación y resoluciones de multas tributarias, producto de las acciones de fiscalización ejecutadas.
9. Coordinación con el ejecutor coactivo los actos y medidas de coerción para hacer efectiva la cobranza de la deuda tributaria y no tributaria.
10. Coordinar con el ejecutor coactivo las acciones de liquidación de las costas de la deuda tributaria ciñéndose al arancel vigente, conforme la ley.

11. Velar por las acciones y medidas de coerción realizados por el ejecutor coactivo y auxiliar coactivo, para hacer efectiva la cobranza de la deuda tributaria y no tributaria.
12. Velar por el cumplimiento por la vía coactiva de las cancelaciones de órdenes de pago, así como las establecidas en las resoluciones de determinación, resoluciones de multas, resoluciones de sanciones administrativas.
13. Coordinar con el ejecutor coactivo las acciones coactivas de demolición de obras a solicitud de las unidades orgánicas a fin de cumplir las funciones de su responsabilidad; así como efectuar suspensiones, paralizaciones y modificaciones que provengan de actos administrativos, con excepción de regímenes especiales.
14. Informar sobre la estimación de la recaudación a la gerencia de planificación y presupuesto la proyección de ingresos corrientes (impuestos, tasas, servicios, contribuciones, etc.) para la formulación del presupuesto del ejercicio siguiente, teniendo en cuenta las políticas de recuperación de rentas y el comportamiento histórico de los mismos.
15. Formular planes de desarrollo económico financiero, que contemple el fortalecimiento de las finanzas, instrumentando mecanismos adecuados de recaudación, captación, control y fiscalización tributaria.
16. Formular, ejecutar y evaluar el plan operativo institucional de su gerencia, así como elaborar la estadística de las acciones y resultados de su ejecución.
17. Resolver los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, contenidos en el texto único de procedimientos administrativos – TUPA vigente, emitiendo las resoluciones en primera instancia administrativa.
18. Cumplir y hacer cumplir las normas del sistema nacional de control; así como la implementación de las recomendaciones emitidas por el órgano de control institucional.
19. Resolver los recursos de apelación contra las resoluciones subgerenciales que atienden las solicitudes de fraccionamiento de deuda tributaria.
20. Coordinar y brindar información necesaria para la implementación de mejoras en los procesos de su competencia.
21. Establecer el rendimiento de cobranza mensual y anual de la deuda tributaria y no tributaria e informar mensualmente a la gerencia municipal y alcaldía.
22. Otras que le asigne la gerencia municipal y que sean de su competencia.

1.2.3.2.- Estructura de la gerencia de administración tributaria

La gerencia de administración tributaria tiene bajo su responsabilidad las siguientes áreas:

- Registro Tributario y Orientación al Contribuyente
- Recaudación y Control Tributario
- Fiscalización Tributaria
- Oficina de Ejecución Coactiva



1.2.3.3.- Estructura orgánica de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Tabla 1

Estructura orgánica de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

X	DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA			
X.1	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA			
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL
131	Gerente	4.10.1.00.EC	EC	1
132-133	Asistente Administrativo	4.10.1.00. AP	SP-AP	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA				3
X	DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA			
X.1.1	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE REGISTRO TRIBUTARIO Y ORIENTACION AL CONTRIBUYENTE			
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL
134	Sub Gerente	4.10.1.1.0. EJ	SP-EJ	1
135	Especialista Administrativo	4.10.1.1.0.ES	SP-ES	1
136-137	Asistente Administrativo	4.10.1.1.0. AP	SP-AP	2
TOTAL UNIDAD ORGANICA				4
X	DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA			
X.1.2	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL TRIBUTARIO			
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL
138	Sub Gerente	4.10.1.2.0. EJ	SP-EJ	1
139	Especialista en Recaudación Tributaria	4.10.1.2.0.ES	SP-ES	1
140-141	Asistente Administrativo	4.10.1.2.0. AP	SP-AP	2
142-145	Asistente Administrativo- Ventanilla	4.10.1.2.0. AP	SP-AP	4
TOTAL UNIDAD ORGANICA				8
X	DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA			
X.1.3	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: SUB GERENCIA DE FISCALIZACION TRIBUTARIA			
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL
146	Sub Gerente	4.10.1.3.0. EJ	SP-EJ	1
147	Especialista en Fiscalización	4.10.1.3.0. EJ	SP-ES	1
148	Asistente Administrativo	4.10.1.3.0. AP	SP-AP	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA				3
X	DENOMINACION DEL ORGANO: ORGANO DE LINEA			
X.1.4	DENOMINACION DE LA UNIDAD ORGANICA: OFICINA DE EJECUCION COACTIVA			
N° ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CODIGO	CLASIFICACION	TOTAL
149	Ejecutor Coactivo	4.10.1.4.0. EJ	SP-EJ	1
150	Auxiliar Coactivo	4.10.1.4.0. AP	SP-AP	1
151	Asistente Administrativo	4.10.1.4.0. AP	SP-AP	1
TOTAL UNIDAD ORGANICA				3

Fuente: MOF de la municipalidad de Cerro Colorado (2015)

La tabla 1 nos muestra la estructura orgánica de la municipalidad de todas las áreas vinculadas a la recaudación de arbitrios.

➤ Sub gerencia de registro tributario y orientación al contribuyente

Artículo 84 del ROF, (2015), “De la Sub Gerencia de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente

Es el órgano de apoyo de la Gerencia de Administración Tributaria, que tiene como objetivos programar, ejecutar y controlar la recepción, registro y procesamiento de las obligaciones tributarias y de rentas municipales, en estricta observancia de la Ley de Tributación Municipal, Código Tributario y otras disposiciones vigentes. Implementar la información y publicación oportuna en el portal electrónico de la Municipalidad, de los formularios electrónicos de declaración jurada, legislación, plazos y cronogramas de pago de impuestos, tasas y otros; así como exhibir los mismos en los lugares visibles de la Municipalidad.

La Sub Gerencia de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia de Administración Tributaria.”

➤ Sub gerencia de recaudación y control tributario

Artículo 87 del ROF, (2015), “De la Sub Gerencia de Recaudación y Control Tributario

La Sub Gerencia de Recaudación y Control Tributario es el órgano de apoyo de la Gerencia de Administración Tributaria, que tiene como objetivos: Programar, ejecuta, controlar y supervisar las actividades del sistema de cobranza ordinaria de la Municipalidad, en coordinación con la Sub Gerencia de Tesorería; ejecutar y controlar los alquileres de puestos en los mercados y de bienes inmuebles de propiedad municipal, manteniendo actualizada las cuentas corrientes individualizadas, en coordinación con las dependencias municipales respectivas.

Establecer el rendimiento de cobranza mensual y anual de la deuda tributaria y no tributaria e informar mensualmente a la Gerencia de Administración Tributaria.

La Sub Gerencia de Recaudación y Control Tributario depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia de Administración Tributaria.”

➤ Sub gerencia de fiscalización tributaria

Artículo 88 del ROF, (2015), “De la Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria

La Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria es el órgano de apoyo de la Gerencia de Administración Tributaria, que tiene como objetivos, programar, ejecutar la fiscalización de la recaudación, control, registro y procesamiento de las obligaciones tributarias y no tributarias de las rentas municipales, en estricta observancia de la Ley de Tributación Municipal, código Tributario y otras disposiciones legales

vigentes; ejecutar e implementar y actualizar toda contravención a las disposiciones municipales sancionadas con la escala de infracciones y sanciones administrativas. La sub gerencia de Fiscalización Tributaria depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia de Administración Tributaria.”

➤ Oficina de ejecución coactiva

Artículo 90 del ROF, (2015), “De la Oficina de Ejecución Coactiva

La Oficina de Ejecución Coactiva es el órgano de apoyo encargado de organizar, coordinar, ejecutar y controlar el proceso de ejecución coactiva de obligaciones de naturaleza tributaria y no tributaria y garantizar a los obligados el derecho a un debido procedimiento coactivo.

La Oficina de Ejecución Coactiva se encuentra a cargo de un funcionario denominado Ejecutor Coactivo, de acuerdo a la Ley cumple sus funciones con el apoyo de los auxiliares coactivos, los cuales tiene a su mando. El Ejecutor Coactivo depende estructuralmente y funcionalmente de la Gerencia de Administración Tributaria.”

Esta estructura no considera equipos de fiscalización, información o difusión, capacitación, facilitación; Debemos resaltar que estructuralmente no se consideran los cargos de los dos recaudadores que van de puerta en puerta asignados a la cobranza de sectores específicos del distrito y cuyo rol, en el proceso de recordación de la deuda, es muy importante, los mismos que son contratados temporalmente.

Instrumentos de gestión municipal

En cuanto a la organización institucional de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, se basa en los siguientes instrumentos de gestión:

- Plan de Desarrollo Concertado
- Plan de Desarrollo Institucional
- Plan de Desarrollo Urbano
- Plan de Desarrollo Económico Local
- Plan de Gestión Ambiental
- Plan de manejo de residuos solidos
- Plan de seguridad Ciudadana
- Plan Operativo Institucional
- Presupuesto Institucional de Apertura

- Reglamento de Organización y Funciones
- Manual de Organización y funciones
- Cuadro de Asignación de personal
- Presupuesto Analítico de Personal
- Texto Único de Procedimientos Administrativos
- Texto único de servicios No Exclusivos
- Cuadro de Sanciones
- Catastro Urbano

1.2.4.- Las fuentes de financiamiento municipal

Para delimitar el área de estudio de las tasas a tratar debemos primero hacer un reconocimiento de las fuentes de financiamiento de los gobiernos locales:

Las Fuentes de Financiamiento son:

- Recursos Ordinarios: Son los ingresos que se obtienen por la recaudación y otros conceptos correspondientes a comisiones de recaudación y servicios financieros. No vinculados a ninguna entidad. Constituyendo fondos disponibles de libre programación.
- Recursos Por Operaciones Oficiales de Crédito: Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) “son aquellos que comprenden los fondos de fuentes internas y externas provenientes de operaciones de crédito efectuadas por el estado con instituciones, organismos internacionales y gobiernos extranjeros, así como las asignaciones de líneas de crédito. Asimismo, se consideran los fondos provenientes de las operaciones realizadas por el estado en el mercado internacional de capitales. Incluye el diferencial cambiario, así como los saldos de balance de años fiscales anteriores.
- Donaciones y Transferencias: Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) “Comprenden todos los fondos Financieros no reembolsables recibidos por el gobierno provenientes de Agencias Internacionales de Desarrollo, Gobiernos, Instituciones y Organismos Internacionales, así como de otras personas naturales o jurídicas domiciliadas o no en el país. Se consideras las transferencias provenientes de las Entidades Públicas y Privadas sin exigencia de contraprestación alguna. Incluye el rendimiento financiero y el diferencial cambiario, así como los saldos de balance de años fiscales anteriores.”

- Recursos Determinados: Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) “Comprenden los Rubros: -Contribuciones a Fondos – Fondo de Compensación Municipal – Impuestos Municipales – Canon y Sobre Canon, Regalías, Renta de Aduanas y Participaciones.”
- Recursos Directamente Recaudados: Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) “Comprende todo ingreso generado por entidades públicas y administrados directamente por éstas, teniendo los siguientes recursos: Las Rentas de la Propiedad, Tasas, Venta de Bienes y Prestación de Servicios, etc.

Dentro de la cual se hallan las Genéricas:

- Impuestos y Contribuciones Obligatorias: Son todos los ingresos obtenidos por recaudación de impuestos y contribuciones obligatorias. Los impuestos son transferencias obligatorias a todo gobierno en el cual tiene una contraprestación hacia el contribuyente.
- Otros Ingresos: Corresponden a otros ingresos que perciben y que no pueden registrarse en las clasificaciones anteriores. Incluyen las rentas de propiedad, las multas y sanciones no tributarias.
- Saldos de Balance: Son los recursos económicos y financieros que se obtienen del resultado de periodos anteriores, los cuales sirven para los gastos en el periodo actual. Están conformados por la diferencia entre el ingreso y el egreso durante un periodo.
- Venta de Bienes y Servicios y Derechos Administrativos: Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) “Son los recursos que se originan por la venta de bienes o servicios que la entidad pública produce independientemente de su función de administración, procurando la cobertura individualizada de sus costos”.

Dentro de esta se encuentran las sub genéricas:

- Venta de Bienes: Son ingresos que se originan por la venta de bienes que realiza una institución pública.
- Derechos y Tasas Administrativos: Son todos los ingresos que se perciben por brindar derechos administrativos, adicionalmente pueden ser tasas que son cobradas por prestar un servicio de naturaleza obligatoria y reguladora.
- Venta de servicios: Son ingresos que se originan de la prestación de servicios por parte de las entidades públicas.

En esta sub genérica encontraremos finalmente las tasas que son materia de estudio como detalle Específica:

- “Limpieza Pública: Son los ingresos que se originan del pago por el servicio de limpieza pública.”
- “Serenazgo: Son los ingresos que se originan por el servicio de serenazgo”
- “Parques y Jardines: Son ingresos que se originan por el pago por el cuidado de parques y jardines.”

Estos tres servicios son los que generan el concepto “Arbitrios”, los cuales, si bien es cierto parte del pago de un servicio prestado por la entidad municipal, sin embargo, de acuerdo a la experiencia y la casuística en el Perú, la morosidad por parte del contribuyente usuario, genera un déficit fiscal significativo. Debiendo hacer transferencias de fondos de financiamiento a fin de cubrir este déficit. De manera que es común ver como a fin de año, llegan muchas municipalidades con problemas de cumplimiento de pago por estos servicios, llegando al extremo de no poder hacer el recojo de residuos sólidos, atentando contra la salud pública aun cuando es una obligación el prestar dicho servicio pese a los altos índices de morosidad.

1.2.4.1.- Resumen de fuentes de financiamiento municipal

Tabla 2

Resumen de fuentes de financiamiento Municipal

Fuente de financiamiento	Rubros
Recursos ordinarios	00 Recursos ordinarios
Recursos directamente recaudados	09 Recursos directamente recaudados
Recursos por operaciones oficiales de Crédito	19 Recursos por operaciones oficiales de Crédito
Donaciones y transferencias	13 Donaciones y transferencias
Recursos determinados	04 Contribuciones a fondos
	07 FONCOMUN
	08 Impuestos municipales
	18 Canon y sobre canon, regalías, renta de aduanas, y participaciones

Fuente: Elaboración propio utilizando datos del plan operativo (2015)

En la tabla 2 se muestra las fuentes de financiamiento de la municipalidad

1.2.5.- Bases teóricas de la tributación

1.2.5.1.- Cultura tributaria

Definición:

Son un conjunto de conocimientos, criterios y actitudes que abarca la importancia sobre el porqué se debe tributar y la importancia que tiene el impuesto en el funcionamiento de una sociedad.

Méndez, (2014), menciona que son un conjunto de valores, conocimientos, actitudes y criterios compartidos en una sociedad con respecto a la tributación bajo un número de leyes que lo rigen lo cual esto se refleja en el comportamiento del cumplimiento de forma permanente en los deberes tributarios por parte de los contribuyentes.

1.2.5.2.- Cultura tributaria como un tipo de educación:

Cepal, (2011), menciona que la educación es un mecanismo que genera una equidad de oportunidades, inclusión social y formación de capital humano capacitado. Este tipo de educación fiscal tiene como principal objetivo transmitir ideas, valores y actitudes; con el objetivo de ayudar al desarrollo fiscal de un ente público y disminuir el fraude o el desconocimiento por parte del contribuyente, por lo cual su importancia radica en una enseñanza sobre valores y no sobre conocimiento académico o teórico. Por lo cual la educación fiscal deba tratarse como un tema muy importante sobre la responsabilidad ciudadana

1.2.5.3.- Cultura tributaria como un proceso

Siendo una realidad negativa el comportamiento del contribuyente peruano en comparación de otros países en los cuales el nivel de contribución es mayor aparte que la población tiene un mayor conocimiento sobre la importancia acerca de la recaudación y la implicancia de los valores y el conocimiento sobre este tema.

En el Perú el contribuyente carece de conocimiento y de cultura tributaria donde la percepción del contribuyente es muy baja y esto se ve reflejado en la informalidad y el estilo de vida sobre todo en la práctica de los valores en los pobladores.

La informalidad tiene un impacto negativo en la tributación ya que la mayoría de los pobladores informales evaden pagar sus tributos, frente a esta realidad es similar la situación

del contribuyente frente al pago del arbitrio el cual es el pago por los servicios brindados por una municipalidad. Frente a esta escasa cultura tributaria refleja los montos actuales de la recaudación lo cual genera un problema en el servicio otorgado por la municipalidad.

Córdova, (2007), menciona que la conciencia tributaria se forma a partir del mismo individuo en otras palabras se refiere que el contribuyente forma su conciencia tributaria y su comportamiento en base a diferentes escenarios relacionados con la tributación.

1.2.5.4.- Cultura tributaria como contenido

Córdova, (2007), menciona que en si la cultura tributaria son un conjunto de conocimientos acerca de la importancia de la tributación, códigos, lógica y valores sobre todo principios orientados al comportamiento del ciudadano con respecto a la tributación.

1.2.5.5.- Impacto de la cultura tributaria en la sociedad

Bravo, (2012), menciona que el resultado de toda formación de cultura tributaria es un proceso que genera que toda persona tome decisiones. Desde cambiar su comportamiento frente a una evasión tributaria hasta mejorar su visión en cuanto a los valores en torno a la tributación se vea reflejado en su comportamiento ajustándose a una ley o a un conjunto de valores.

La cultura tributaria tiene como objetivo principal cambiar el enfoque del contribuyente y a la vez adoptar un nuevo comportamiento cumpliendo su deber no solo como una obligación si no como algo que nace del mismo contribuyente con el objetivo de que el estado pueda optimizar sus servicios que brinda por medio de la tributación como una fuente de ingresos.

1.2.5.6.- Impacto del contribuyente en la sociedad

En la realidad peruana gran parte de los contribuyentes tienen un comportamiento negativo frente a la tributación generando que se dé una baja recaudación en varias partes del Perú.

El factor común de esto es la poca cultura tributaria en el contribuyente y parte de esto se debe a la baja importancia de su implementación por parte de las municipalidades ya que en varios estudios que se realizaron en Lima y en otros departamentos siempre se refleja una baja cultura tributaria.

Un factor que influye en esta baja cultura tributaria es la percepción del contribuyente hacia la municipalidad por el nivel de satisfacción que percibe por los servicios brindados por la municipalidad.

El contribuyente al tener un perfil negativo frente a la tributación genera una baja recaudación por ende no se puede optimizar los servicios brindados por una municipalidad.

Al no efectuar campañas de concientización tributaria refleja este perfil negativo del contribuyente.

1.2.5.7.- Factores que influyen en la cultura tributaria

Dentro de otras investigaciones acerca de la cultura tributaria y la recaudación tributaria mencionan que existen factores asociados al contribuyente lo que influye en su percepción tributaria.

Existen diversos factores que influyen en la cultura tributaria conformado por variables que reflejan la percepción del contribuyente que a la vez reflejan en su comportamiento al cumplir con sus obligaciones tributarias.

Dentro de los cuales los más importantes son:

- Factores políticos e institucionales
- Factores sociales
- Factores relacionados al contribuyente
- Factores económicos

Factores políticos e institucionales

En este caso los factores tienen un vínculo entre el estado o el ente público con la sociedad y los aspectos institucionales

Según Rivera, (2006), menciona que las leyes son apegadas a la sociedad en cuanto al cumplimiento del pago de los tributos. Aparte que el autor hace énfasis en que entre mayor sea la informalidad en la sociedad mayor será el riesgo de incumplimiento por parte de los contribuyentes debido a un bajo nivel de acatamiento que se refleja en un bajo nivel de cumplimiento.

Factores sociales

Este factor toma mayor relevancia ya que abarca a la sociedad, su comportamiento y su percepción sobre la tributación, el contribuyente busca sentirse identificado en la sociedad. Por lo cual el contribuyente refleja su comportamiento tributario en la sociedad lo que influye en la optimización de los servicios públicos al no ser recíproco el comportamiento tributario o percepción tributaria del contribuyente no se refleja una mejora en los servicios percibidos al ser una responsabilidad compartida por parte del contribuyente y el ente público

Factores relacionados al contribuyente

Referente a los factores del contribuyente se considera la ubicación del contribuyente y su nivel socioeconómico que se ve reflejado en su educación y cultura sobre la tributación. Adicionalmente la importancia que tiene el contribuyente sobre la tributación es muy baja por lo que es irrelevante para el contribuyente pagar sus impuestos por un orden de necesidades primaria.

Factores económicos

El nivel socioeconómico influye en el comportamiento del contribuyente debido a que el mismo contribuyente tiene como prioridad realizar pago de otras obligaciones antes que pagar sus tributos por lo que los órdenes de sus prioridades económicas van variando en base a sus necesidades primarias.

1.2.5.8.- Difusión de la cultura tributaria

Existen muchas formas de incentivar la cultura tributaria dentro de las cuales las usadas son las siguientes:

- Charlas de concientización tributaria a domicilio
- Charlas de concientización tributaria en locales
- Entrega de volantes informativos
- Publicidad educativa en televisión sobre la cultura tributaria
- Sensibilización de los ciudadanos
- Programas de formación dirigida a niños y jóvenes tratando el tema de los valores tributarios.
- Orientación al ciudadano referente a las normas y los procedimientos tributarios

1.2.6.- Recaudación tributaria:

Definición:

La recaudación tributaria es el acto ejercido por un ente público como una municipalidad el cual cobra un determinado monto en base a un ingreso o un porcentaje establecido como una forma de pago al servicio que brinda la municipalidad.

Paredes, (2006), menciona es todo aquel acto efectuado por un organismo público con el objetivo de reunir un monto para poder brindar un servicio.

La recaudación tributaria es una de las principales fuentes de financiamiento a corto plazo y le permite realizar sus actividades por medio de este financiamiento.

1.2.6.1.- Fundamentos de la recaudación tributaria:

Según el marco del sistema tributario nacional, que fue aprobado por el Decreto Legislativo N.º 771, (1992), según el art. 2º nos indica que dentro del sistema tributario nacional se encuentran comprendidos:

Para el Gobierno central tanto los impuestos a la renta, impuesto general a las ventas o también abreviado IGV, impuestos selectivo al consumo o también abreviado ISC, derechos arancelarios, tasas por la prestación de servicios públicos, etc. Son las principales fuentes de ingresos tributarios que percibe un gobierno.

En el caso de los gobiernos locales sus principales fuentes de ingresos tributarios son: impuestos prediales, impuestos de alcabala, impuestos de patrimonio vehicular, impuestos de apuestas, impuestos a los espectáculos públicos que no sean de carácter deportivo, contribuciones, tasas, etc.

Al momento de implementar y aplicar, las municipalidades cuentan con un proceso deficiente para optimizar la recaudación tributaria debido al no tener un proceso adecuado por la falta de orientación y asesoramiento adecuado.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades 23853, (1984), el artículo 10 menciona lo siguiente:

Siendo su competencia:

- a) Acordar su régimen de organización interior.
- b) Votar su presupuesto.
- c) Administrar sus bienes y rentas.
- d) Crear, modificar, suprimir o exonerar sus contribuciones, arbitrios y derechos conforme a Ley.
- e) Reglamentar el transporte colectivo, la circulación y el tránsito.
- f) Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales.
- g) Planificar el desarrollo de sus circunscripciones y ejecutar los planes correspondientes.
- h) Promover y organizar la participación de los vecinos en el desarrollo comunal. (Ley 23853)

Las competencias de las municipalidades en los aspectos tributarios

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en el Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial en las Municipalidades, (2011), menciona que en la Ley Orgánica de Municipalidades, (1984), las rentas municipales son las siguientes:

- Los tributos creados por ley a su favor.
- Las contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, multas y derechos creados por su consejo municipal, los que constituyen sus ingresos propios.
- Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN).
- Las asignaciones y transferencias presupuestales del Gobierno Nacional.
- Los recursos asignados por concepto de canon y renta de aduana conforme a la ley.
- Las asignaciones y transferencias específicas establecidas en la Ley Anual de Presupuesto para atender los servicios descentralizados de su jurisdicción.
- Los recursos provenientes de sus operaciones de endeudamiento, concertadas con cargos a su patrimonio propio, y con aval o garantía del Estado y la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas cuando se trate de endeudamientos externos, conforme a la ley.
- Los recursos derivados de la concesión de sus bienes inmuebles, los nuevos proyectos y las obras o los servicios entregados en concesión.
- Los derechos por la extracción de materiales de construcción ubicados en los álveos y cauces de los ríos, y en las canteras localizadas en su jurisdicción, conforme la ley.
- El íntegro de los recursos provenientes de la privatización de sus empresas municipales.
- El peaje que se cobre por el uso de la infraestructura vía de su competencia.
- Los dividendos provenientes de sus acciones.
- Las demás que determine la ley.

1.2.6.2.- Recaudación tributaria como una obligación:

Según Solórzano, (2012), indica que el deber del cumplimiento tributario es necesario para lograr las metas de la recaudación fiscal, a la vez que esto depende de la percepción del contribuyente y va de la mano de la capacidad de fiscalización de la gerencia de administración tributaria.

Teniendo en cuenta factores como las leyes, los valores y sobre todo la cultura que influyen en el comportamiento del contribuyente y su percepción sobre la importancia de la recaudación.

La cultura tributaria es fundamental para mejorar la percepción del contribuyente en la cual se basa en distintos programas y estrategias para difundir la concientización del contribuyente con el objetivo de mejorar la gestión pública.

La importancia del pago de los tributos en una municipalidad

Es de suma importancia realizar el pago de todos los tributos de una municipalidad ya que con eso contribuye al desarrollo de la localidad, los impuestos son una de las principales fuentes de ingreso de una municipalidad, lo que le permite optimizar y mejorar los servicios que brinda por medio de inversiones.

Fuentes de sustento legal básico

Según la Constitución Política del Estado, (1993): Las principales normas que forman parte del marco legal en la que se basa la recaudación tributaria provienen tanto de los bienes y rentas las municipales” a través los artículos 74 y 196 en los cuales mencionan la importancia de la recaudación tributaria:

Artículo 74.- Principio de legalidad

“Los tributos se crean, modifican o derogan, o se establece una exoneración, exclusivamente por ley o decreto legislativo en caso de delegación de facultades, salvo los aranceles y tasas, los cuales se regulan mediante Decreto Supremo.”

Según la Constitución de la republica menciona: “Los gobiernos regionales y los gobiernos locales pueden crear modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerarlas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley. El Estado, al ejercer la potestad tributaria, debe respetar los principios de reserva de ley, y los de igualdad y respeto de los derechos fundamentales de la persona. Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio.”

“Los decretos de urgencia no pueden contener materia tributaria. Las leyes relativas a tributos de periodicidad anual rigen a partir del primero de enero del año siguiente a su promulgación. Las leyes de presupuesto no pueden contener normas sobre materia tributaria. No surten efecto las normas tributarias dictadas en violación de lo que establece el presente artículo.”

Artículo 196.- Régimen especial en la ley Orgánica de Municipalidades:

“La capital de la república, las capitales de provincias con rango metropolitano y las capitales de departamento de ubicación fronteriza tienen régimen especial en la Ley Orgánica de Municipalidades.”



1.2.6.3.- Tipos de impuestos:

Según el Ministerio de Economía y Finanzas, (2011) en su Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial en las Municipalidades, (2011), menciona que, en el Perú según la normativa vigente, los tres niveles de gobierno tienen facultades de recaudación.

Por lo cual:

- En el gobierno nacional tiene como función la recaudación del impuesto a la renta, el impuesto general a las ventas, el impuesto selectivo al consumo, etc.
- En los gobiernos regionales recaudan los tributos que se detallan en la ley de tributación municipal.
- En los gobiernos locales recaudan tasas y contribuciones.

Existen diversos tipos de impuestos que representan los ingresos corrientes que percibe una municipalidad y estos son:

- Impuesto Predial: Es aquel impuesto que se basa en el valor de todos los predios tanto urbanos como rústicos en base a un autoevaluó. Se obtiene por medio de aranceles y precios unitarios de construcción.
- Impuesto a los Juegos: Es aquel impuesto que grava la realización de actividades relacionadas a los juegos como las apuestas, loterías, bingos y rifas.
- Impuesto de Alcabala (3% del valor de la transferencia): Son de realización inmediata y grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos.
- Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos: Es un monto que se grava por presenciar o por participar en espectáculos no deportivos que se realizan en un determinado lugar.
- Adicionalmente las municipalidades administran contribuciones y tasas municipales entre las que se encuentran arbitrios, que son tasas por brindar servicios públicos.

1.2.6.4.- Evasión tributaria:

Villegas, (1993), menciona que la evasión tributaria es toda pérdida de un monto tributario producido dentro de una localidad por parte de una cantidad de contribuyentes que están obligados a pagarlo y mediante de una serie de conductas fraudulentas u omisivas no realizan el pago de sus deberes tributarios.

1.2.7.- Recaudación de arbitrios

Definición:

Es el pago que recibe la municipalidad por brindar sus servicios en el distrito.

Según la Ley de Tributación Municipal, (1992), “son aquellas tasas que se pagan para la prestación o mantenimiento de un servicio público hacia el contribuyente”. Su costo es determinado mediante una ordenanza municipal emitida por la misma municipalidad de la zona.

En el cual el arbitrio se fracciona en tres servicios los cuales son:

- Limpieza pública
- Parques y Jardines
- Serenazgo

¿Quiénes están obligados a pagar un arbitrio?

Están obligadas a pagar el arbitrio todas aquellas personas naturales que poseen un predio dentro de la zona establecida en este caso dentro del distrito de Cerro Colorado.

1.2.7.1.- Cálculo del arbitrio:

Para el cálculo del arbitrio según el Ministerio de Economía y Finanzas, (2011), esto lo calcula cada municipalidad en base a los trimestres del anterior año y lo determina cada municipalidad en una ordenanza municipal el cual toma como referencia el metraje del predio y su localización.

Según como maneja la municipalidad distrital de Cerro Colorado calcula su arbitrio en base a su última ordenanza municipal que fue redactada en el año 2012 para ejercer los cálculos de los arbitrios a partir del año 2013.

Según la ordenanza municipal N°345 MDCC, (2012), determina el ingreso por arbitrios por los siguientes conceptos:

- Barrido de Calles
- Recolección y disposición de residuos sólidos
- Mantenimiento de parques y jardines
- Servicio de serenazgo

1.2.7.1.1.- Barrido de calles

En el siguiente cuadro está distribuido por la cantidad de frecuencias y el tamaño de cada predio de los cuales se harán el barrido de calles de forma semanal en lo cual se estimó:

Distribución del Costo de Barrido de Calles							
Frecuencia de Barrido Semanal	Total predios Beneficiados	Total Metros lineales de Frontis	Total Metros Barrido	% Esfuerzo del Servicio	Total Espacio Barrido ml	Costo Total por Frecuencia	Costo Anual Por Metro Lineal
1	18.308	219.696	219.696	100%	219.696	413.902,02	S/. 1,88
2	3.219	32.190	64.380	83%	53.648	101.071,28	S/. 3,14
3	1.919	19.190	57.570	67%	38.376	72.299,77	S/. 3,77
TOTAL =>	23.446	271.076	341.646		311.720	587.273,08	

Figura 2 Distribución del costo de barrido de calles

Fuente: Ordenanza Municipal N°345 (2012)

En la figura 2 se tiene la distribución del costo por predio y frecuencia para determinar el costo por metro por el concepto de barrido de calles.

Por lo que se tomará los costos anuales para determinar el ingreso que percibirá la municipalidad usando un promedio que servirá para el cálculo total del arbitrio:

Tabla 3

Costo por metro por el concepto de barrido de calle

Concepto			
Barrido de calles			
Costo por metro lineal	1.88	3.14	3.77
Total	8.79		
Promedio	2.93		

Elaboración propia

Por lo que se usara el promedio de 2.93 para el cálculo del arbitrio

En la tabla 3 tenemos el costo por metro por el concepto de barrido de calles para cada predio

1.2.7.1.2.- Recolección y disposición de residuos sólidos

Para el cálculo del promedio del costo de residuos sólidos se tomó los ingresos percibidos por el concepto de limpieza pública obtenidos en la página del MEF

En el cual se tienen los siguientes ingresos por el concepto de limpieza pública:

Tabla 4

Ingresos por el concepto de limpieza pública

2015	2016	2017	2018	2019
2795357	2610348	1405850	1179231	1387396

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se tienen los ingresos percibidos por el concepto de limpieza pública

Por lo cual se tomará en cuenta la cantidad de contribuyentes para realizar el promedio de ingreso por el concepto de limpieza pública:

Tabla 5

Número de contribuyentes por año

2015	2016	2017	2018	2019
31688	29993	26691	22483	16721

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se tiene el número de contribuyentes por año

De estos promedios se sacará el promedio general dentro de un periodo de 5 años:

Tabla 6

Promedio de ingreso por el concepto de limpieza pública por contribuyente

Año	2015	2016	2017	2018	2019
Ingreso	88.22	87.03	52.67	52.45	82.97
Promedio	72.67				

Fuente: Elaboración propia

Este promedio nos sirve para calcular el ingreso promedio por el concepto de limpieza pública, teniendo en cuenta que el ingreso promedio por barrido de calles es de 2.93 soles por contribuyente por lo cual la diferencia sería de 69.74. Teniendo en cuenta que el ingreso por el concepto de limpieza pública es la suma de dos servicios los cuales son barrido de

calle y recojo de residuos sólidos por lo que se tiene el siguiente cuadro con las cifras de ingreso por cada servicio:

Tabla 7

Ingresos por barrido de calles y residuos sólidos por año

	2015	2016	2017	2018	2019
Barrido de calles	92845.84	87879.49	78204.63	65875.19	48992.53
Residuos solidos	2702511.16	2522468.51	1327645.37	1113355.81	1338403.47

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se tienen los ingresos percibidos por el concepto de barrido de calles y residuos solidos

Por lo que sacando el promedio por ingreso de residuos sólidos tenemos:

Tabla 8

Promedio de ingreso por contribuyente por el concepto de recojo de residuos sólidos por año

	2015	2016	2017	2018	2019
Ingreso por recojo sólido	85.29	84.10	49.74	49.52	80.04
Promedio	69.74				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se tiene el promedio por ingreso por contribuyente por el concepto de recojo de residuos sólidos

1.2.7.1.3.- Mantenimiento de parques y jardines:

En el siguiente cuadro está distribuido por la distancia que existe entre un predio y un parque por lo que se tomara el promedio:

Distribución del Costo Parques y Jardines						
Categorías (Distancia a un parque)	Cercanía a un Parque	Numero de Predios Beneficiados	Porcentaje de Disfrute o Uso Potencial	Distribución Ponderada de disfrute	Distribución del Costo	Costo Anual Por Predio
Predio Frente a parque	4,62%	2.013	100,00%	2.013	138.452,55	S/. 68,79
Hasta 100 Mts de parque	16,92%	7.371	95,00%	7.002	481.706,97	S/. 65,35
Mayor de 100 ml hasta 500 ml Dentro de Urb/PJ	78,46%	34.180	70,00%	23.926	1.645.907,08	S/. 48,15
Mayor de 500 ml dentro de Urb/PJ o zona Continua		9.992	35,00%	3.497	240.575,66	S/. 24,08
Total en Urb /PJ	43.564	53.556		36.439	2.506.642,26	

Figura 3 Distribución del costo de parques y jardines

Fuente: Ordenanza Municipal N° 345 (2012)

Tabla 9

Ingreso promedio por contribuyente por el concepto parques y jardines

Concepto				
	2016	2017	2018	2019
Parques y Jardines				
Costo por metro lineal	68.79	65.35	48.15	24.08
Total	206.37			
Promedio	51.5925			

Elaboración propia

En la tabla 9 se tiene el promedio calculado por contribuyente por el concepto de parques y jardines

Por lo que se tiene un promedio de ingreso percibido de 51.59 por el concepto de parques y jardines.

1.2.7.1.4.- Servicio de serenazgo:

En el siguiente cuadro está distribuido los predios por las zonas en las cuales se encuentran y por lo cual dependiendo de la zona se le asigna un determinado riesgo en base a eso se tiene un costo por zona dependiendo de su riesgo:

Distribución del Costo de Serenazgo					
Categoría	Nº Predios	% de Incidencias	Valor Ponderado	Distribución del Costo	Costo Anual Por Predio
1A) CH - Alto Riesgo	6.133	7,88%	483,21	188.448,35	S/. 30,73
1B) CH - Riesgo medio	37.757	6,06%	2.288,30	892.428,65	S/. 23,64
1C) CH - Bajo Riesgo	3.145	4,85%	152,48	59.468,46	S/. 18,91
2A) CS - Alto Riesgo	896	14,55%	130,33	50.827,09	S/. 56,73
2B) CS - Riesgo medio	4.263	12,12%	516,73	201.521,48	S/. 47,27
2C) CS - Bajo Riesgo	372	10,91%	40,58	15.826,74	S/. 42,55
3A) Alto Riesgo	246	15,76%	38,76	15.117,66	S/. 61,45
3B) Riesgo medio	615	14,55%	89,45	34.886,90	S/. 56,73
3C) Bajo Riesgo	129	13,33%	17,20	6.707,93	S/. 52,00
	53.556		3.757,05	1.465.233,26	

Figura 4 Distribución del costo de serenazgo

Fuente: Ordenanza Municipal N° 345 (2012)

Por lo cual se tomará el promedio de todas las zonas:

Tabla 10

Promedio de ingreso por zona de riesgo por el concepto de serenazgo

Concepto										
Serenazgo										
Costo por metro lineal	30.73	23.64	18.91	56.73	47.27	42.55	61.45	56.73	52	
Total	390.01									
Promedio	43.3344444									

Elaboración propia

Por lo que se tiene un promedio de 43.33 de ingreso percibido por el servicio de serenazgo.

Ya teniendo los cuatro montos que determinan el pago del arbitrio en promedio por predio se prosigue a la suma de estos valores para tener el monto por predio.

1.2.7.1.5.- Ingreso promedio del arbitrio:

Para poder obtener el ingreso que debería cobrar la municipalidad por el concepto de arbitrio primero se debe tener los ingresos promedios de los servicios que representa un arbitrio:

- Barrido de calles
- Recojo de residuos solidos
- Parques y jardines
- Serenazgo

Tabla 11

Ingreso promedio por contribuyente por el concepto de arbitrios

Concepto	Ingreso
Barrido de Calles	2.93
Residuos Solidos	69.74
Parques y jardines	51.59
Serenazgo	43.33
Total	167.60

Elaboración propia

En tabla 11 se tiene el promedio por contribuyente por el concepto de arbitrios por lo cual se obtiene un ingreso de 167,60 soles por el concepto de arbitrio para poder realizar las proyecciones.

1.2.8.-Estrategias de recaudación de arbitrios

Fraccionamiento del pago en cuotas:

La situación económica promedio del contribuyente de Cerro Colorado es de poca flexibilidad ya que gran parte de la población está ubicado en zonas alejadas y otra parte en zonas de poco poder económico mientras que la minoría de la población de Cerro Colorado tiene los ingresos suficientes para poder realizar el pago de sus obligaciones tanto bancarias como tributarias.

La percepción del contribuyente de Cerro Colorado es de que el pago del arbitrio es muy elevado por lo cual la municipalidad podría realizar el fraccionamiento del pago anual del arbitrio en cuotas semestrales como trimestrales para facilitar el pago del arbitrio con el objetivo de que el contribuyente pueda estar al día con sus pagos.

El pago de forma domiciliaria:

Se puede realizar campañas de pago por zonas residenciales en las cuales se asignarían equipos de cobranza para poder ir a realizar el cobro de forma domiciliaria para facilitar el pago del arbitrio a todos los contribuyentes que se encuentren en zonas muy lejanas.

Pagos por vía página web de la municipalidad usando tarjetas de crédito o débito:

Actualmente el contribuyente puede pagar sus arbitrios de dos formas: la primera es ir a pagar directamente en la misma municipalidad en caja de administración tributaria o pagar por medio de un banco Scotiabank solo teniendo estas formas de pago son muy limitadas para el contribuyente por lo cual si la municipalidad habilitara dentro de su portal web el pago de los arbitrios usando el DNI o un código por zona residencial facilitaría el pago del arbitrio por medio de su portal web usando tarjetas de crédito o débito.

Pago en diferentes agentes y bancos dentro del distrito:

La municipalidad solo tiene la facilidad de realizar pagos por medio del banco Scotiabank lo que en si es una dificultad para los contribuyentes que quieren pagar en otras agencias bancarias o bancos adicionalmente del Scotiabank, por lo que sería importante dar flexibilidad de pagos a los contribuyentes en distintos bancos o agencias bancarias.

Campañas de concientización para fomentar la cultura tributaria:

Actualmente gran parte de la población desconoce la importancia de realizar el pago de sus impuestos y el arbitrio no es una excepción de esta situación, donde la mayoría de la población evade el pago de los arbitrios por no tener accesibilidad económica o no darle prioridad o importancia de sus pagos por un desconocimiento del rol del arbitrio en una sociedad.

Por lo cual es de mucha importancia realizar campañas de concientización tributaria en la cual se puede utilizar medios de comunicación, entrega de volantes informativos, charlas instructivas en parques o locales que utiliza la municipalidad para brindar información y educación a los pobladores sobre la importancia de realizar el pago de los impuestos y el impacto que estos generan en la sociedad.

Capacitación del personal:

La municipalidad distrital de Cerro Colorado solo cuenta con una sola capacitación anual sobre todo aplicada al nuevo personal que ingresa, se deben realizar capacitaciones al menos de forma semestral. Se debe realizar capacitaciones de manejo de software, conocimiento tributario y una capacitación sobre relaciones interpersonales fomentando el trabajo en equipo y la fomentación de valores.

Mejora del sistema o software de recaudación tributaria:

El sistema actual de tributación de la municipalidad de Cerro Colorado tiene fallos en cuanto al registro de los contribuyentes y el seguimiento de pagos ya que solo se tiene los datos agrupados por nombres y DNI mas no por un código de zona residencial. Se podría realizar mejoras en cuanto al software de recaudación para tener una mejor data de los contribuyentes y poder monitorear con facilidad.

1.2.9.- Presupuesto municipal

Según INEI, (s.f.), nos menciona que todo presupuesto municipal abarca tanto ingresos como egresos de forma anual, dentro de los ingresos la INEI clasifico los tipos de ingresos en:

- Ingresos corrientes
- Ingresos de capital
- Transferencias
- Financiamiento

Los ingresos corrientes son aquellos que se obtienen de forma regular y estos no alteran de forma inmediata la situación patrimonial de la municipalidad.

Los ingresos de capital son aquellos que se obtienen por realizar obras de desarrollo local aparte de brindar servicios públicos y vender activos no financieros como inmuebles terrenos, vehículos, etc.

Las transferencias son aquellos montos que el gobierno central destina del presupuesto anual hacia las municipalidades.

Las municipalidades elaboran sus presupuestos en base a sus recursos recaudados directamente y sus recursos obtenidos por transferencias.

Actualmente las municipalidades tienen una fuente de financiamiento tanto directa como indirecta.

Según INEI, (s.f.), menciona que un financiamiento de forma directa es un ingreso corriente el cual se divide de la siguiente forma:

- Impuestos y contribuciones obligatorias
- Ventas de bienes, servicios y derechos administrativos
- Rentas de propiedad
- Multas y sanciones por infracciones
- Otros gastos corrientes

También INEI, (s.f.), menciona que de forma indirecta el ingreso que recibe una municipalidad son las transferencias, las cuales se dividen de la siguiente forma:

- Fondos de compensación municipal
- Canon y sobre canon
- Otras unidades de gobierno
- Plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal
- Otros ingresos por transferencias
- Regalías mineras
- Fondo de Desarrollo Socioeconómico del Proyecto de Camisea

La INEI hizo un estudio sobre los ingresos municipales en el año 2015 donde la transferencia del Gobierno Central alcanzó a S/ 11 mil 709 millones en el año 2015, de este total, el FONCOMUN representó el 33,0%, Canon y sobre canon con el 30,8% y otras transferencias con el 24,6%.

De los datos que brindo el MEF en el año 2015 la estructura del ingreso municipal se divide en partes:

- Transferencias: Viene representando la mayor parte del ingreso municipal con un 51,2%
- Financiamiento: Representa el 23,9% del ingreso municipal anual.
- Ingresos corrientes: Representan el 24,8% del ingreso municipal anual.

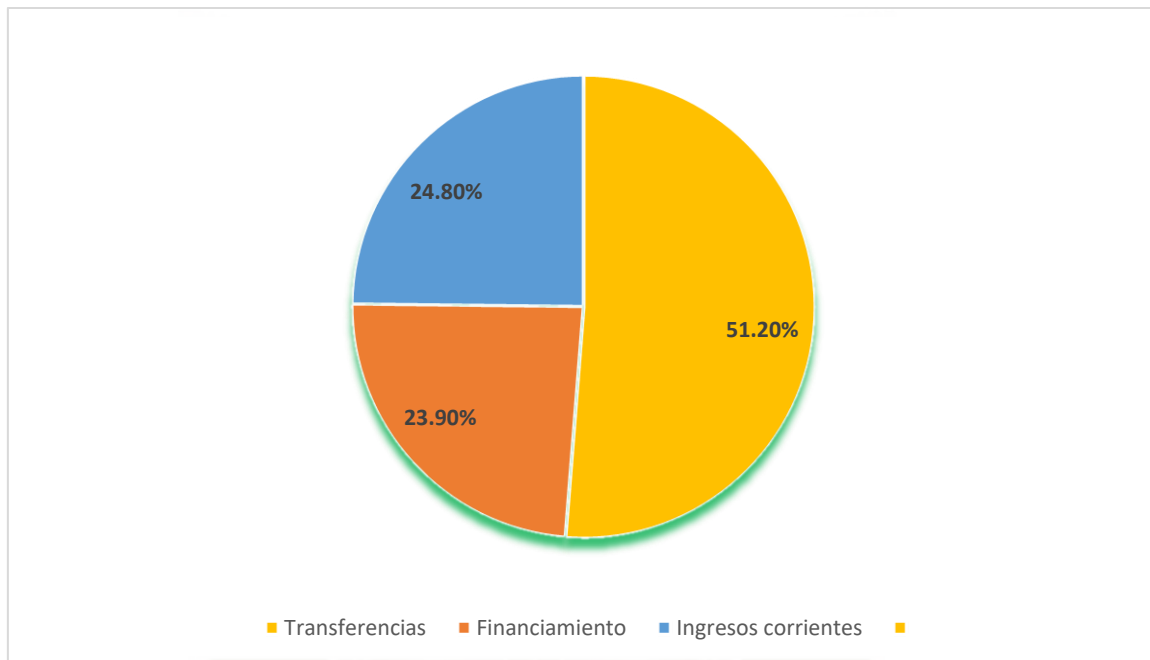


Figura 5 Ingreso municipal anual 2015

Fuente: Estructura de ingresos y egresos municipales INEI (2015)

Dentro de las transferencias el MEF determino que del 100% del monto de las transferencias se dividen en los siguientes puntos:

- Fondos de compensación municipal: El cual representa el 41.3% de las transferencias
- Canon y sobre canon: El cual representa el 30.8% de las transferencias
- Otras unidades de gobierno: El cual representa el 9.9% de las transferencias
- Plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal: El cual representa el 8.9% de las transferencias
- Otros ingresos por transferencias: El cual representa el 4% de las transferencias
- Regalías mineras: El cual representa el 3.7% de las transferencias
- Regalías de fondo de desarrollo socioeconómico del proyecto Camisea: El cual representa el 1.4% de las transferencias

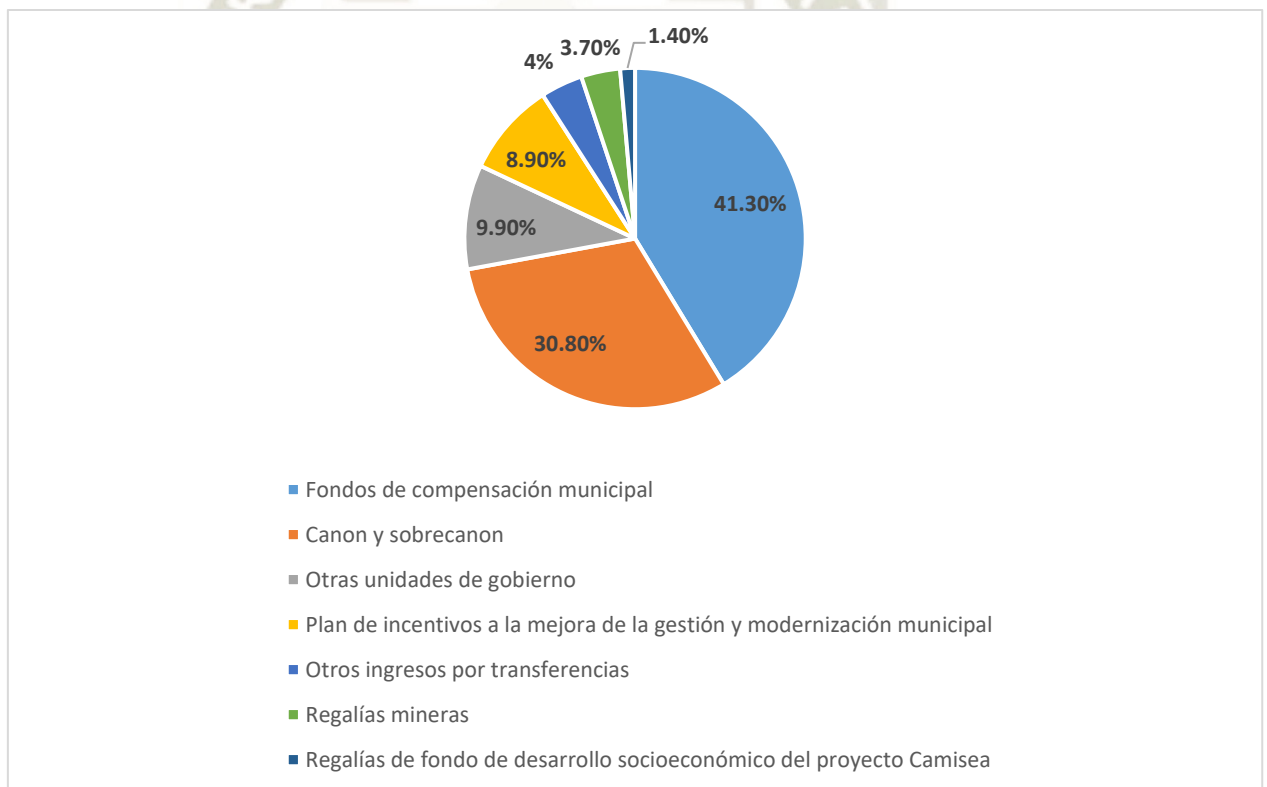


Figura 6 Transferencias

Fuente: Estructura de ingresos y egresos municipales INEI (2015)

Dentro del financiamiento el MEF determino que del 100% del monto del financiamiento se dividen en los siguientes puntos:

- Saldo de balance: El cual representa el 79.1% del financiamiento
- Endeudamiento: El cual representa el 20.9% del financiamiento

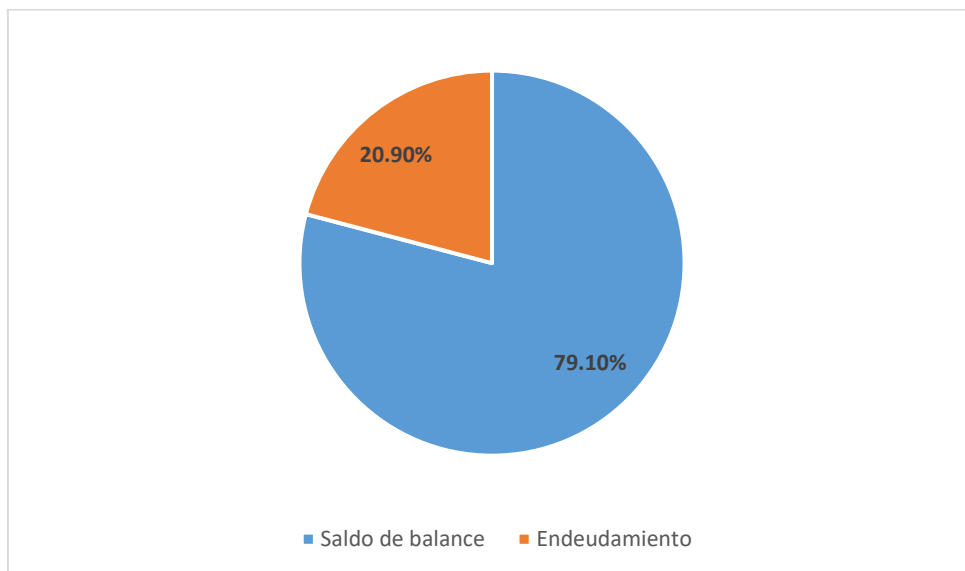


Figura 7 Financiamiento

Fuente: Estructura de ingresos y egresos municipales INEI (2015)

Dentro de los ingresos corrientes el MEF determino que del 100% del monto de los ingresos corrientes se dividen en los siguientes puntos:

- Impuestos y contribuciones obligatorias: El cual representa el 50.8% de los ingresos corrientes
- Venta de bienes, servicios y derechos administrativos: El cual representa el 33.5% de los ingresos corrientes
- Rentas de la propiedad: El cual representa el 7.5% de los ingresos corrientes
- Multas y sanciones por infracciones al reglamento de tránsito y transporte: El cual representa el 5.4% de los ingresos corrientes
- Otros ingresos corrientes: El cual representa el 2.8% de los ingresos corrientes

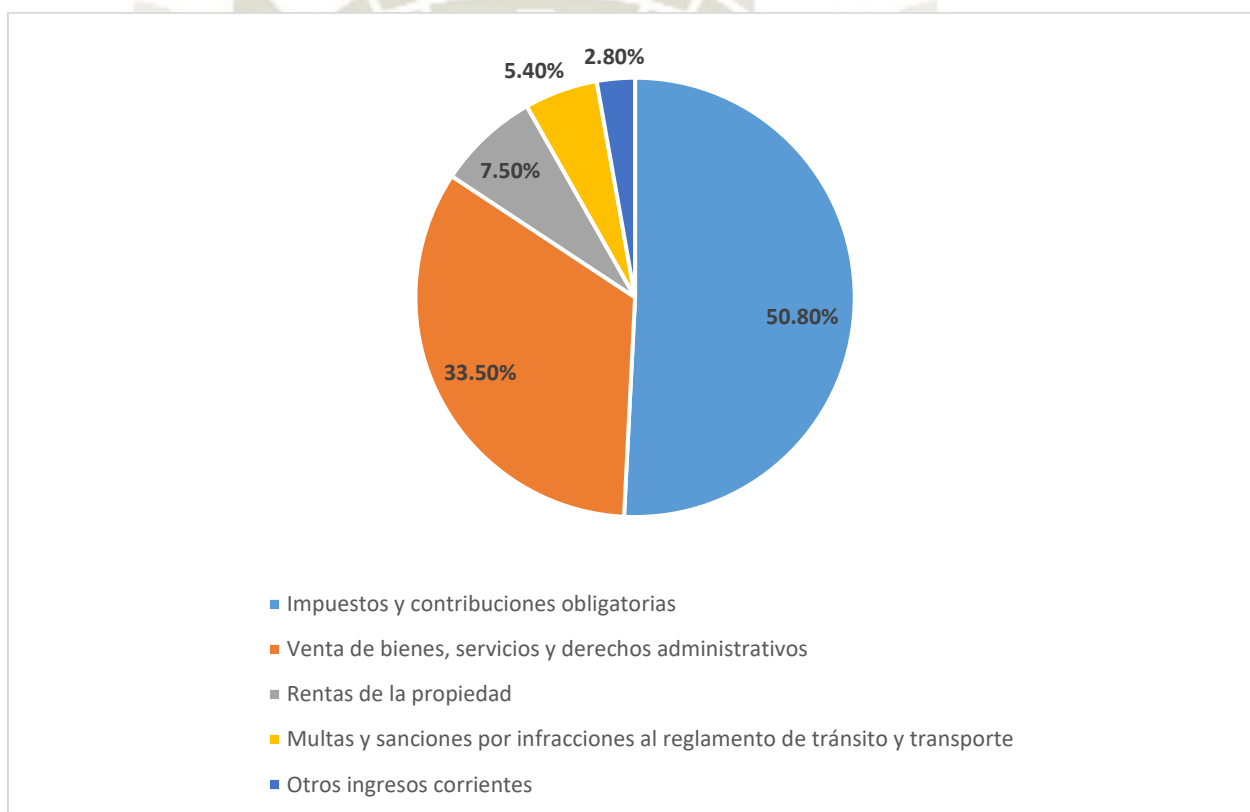


Figura 8 Ingresos corrientes

Fuente: Estructura de ingresos y egresos municipales INEI (2015)

Según el informe multianual de gestión fiscal de la municipalidad distrital de Cerro Colorado publicado por el MEF el cual menciona las cifras del resultado de la gestión pública de la municipalidad distrital de Cerro Colorado mediante un estado de resultados el cual toca los ingresos, gastos no financieros, resultados primarios y los intereses.

Se utilizó un periodo de 5 años desde el 2014 hasta el 2019 para determinar el porcentaje que representa los arbitrios reflejados en los ingresos corrientes de la municipalidad de Cerro Colorado.

Analizando el origen de la ubicación de los arbitrios según el reporte del ingreso que tiene el MEF sobre cada municipalidad, la ubicación de los arbitrios se encuentra dentro de la venta de bienes, servicios y derechos administrativos.

Tomando como referencia el estudio realizado por la INEI se tiene como referencia que del 100% del ingreso total de una municipalidad solo el 24.8% son ingresos corrientes dentro de los cuales el 50.8% son ingresos obtenidos por impuestos por lo que la municipalidad percibe más de la mitad de sus ingresos corrientes por medio de los impuestos como su principal fuente de ingresos dentro de los ingresos corrientes.

Ya mencionado antes la ubicación del ingreso por arbitrios se puede ver en el grafico anterior que los ingresos percibidos por venta de bienes, servicios y derechos administrativos representa el 33.50% dentro del ingreso corriente dentro de lo cual se encuentran los arbitrios ubicados.

En los siguientes estados de resultados obtenidos por el informe multianual del MEF en cuanto a la información obtenida de la municipalidad distrital de Cerro Colorado nos da la información económica financiera de los periodos 2012 hasta el 2019.

La cual nos servirá para hacer un cálculo de cuanto representa los arbitrios dentro del ingreso que percibe la municipalidad distrital de Cerro Colorado dentro de los periodos 2014 hasta el 2019.

Cuadro N° 01: Resultado Económico y Resultado Primario 2012 – 2014

Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

	EJECUCIÓN ^{1/} (Miles S./.)		
	2012	2013	2014
RESULTADO ECONOMICO (III-IV)	24 610,0	-61 467,4	3 391,6
I. INGRESO TOTAL	109 615,5	89 240,4	87 432,3
INGRESOS CORRIENTES	107 223,1	74 870,2	76 758,6
INGRESOS DE CAPITAL	2 392,4	14 370,2	10 673,7
II. GASTO NO FINANCIERO TOTAL	84 878,3	150 555,0	83 874,4
GASTO CORRIENTE NO FINANCIERO	25 104,7	26 911,3	26 366,9
GASTO DE CAPITAL	59 773,6	123 643,7	57 507,5
III. RESULTADO PRIMARIO (I-II)	24 737,2	-61 314,7	3 557,9
IV. INTERES	127,3	152,7	166,3
INTERESES DE LA DEUDA INTERNA	127,3	152,7	166,3
INTERESES DE LA DEUDA EXTERNA	0,0	0,0	0,0

1/ Sistema de Integración Contable de la Nación, a abril de 2015.
Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas - Aplicativo Web IMGF

Figura 9 Resultado económico y resultado primario 2012 – 2014

Fuente: Informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

En la figura 9 se tiene el resultado económico de los años 2012 hasta el 2014 el cual nos servirá para tener una idea cuanto representa cada ingreso dentro del resultado para determinar el porcentaje que representaría el arbitrio dentro del ingreso total que perciba la municipalidad.

Cuadro N° 02: Resultado Económico y Resultado Primario 2015 – 2018
Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

	ESTIMACIÓN ^{1/}	PROYECCIÓN ^{2/}		
	(Miles S/.)	(Miles S/.)		
	2015	2016	2017	2018
RESULTADO ECONOMICO (III-IV)	4 093,3	9 073,0	15 689,4	21 746,8
I. INGRESO TOTAL	70 306,4	71 416,7	73 405,1	75 181,6
INGRESOS CORRIENTES	70 306,4	71 416,7	73 405,1	75 181,6
INGRESOS DE CAPITAL	0,0	0,0	0,0	0,0
II. GASTO NO FINANCIERO TOTAL	66 213,1	62 343,7	57 715,8	53 434,9
GASTO CORRIENTE NO FINANCIERO	27 301,9	23 772,7	25 172,5	25 346,7
GASTO DE CAPITAL	38 911,2	38 571,0	32 543,3	28 088,2
III. RESULTADO PRIMARIO (I-II)	4 093,3	9 073,0	15 689,4	21 746,8
IV. INTERES	0,0	0,0	0,0	0,0
INTERESES DE LA DEUDA EXTERNA	0,0	0,0	0,0	0,0
INTERESES DE LA DEUDA INTERNA	0,0	0,0	0,0	0,0

1/ Ejecución al cierre 2015 estimada por el pliego a mayo.

2/ Proyección elaborada por el pliego, en base a información reportada a la Programación Multianual de Presupuesto Público hasta el mes de abril de 2015.

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas - Aplicativo Web IMGF

Figura 10 Resultado económico y resultado primario 2015 – 2018

Fuente: Informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

En la figura 10 se tiene el resultado económico de los años 2015 hasta el 2018 el cual nos servirá para tener una idea cuanto representa cada ingreso dentro del resultado para determinar el porcentaje que representaría el arbitrio dentro del ingreso total que perciba la municipalidad.

Cuadro N° 02: Resultado Económico y Resultado Primario 2016 – 2019
Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

	ESTIMACIÓN ^{1/} (Miles S/.)		PROYECCIÓN ^{2/} (Miles S/.)	
	2016	2017	2018	2019
RESULTADO ECONOMICO (III-IV)	6 785,8	263,9	263,9	3 834,7
I. INGRESO TOTAL	53 827,1	50 766,1	51 144,6	51 524,5
INGRESOS CORRIENTES	53 827,1	50 766,1	51 144,6	51 524,5
INGRESOS DE CAPITAL	0,0	0,0	0,0	0,0
II. GASTO NO FINANCIERO TOTAL	47 041,3	50 502,3	50 880,7	47 689,8
GASTO CORRIENTE NO FINANCIERO	33 146,0	35 391,5	35 770,0	32 579,1
GASTO DE CAPITAL	13 895,3	15 110,7	15 110,7	15 110,7
III. RESULTADO PRIMARIO (I-II)	6 785,8	263,9	263,9	3 834,7
IV. INTERES	0,0	0,0	0,0	0,0

1/ Ejecución al cierre 2016 estimada por el pliego a mayo.

2/ Proyección elaborada por el pliego, en base a información reportada a la Programación Multianual de Presupuesto Público hasta el mes de abril de 2016.

Nota: No incluye información proyectada de intereses ni comisiones.

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas - Aplicativo Web IMGF

Figura 11 Resultado económico y resultado primario 2016 – 2019

Fuente: Informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

En la figura 11 se tiene el resultado económico de los años 2016 hasta el 2019 el cual nos servirá para tener una idea cuanto representa cada ingreso dentro del resultado para determinar el porcentaje que representaría el arbitrio dentro del ingreso total que perciba la municipalidad.

Adicionalmente en el informe multianual de gestión fiscal de la municipalidad distrital de Cerro Colorado publicado por el MEF detalla los ingresos en ingresos corrientes e ingresos de capital. En el informe los ingresos corrientes se dividen en los siguientes puntos:

- Contribuciones
- Impuestos
- Ingresos no tributarios
- Transferencias corrientes

Cuadro N° 03: Ingresos Totales 2013 – 2015
Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

	EJECUCIÓN 1/ (Miles S/.)			COMPOSICIÓN %	VARIACIÓN	
	2013	2014	2015		2015- 2014	2015/ 2014
INGRESO TOTAL (I+II)	89 240,4	87 432,3	77 881,1	100,0	-9 551,2	-10,9
I. INGRESOS CORRIENTES	74 870,2	76 758,6	77 236,1	99,2	477,5	0,6
CONTRIBUCIONES	372,3	90,7	159,3	0,2	68,6	75,6
IMPUESTOS	10 156,7	12 199,8	15 521,8	19,9	3 322,0	27,2
INGRESOS NO TRIBUTARIOS	7 503,1	7 741,9	6 904,0	8,9	-837,9	-10,8
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	56 838,1	56 726,2	54 651,0	70,2	-2 075,2	-3,7
II. INGRESOS DE CAPITAL	14 370,2	10 673,7	645,0	0,8	-10 028,7	-94,0
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	14 370,2	10 673,7	645,0	0,8	-10 028,7	-94,0
VENTA DE ACTIVOS	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

1/ Sistema de Integración Contable de la Nación, a abril de 2016.

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas - Aplicativo Web IMGF

Figura 12 Ingresos totales 2013 - 2015

Fuente: Informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

En la figura 12 se tienen los ingresos totales del año 2013 hasta el 2015 en los cuales se tienen ingresos corrientes e ingresos de capital para determinar el porcentaje que representa los arbitrios en los ingresos corrientes.

Cuadro N° 04: Ingresos Totales 2016 – 2019
Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

	ESTIMACIÓN ^{1/}		PROYECCIÓN ^{2/}	
	(Miles S/.)		(Miles S/.)	
	2016	2017	2018	2019
INGRESOS TOTALES (I+II)	53 827,1	50 766,1	51 144,6	51 524,5
I. INGRESOS CORRIENTES	53 827,1	50 766,1	51 144,6	51 524,5
CONTRIBUCIONES	94,2	173,4	193,7	214,2
IMPUESTOS	16 131,1	16 885,4	16 888,2	16 891,1
INGRESOS NO TRIBUTARIOS	4 979,9	6 348,2	6 703,5	7 060,0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES ^{3/}	32 621,8	27 359,2	27 359,2	27 359,2
II. INGRESOS DE CAPITAL	0,0	0,0	0,0	0,0
TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	0,0	0,0	0,0	0,0
VENTA DE ACTIVOS	0,0	0,0	0,0	0,0

^{1/} Ejecución al cierre 2016 estimada por el pliego a mayo.

^{2/} Proyección elaborada por el pliego en base a información reportada a la Programación Multianual de Presupuesto Público hasta el mes de abril de 2016.

^{3/} Las transferencias del período 2016 – 2019 son estrictamente referenciales, estando sujetos a: i) cambios en función a los recursos efectivamente recaudados debido a la evolución de la economía nacional e internacional, ii) a las modificaciones que puedan darse en la normatividad vigente y iii) a las variaciones en los indicadores utilizados. Corresponde a los titulares respectivos prever las estrategias y medidas necesarias en caso los montos asignados sean menores a los estimados.

Figura 13 Ingresos totales 2016 - 2019

Fuente: Informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

En la figura 13 se tienen los ingresos totales del año 2016 hasta el 2019 en los cuales se tienen ingresos corrientes e ingresos de capital para determinar el porcentaje que representa los arbitrios en los ingresos corrientes.

La información obtenida por la municipalidad distrital de Cerro Colorado resalta la fuente de ingresos por el impuesto de arbitrios desde el año 2014 al año 2019.

Tabla 12

Ingreso por el concepto de arbitrio por cada año

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ingreso por arbitrio	2999874	3160723	3177849	3722702	3354183	2764519

Fuente propia con datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado

Con los datos obtenidos por la municipalidad en cuanto al ingreso percibido por arbitrio se puede hacer una comparación de cuanto representa los ingresos percibidos por arbitrio en el ingreso total, en el ingreso corriente y sobre todo en el ingreso percibido por impuesto.

En el siguiente cuadro se calculó el porcentaje que representa el ingreso percibido por arbitrio en el total del ingreso que percibe la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

Tabla 13

Porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso total

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESO TOTAL	87432300	70306400	71416700	73405100	75181600	51524500
INGRESOS POR ARBITRIOS	2999874	3160723	3177849	3722702	3354183	2764519
PORCENTAJE DEL ARBITRIO	3.43%	4.50%	4.45%	5.07%	4.46%	5.37%

Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

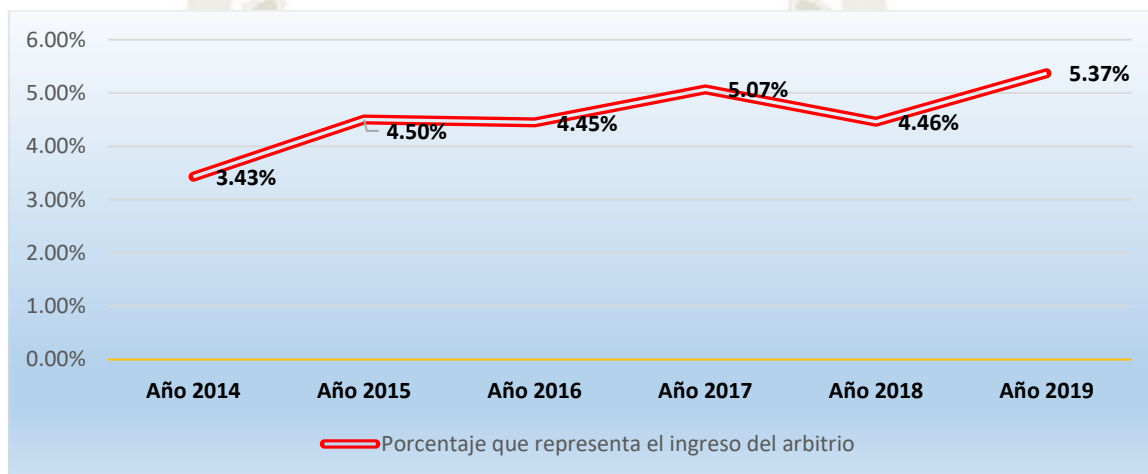


Figura 14 Porcentaje que representa el ingreso del arbitrio en el ingreso total

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

La figura 14 nos muestra el porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso total que percibe la municipalidad desde el año 2014 hasta el 2019 en el cual no tiene una mayor variación porcentual.

En el siguiente cuadro se calculó el porcentaje que representa el ingreso percibido por arbitrio en los ingresos corrientes que percibe la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

Tabla 14

Porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso corriente

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESO CORRIENTE	76758600	70306400	71416700	73405100	75181600	51524500
INGRESOS POR ARBITRIOS	2999874	3160723	3177849	3722702	3354183	2764519
PORCENTAJE DEL ARBITRIO	3.91%	4.50%	4.45%	5.07%	4.46%	5.37%

Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

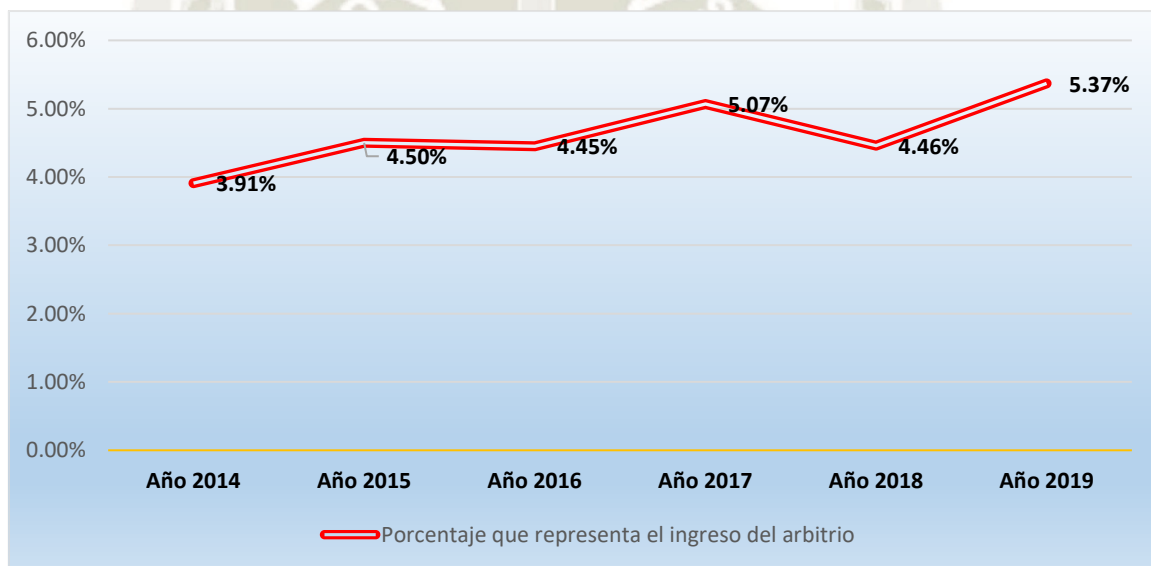


Figura 15 Porcentaje que representa el ingreso del arbitrio en el ingreso corriente

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

La figura 15 nos muestra el porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso corriente que percibe la municipalidad desde el año 2014 hasta el 2019 en el cual no tiene una mayor variación porcentual.

En el siguiente cuadro se calculó el porcentaje que representa el ingreso percibido por arbitrio en ingresos por impuesto que percibe la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

Tabla 15

Porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso por impuestos

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESOS POR IMPUESTO	12199800	15521800	16131100	16885400	16888200	16891100
INGRESOS POR ARBITRIOS	2999874	3160723	3177849	3722702	3354183	2764519
PORCENTAJE DEL ARBITRIO	24.59%	20.36%	19.70%	22.05%	19.86%	16.37%

Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

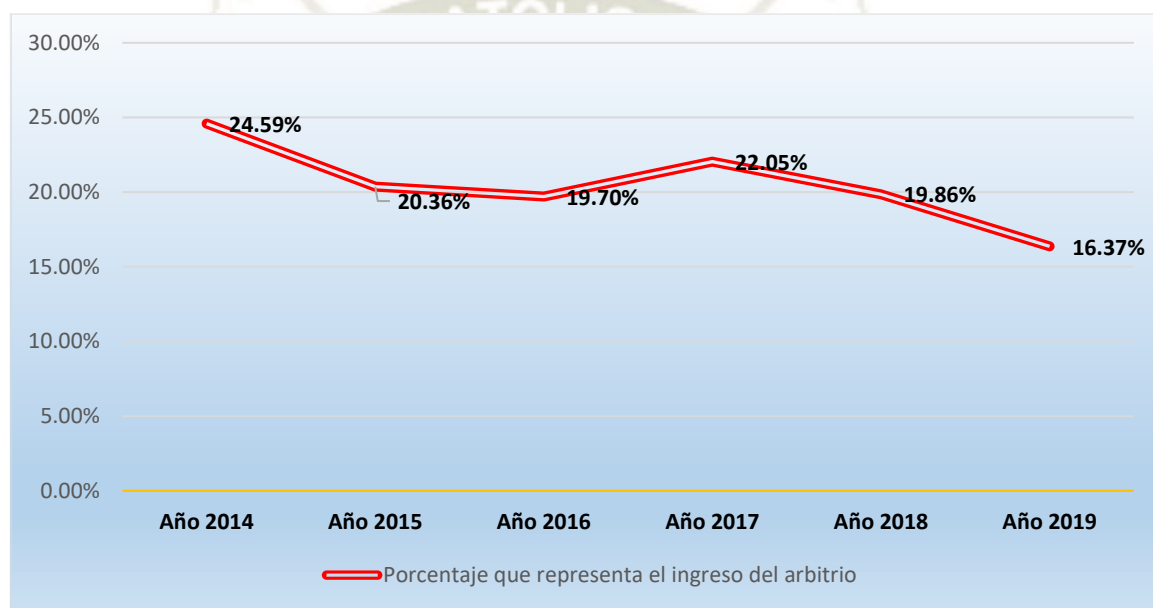


Figura 16 Porcentaje que representa el ingreso del arbitrio en el ingreso por impuestos

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

La figura 16 nos muestra el porcentaje que representa el ingreso por arbitrios dentro del ingreso por impuesto que percibe la municipalidad desde el año 2014 hasta el 2019 en el cual se observa que está disminuyendo en cada año.

En el siguiente cuadro se calculó el porcentaje que representa los ingresos percibidos por impuesto en el ingreso total para determinar que tanto influye en los ingresos percibidos en la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

Tabla 16

Porcentaje que representa el ingreso por impuesto dentro del ingreso total

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESO TOTAL	87432300	70306400	71416700	73405100	75181600	51524500
INGRESOS POR IMPUESTO	12199800	15521800	16131100	16885400	16888200	16891100
PORCENTAJE DEL IMPUESTO	13.95%	22.08%	22.59%	23.00%	22.46%	32.78%

Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

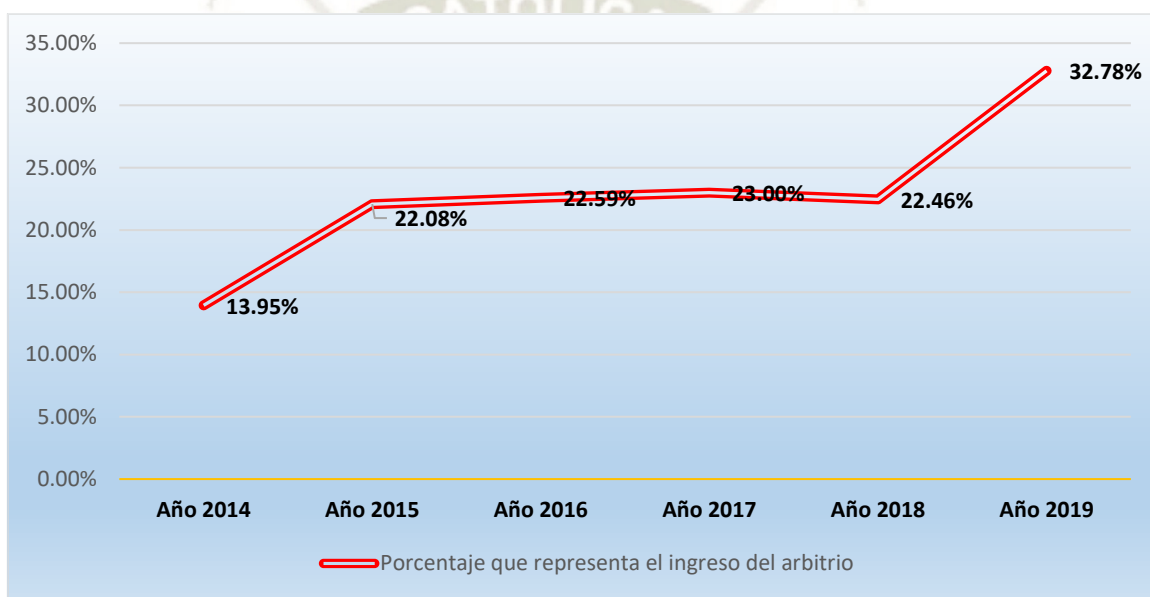


Figura 17 Porcentaje que representa el ingreso de los impuestos en el ingreso total

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

En la figura 17 se tiene el porcentaje que representa el ingreso por impuestos dentro del ingreso total en el cual se puede observar que va teniendo un incremento en cada año.

En el siguiente cuadro de forma resumida nos da la información de cuanto representa los ingresos por impuesto y a la vez cuanto representa los arbitrios como una fuente de ingresos.

Tabla 17

Cuadro de comparación de porcentajes

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
INGRESO TOTAL PORCENTAJE	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
INGRESO CORRIENTE %	87.79%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
INGRESO POR IMPUESTO %	13.95%	22.08%	22.59%	23.00%	22.46%	32.78%
INGRESOS POR ARBITRIOS %	3.43%	4.50%	4.45%	5.07%	4.46%	5.37%

Elaboración propia con datos obtenidos por el informe multianual de gestión fiscal MEF (2020)

En la tabla 17 se tiene el porcentaje que representa cada tipo de ingreso que fue calculado en base a las anteriores figuras de los resultados económicos, las cuales nos ayudaran para determinar cuánto representa los arbitrios dentro de cada tipo de ingreso y así determinar en cuanto puede influir en el ingreso que percibe una municipalidad llegando a tan solo el 5% aproximadamente del ingreso total lo cual no sería un incremento notorio en los ingresos que puede percibir la municipalidad.

Teniendo en cuenta que los datos obtenidos por la municipalidad distrital de Cerro Colorado nos dan un monto obtenido en cada año empezando desde el año 2014 hasta el año 2019 en el cual no refleja la totalidad del pago que debería tener registrado la municipalidad ya que cada contribuyente no realiza el pago total que debe hacer anualmente, esto puede deberse a una orden de prioridad de pagos en cuanto a otras obligaciones, la falta de importancia del pago de arbitrios, falta de concientización tributaria, etc.

Cabe resaltar que en el supuesto que todos los contribuyentes del distrito de Cerro Colorado pudieran realizar puntualmente sus pagos y pagarlos en su totalidad se obtendría una mayor cantidad recaudada lo que podría mejorar los servicios brindados por la municipalidad distrital de Cerro Colorado generando una mayor percepción hacia el contribuyente.

1.2.10.- Indicadores de gestión municipal

Se utilizará indicadores para medir la gestión de los ingresos y costos de la municipalidad distrital de Cerro Colorado los cuales se tomarán algunos indicadores que uso la municipalidad distrital de Independencia Lima los cuales son:

- Índice de morosidad
- Índice de ampliación de contribuyentes



Índice de morosidad

Se usará este indicador para ver la variación que existe entre cada año respecto a la cantidad de contribuyentes morosos:

Tabla 18

Contribuyentes morosos por año

Morosos 2014	Morosos 2015	Morosos 2016	Morosos 2017	Morosos 2018	Morosos 2019
23896	23078	24773	28075	32283	38045

Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad distrital de Cerro Colorado (2020)

Donde: $x = \frac{B - A}{A} * 100$ X nos indicara el porcentaje que incremento o disminuyo
 B año actual
 A año anterior

Por lo que se tienen las siguientes variaciones:

Tabla 19

Cuadro de variación de morosidad por año

Morosidad 2015	-3.42
Morosidad 2016	7.34
Morosidad 2017	13.33
Morosidad 2018	14.99
Morosidad 2019	17.85

Elaboración propia

En la tabla 19 se puede ver cómo fue incrementando la morosidad a través de los años lo que nos puede decir que los contribuyentes realizaron adelanto de pagos o que gran parte de los contribuyentes dejaron de pagar por algún motivo.

Tabla 20

Porcentaje de contribuyentes morosos

Contribuyentes	Morosos 2014	Morosos 2015	Morosos 2016	Morosos 2017	Morosos 2018	Morosos 2019
54766	23896	23078	24773	28075	32283	38045
Morosidad	43.63%	42.14%	45.23%	51.26%	58.95%	69.47%

Elaboración propia

En la tabla 20 se tiene el porcentaje que representan los contribuyentes morosos, por lo que se observa que en cada año va incrementando la morosidad y los ingresos por arbitrios se ven afectados.

Bajo lo cual en el siguiente grafico mediante una línea de tendencia muestra el comportamiento del crecimiento de la morosidad:

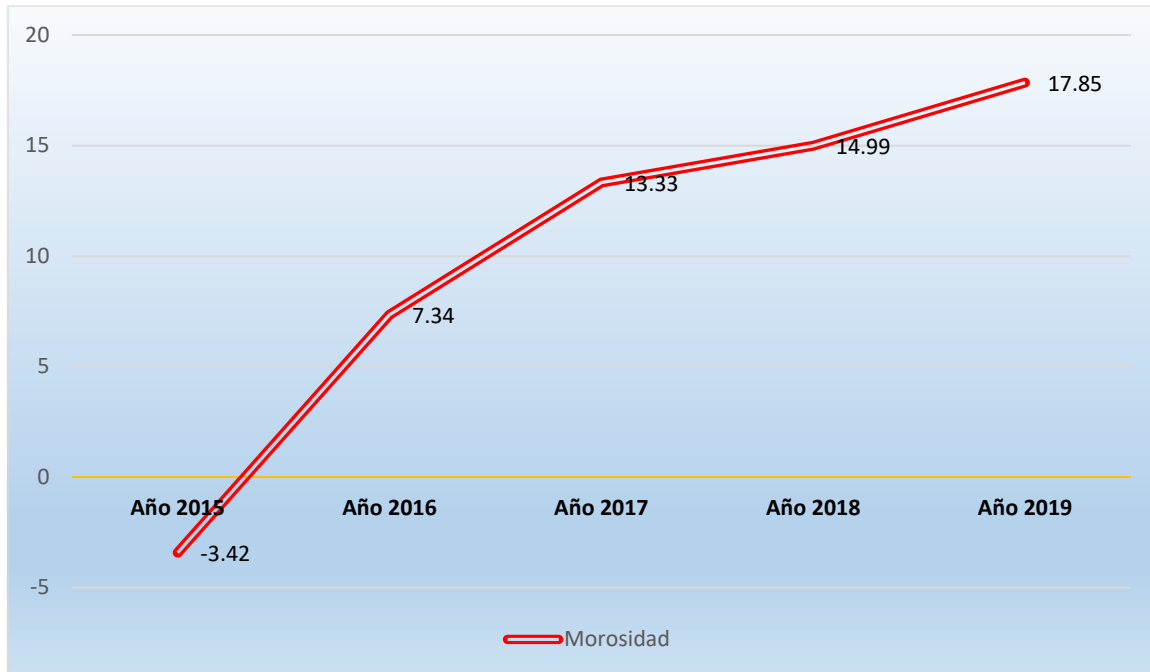


Figura 18 Variación anual de morosidad

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado (2020)

La figura 18 nos muestra la variación porcentual que tuvo la morosidad en cada año.

Indicador de contribuyentes

Se usará este indicador para ver la variación que existe entre cada año respecto a la cantidad de contribuyentes que están realizando sus pagos en su totalidad o parcial.

Tabla 21

Número de contribuyentes por año

2014	2015	2016	2017	2018	2019
30870	31688	29993	26691	22483	16721

Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad distrital de Cerro Colorado (2020)

Donde: $x = \frac{B - A}{A} * 100$ X nos indicara el porcentaje que incremento o disminuyo
 B año actual
 A año anterior

Tabla 22

Variación porcentual de la cantidad de contribuyentes por año

Contribuyente 2015	2.65
Contribuyente 2016	-5.35
Contribuyente 2017	-11.01
Contribuyente 2018	-15.77
Contribuyente 2019	-25.63

Elaboración propia

En la tabla 22 se puede ver a lo largo de estos años la cantidad de contribuyentes activos han ido disminuyendo esto se puede deber a que han realizado pagos anticipados en anteriores años o por motivos personales económicos.

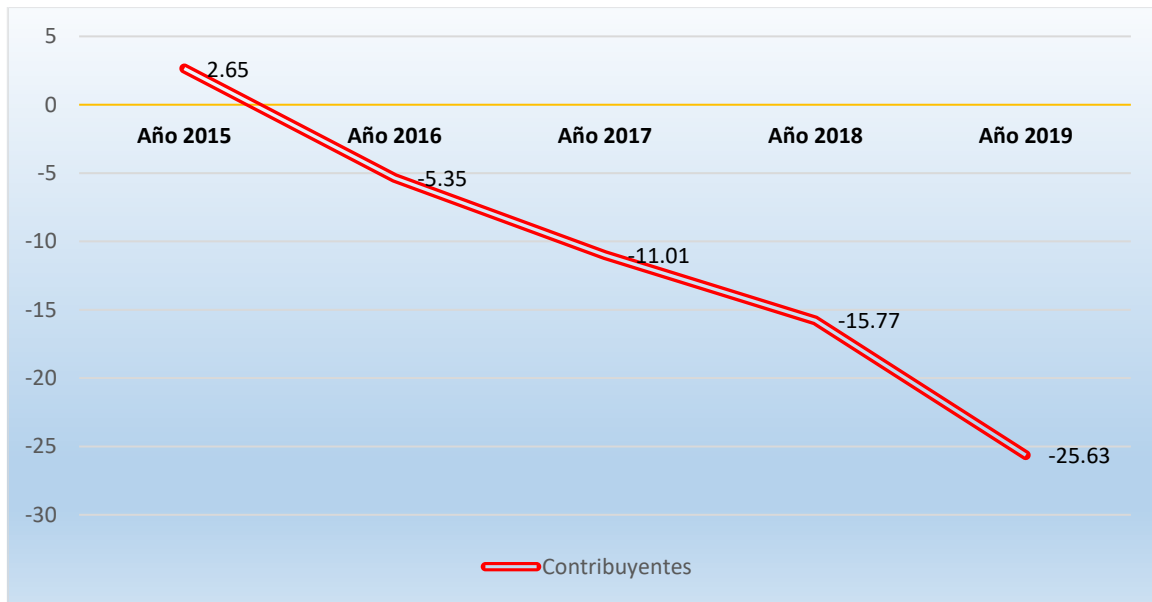


Figura 19 Variación porcentual de la cantidad de contribuyentes por año

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado (2020)

Indicador de ingresos por arbitrios

Se usará este indicador para ver la variación que existe entre cada año respecto al ingreso total percibido por arbitrios que recibe la municipalidad de Cerro Colorado.

Tabla 23

Ingresos por arbitrios por año

Ingreso 2014	Ingreso 2015	Ingreso 2016	Ingreso 2017	Ingreso 2018	Ingreso 2019
2999874	3160723	3177849	3722702	3354183	2764519

Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad distrital de Cerro Colorado (2020)

Donde:
$$x = \frac{B - A}{A} * 100$$

X nos indicara el porcentaje que incremento o disminuyo
 B año actual
 A año anterior

Tabla 24

Variación porcentual por año de ingresos percibidos por arbitrios

Ingreso 2015	5.36
Ingreso 2016	0.54
Ingreso 2017	17.15
Ingreso 2018	-9.90
Ingreso 2019	-17.58

Elaboración propia

En la tabla 24 se observa que el ingreso que percibe la municipalidad distrital de Cerro Colorado ha ido variando hasta tener un punto negativo en el cual se refleja una disminución de contribuyentes activos en los dos últimos años.



Figura 20 Variación porcentual por año de ingresos percibidos por arbitrios (2015 – 2019)

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado (2020)

Indicador de ingresos por limpieza pública

Se usará este indicador para ver la variación que existe entre cada año respecto al ingreso percibido por limpieza pública que recibe la municipalidad de Cerro Colorado.

Tabla 25

Ingreso percibido por limpieza pública

Ingreso 2014	Ingreso 2015	Ingreso 2016	Ingreso 2017	Ingreso 2018	Ingreso 2019
2199933	2795357	2610348	1405850	1179231	1387396

Elaboración propia con datos obtenidos por el seguimiento de la ejecución presupuestal MEF (2020)

Donde: $x = \frac{B - A}{A} * 100$ X nos indicara el porcentaje que incremento o disminuyo
 B año actual
 A año anterior

Tabla 26

Variación porcentual del ingreso por limpieza pública por año

Ingreso 2015	27.07
Ingreso 2016	-6.62
Ingreso 2017	-46.14
Ingreso 2018	-16.12
Ingreso 2019	17.65

Elaboración propia

En la tabla 26 se observa que hay una variación en el último que indica que los contribuyentes pagan más por el concepto de limpieza pública.

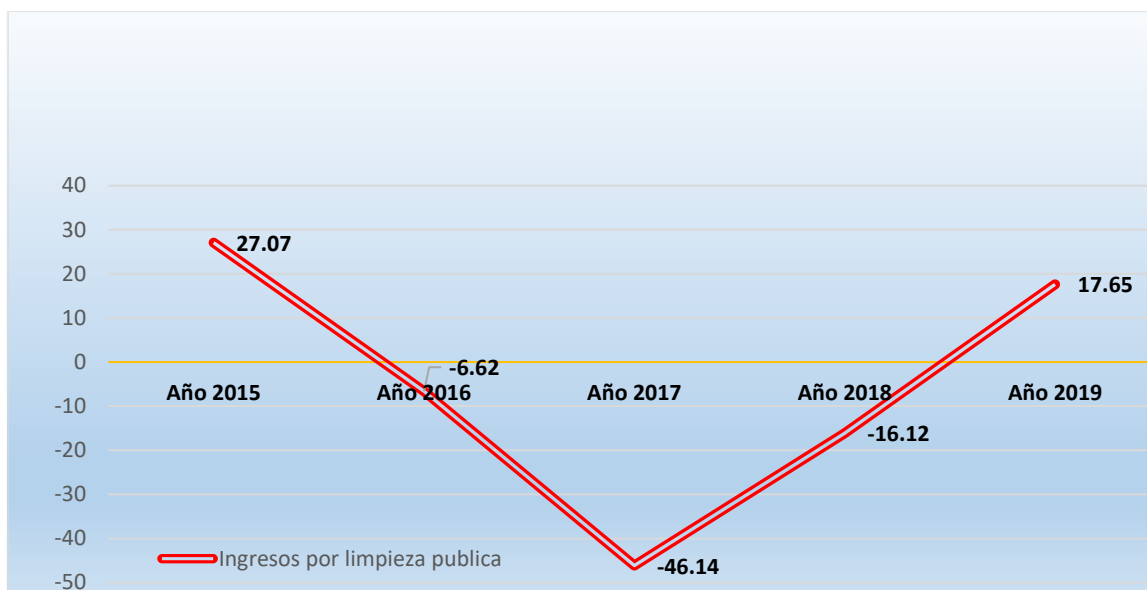


Figura 21 Variación porcentual del ingreso por limpieza pública por año

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado (2020)



Indicador de ingresos por parques y jardines

Se usará este indicador para ver la variación que existe entre cada año respecto al ingreso percibido por parques y jardines que recibe la municipalidad de Cerro Colorado.

Tabla 27

Ingresos percibidos por parques y jardines

Ingreso 2015	Ingreso 2016	Ingreso 2017	Ingreso 2018	Ingreso 2019
11527	697963	1169253	903606	1195971

Elaboración propia con datos obtenidos por el seguimiento de la ejecución presupuestal MEF (2020)

Donde: $x = \frac{B - A}{A} * 100$ X nos indicara el porcentaje que incremento o disminuyo
 B año actual
 A año anterior

Tabla 28

Variación porcentual del ingreso por parques y jardines por año

Ingreso 2016	5955.03
Ingreso 2017	67.52
Ingreso 2018	-22.72
Ingreso 2019	32.36

Elaboración propia

En la tabla 28 se tiene una variación amplia en cada año del ingreso que percibe la municipalidad de Cerro Colorado por el concepto de parques y jardines. En el primer año la diferencia es abismal en comparación de los años anteriores por la falta de pagos.

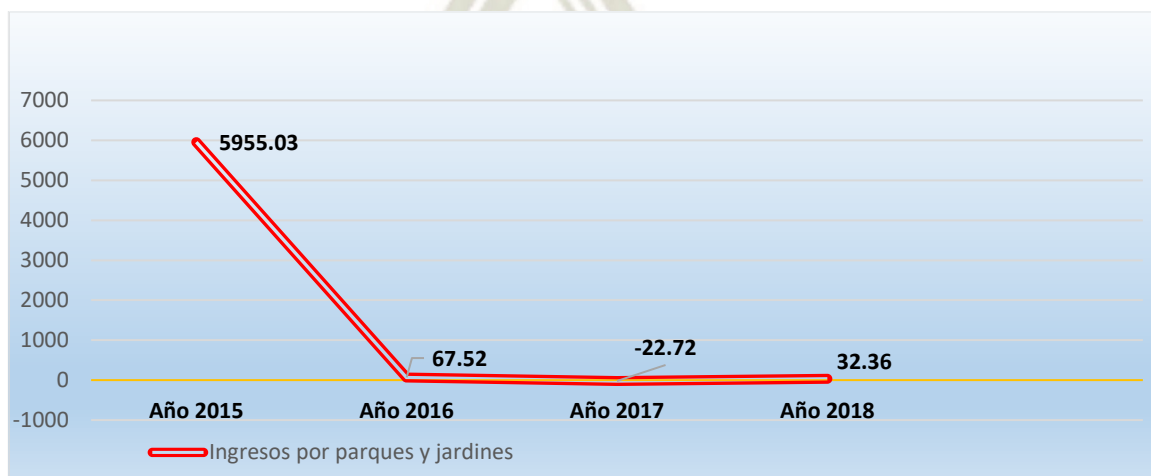


Figura 22 Variación porcentual del ingreso por parques y jardines por año

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado (2020)

Indicador de ingresos por serenazgo

Se usará este indicador para ver la variación que existe entre cada año respecto al ingreso percibido por serenazgo que recibe la municipalidad de Cerro Colorado.

Tabla 29

Ingreso percibido por serenazgo

Ingreso 2015	Ingreso 2016	Ingreso 2017	Ingreso 2018	Ingreso 2019
9495.00	427269.00	751524.00	560713.00	737284.00

Elaboración propia con datos obtenidos por el seguimiento de la ejecución presupuestal MEF (2020)

Donde:

$$x = \frac{B - A}{A} * 100$$

X nos indicara el porcentaje que incremento o disminuyo
B año actual
A año anterior

Tabla 30

Variación porcentual del ingreso por serenazgo por año

Ingreso 2016	4399.94
Ingreso 2017	75.89
Ingreso 2018	-25.39
Ingreso 2019	31.49

Elaboración propia

En la tabla 30 se tiene una variación amplia en cada año del ingreso que percibe la municipalidad de Cerro Colorado por el concepto de serenazgo

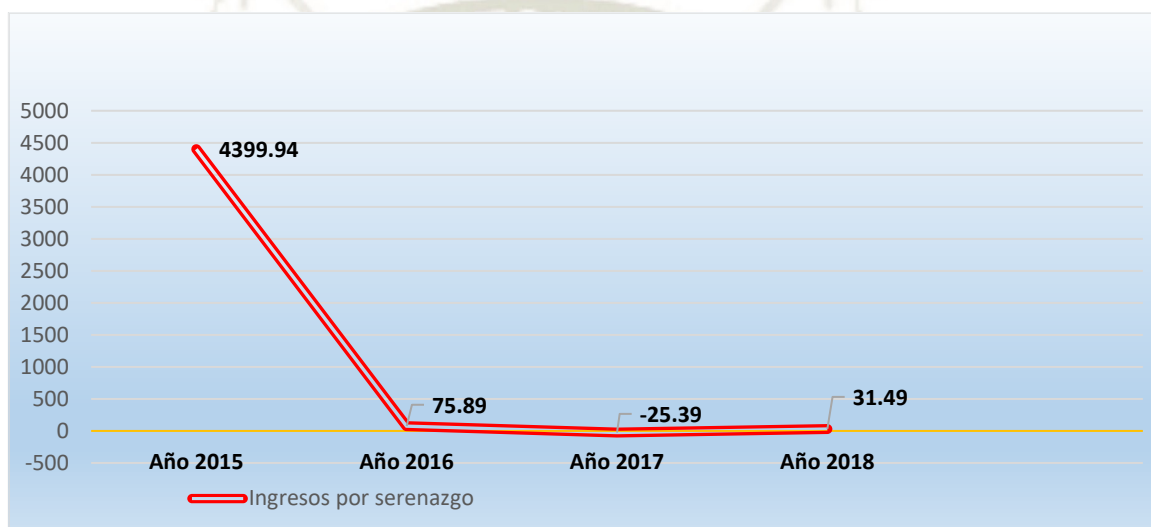


Figura 23 Variación porcentual del ingreso por serenazgo por año

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado (2020)

En la figura 23 se observa una variación amplia en cada año referente al ingreso que percibe la municipalidad de Cerro Colorado por el concepto de serenazgo. En el primer año se tiene una gran diferencia en comparación de los años anteriores por la falta de pagos de otros años o en si el adelanto de pagos.

Viendo los gráficos anteriores como se mencionó antes los ingresos que percibe una municipalidad por el concepto de arbitrios se dividen en tres ingresos: Limpieza pública, parques y jardines por último serenazgo.

Dentro de lo cual se puede ver una mayor variación en cuanto a las dos últimas mencionadas y este se debe a la falta de pago o adelanto de estos en años anteriores y que algunos predios no cuentan con parques, jardines en su proximidad y el servicio de serenazgo no es óptimo en algunas zonas por lo que no se le da importancia de pago por el concepto de arbitrios.



Capítulo 2: Metodología de la Investigación

2.1.- Diseño de la investigación

La investigación tiene un diseño de investigación cuantitativa en la cual fue primordial tener datos estadísticos y numéricos para llegar a una conclusión.

2.2.- Tipo de investigación

Por su finalidad: Aplicada

La siguiente investigación proporcionara una propuesta de un plan mediante un estudio y análisis sobre la recaudación de arbitrios de Cerro Colorado con el objetivo si es viable o no la propuesta de un plan de mejora.

Por su profundidad u objetivo: Descriptiva y explicativa

Es de carácter descriptivo ya que parte de la investigación se orientará en observar y describir el problema sobre la recaudación de arbitrios, por lo cual se hará un análisis sobre la situación actual.

Es de carácter explicativo, ya que se busca formular un plan de propuesta de mejora viendo si es viable o no la propuesta del plan de mejora en la recaudación de arbitrios.

Por las fuentes de información: Primarias y secundarias

De manera secundaria se recolectará, procesará y se analizará la información por medio de estudios y trabajos realizados anteriormente con la finalidad de elaborar valores e indicadores para el estudio.

De manera primaria se recolectará información de los contribuyentes por medio de encuestas, dicha información servirá de análisis sobre sus opiniones, valoraciones, preferencias y necesidades sobre la modalidad de pagos vigente de arbitrios.

2.3.- Población y muestra

Población

El universo está conformado por 52202 personas las cuales son contribuyentes que tributan a la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado y por el personal de la Gerencia de Administración Tributaria.

En el siguiente cuadro que especifica el número de contribuyentes:

Resumen de Índice de cumplimiento/morosidad

Grupos	Contribuyentes	Puntuales	%	Morosos	%
Residenciales					
209	52 202	14 142	27,09%	38 060	72,91%

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionado por la MDCC (2020)

Muestra

Se usará el muestreo aleatorio simple (cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para integrar la muestra), donde se utilizará p como numero o probabilidad de ocurrencia que representa al contribuyente moroso, ya que el objetivo de dicho estudio se centra en mejorar la recaudación tributaria de los contribuyentes morosos y q como valor o porcentaje que representa al contribuyente que paga sus arbitrios a tiempo. Los porcentajes que se utilizaran para calcular la muestra son datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado en la cual se tiene la data de 209 grupos residenciales en las cuales se tiene un total de 52202 de contribuyentes de los cuales solo 14142 son puntuales y 39080 son morosos.

2.4.- Técnica e instrumentos

Técnicas

En este estudio se utilizará tanto el método de estudio de información primaria como el método de estudio de información secundaria.

Se usará el método de estudio de información primaria, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010:69) como “aquel método donde el investigador crea información para una investigación”. También se usará la información secundaria, que consiste en los datos y hechos que alguien reunió anteriormente para su propia investigación. “Esta información puede ser utilizada para evitar gastos de tiempo y dinero”. (Ídem 2010:69).

Considerando los objetivos planteados en esta investigación, se empleó el método de estudio primario y el método de información secundaria.

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación son las siguientes:

Técnicas primarias:

- **Observación directa no participante:** Para conocer cómo se desarrollan las actividades de recaudación o cobro de los impuestos e identificar sus debilidades se empleará la técnica de la observación directa no participante. Palella y Martins (2006) definen esta técnica como aquella en la cual “el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno a investigar” sin participar en él ya que “recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado”.
- **Entrevista:** Se utilizará este instrumento con el fin de obtener información precisa de la municipalidad de Cerro Colorado sobre su funcionalidad, objetivos, datos numéricos sobre su obtención de gastos e ingresos y sus principales tipos de impuestos.
- **Encuesta:** Se utilizará este instrumento con el fin de conocer la opinión del público sobre las tareas realizadas de la municipalidad, saber sobre la percepción sobre su funcionamiento y tratar de entender porque razones hay una mala recaudación tributaria.

Técnicas secundarias:

- Revisión de documentos
- Revisión bibliográfica
- Conciliación de datos
- Otras que se considere necesario

Instrumentos

- **Cuestionario de entrevistas;** Consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones para obtener información específica.
- **Cuestionario de encuestas;** Conformados por preguntas cerradas, abiertas ó mixtas.
- **Análisis de contenido;** Este instrumento nos ayudará a sintetizar la información.
- **Notas de campo:** son observaciones puntuales que son recogidas para tener conocimiento del campo de forma puntual.
- **Documentos escritos:** se usarán como principal fuente de información ya que contiene la mayor cantidad de información.
- **Investigaciones previas:** se usaron con fines de obtención de conocimiento frente al campo con el fin de indagar la temática con investigaciones ya realizadas anteriormente.
- **Libros:** se usarán manuales y guías con el fin de establecer estrategias en base a puntos críticos.

2.5.- Procedimiento de la investigación

El procedimiento la investigación empezó con la recolección de información de otras investigaciones para tener una idea de que puntos tocar un tema tan variado y como poder proyectarlo.

Se busco información interna de la municipalidad para tener una idea de la gestión de la municipalidad de Cerro Colorado, adicionalmente se obtuvo datos numéricos en cuanto a contribuyentes e ingresos para poder realizar una proyección. Con la información obtenida y las investigaciones relacionadas al tema se pudo realizar la investigación tomando como base teórica otros estudios que implica la tributación y la recaudación de arbitrios.

Se tomo como punto de comparación los estudios realizados por el MEF en cuanto a los ingresos percibidos por una municipalidad a nivel nacional para tener una idea de cuanto representa el ingreso del arbitrio en una municipalidad y se tomó como referencia los indicadores de gestión municipal.

Se realizo el cálculo individual del arbitrio tomando como promedio los ingresos percibidos por la municipalidad bajo la información obtenida por la ordenanza municipal MDCC N.º 345 y se planteó una serie de estrategias para poder introducir las en las encuestas orientadas al contribuyente para obtener la percepción de estos sobre las estrategias planteadas. Adicionalmente se realizó entrevistas a distintas áreas administrativas relacionadas a la tributación para tener un enfoque de la gestión interna de la municipalidad.

Se realizo la proyección en base a los flujos determinados que se obtuvieron gracias a los ingresos por arbitrios que fueron calculados anteriormente y con ello se realizó la proyección para determinar el impacto de implementar las estrategias y cuanto percibiría la municipalidad de seguir las estrategias.

Ya teniendo todo lo mencionado anteriormente se procedió a realizar las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos.

2.6.- Sistema de variables

Análisis de Variables:

Variable Dependiente:

Análisis de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado

Variable Independiente:

Formulación de estrategias de gestión tributaria

Operacionalización de variables:

Variables	Objetivos específicos	Sub indicadores	Indicadores
<p>VARIABLE DEPENDIENTE: Análisis de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el ingreso del arbitrio por contribuyente y los factores que influyen en su cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso del arbitrio y los factores que influyen en su cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo del arbitrio por contribuyente y cálculo de cada factor que conforma el arbitrio
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la cantidad y porcentaje que representa el ingreso por arbitrios en el ingreso total de la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso del arbitrio percibido en comparación del ingreso total que percibe la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje que representa el ingreso por arbitrio en comparación del ingreso total
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la cantidad y porcentaje que representa los ingresos por impuesto en la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso por el concepto de impuesto percibido en comparación del ingreso total que percibe la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje que representa el ingreso por impuesto en comparación del ingreso total
	<ul style="list-style-type: none"> Calcular el índice de morosidad de los contribuyentes 	<ul style="list-style-type: none"> Contribuyentes morosos 	<ul style="list-style-type: none"> Contribuyentes morosos = Contribuyentes en situación de mora / Total de contribuyentes
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un análisis sobre las estructuras internas de las subgerencias que abarcan la recaudación de arbitrios. 	<ul style="list-style-type: none"> Campañas de cultura tributaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de campañas de cultura tributaria que realiza la municipalidad al año.
		<ul style="list-style-type: none"> Sistema de información de contribuyentes y de arbitrios 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del sistema actual que emplea la municipalidad
		<ul style="list-style-type: none"> Sistema de cobros y pagos de los arbitrios 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del sistema de cobros y pagos de los arbitrios
	<ul style="list-style-type: none"> Analizar y evaluar el proceso actual de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado 	<ul style="list-style-type: none"> Contribuyentes = Contribuyentes Activos/ Total de contribuyentes
		<ul style="list-style-type: none"> Ingreso percibido en la situación actual y el ingreso que debería recaudar la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso percibido proyectado actualmente y el ingreso proyectado que debería recaudar la municipalidad

Variables	Objetivos específicos	Sub indicadores	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE: Formulación de estrategias de gestión tributaria	<ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de aceptación de los contribuyentes por la implementación de estrategias de recaudación 	<ul style="list-style-type: none"> Aceptación de pago por plataforma web 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de los contribuyentes que aprueban el pago por plataformas web.
		<ul style="list-style-type: none"> Ampliación de locales y medios de pago 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de contribuyentes que aprueban la diversidad de locales de pago dentro del distrito
		<ul style="list-style-type: none"> Pago por domicilio 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de contribuyentes que aprueban el pago por domicilio
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar si la cobranza de arbitrios se desarrolla atendiendo las necesidades del contribuyente 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios que brinda la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Percepción del contribuyente de recibir el servicio de limpieza pública
			<ul style="list-style-type: none"> Percepción de recibir el servicio de recojo de residuos sólidos
			<ul style="list-style-type: none"> Percepción de recibir el servicio de mantenimiento de parques y jardines
	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la percepción de los contribuyentes sobre la recaudación de arbitrios 	<ul style="list-style-type: none"> Percepción del contribuyente sobre la gestión de la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Opinión del contribuyente sobre la gestión de la municipalidad
			<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción del contribuyente por los servicios que brinda la municipalidad
			<ul style="list-style-type: none"> Percepción del precio del arbitrio
	<ul style="list-style-type: none"> Analizar las causas que generan el incumplimiento de pagos por parte de los contribuyentes 	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de pagos por parte del contribuyente 	<ul style="list-style-type: none"> Causas frecuentes por las cuales el contribuyente no realiza los pagos
<ul style="list-style-type: none"> Determinar la capacitación del personal de tributación 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del personal de tributación 	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de capacitaciones que realiza la municipalidad al año 	
<ul style="list-style-type: none"> Determinar el impacto económico por implementar estrategias 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecciones de ingresos por el concepto de arbitrios 	<ul style="list-style-type: none"> Flujos económicos 	

Capítulo 3: Presentación de Resultados

3.1.- Resultados de las encuestas aplicadas a los contribuyentes de Cerro Colorado

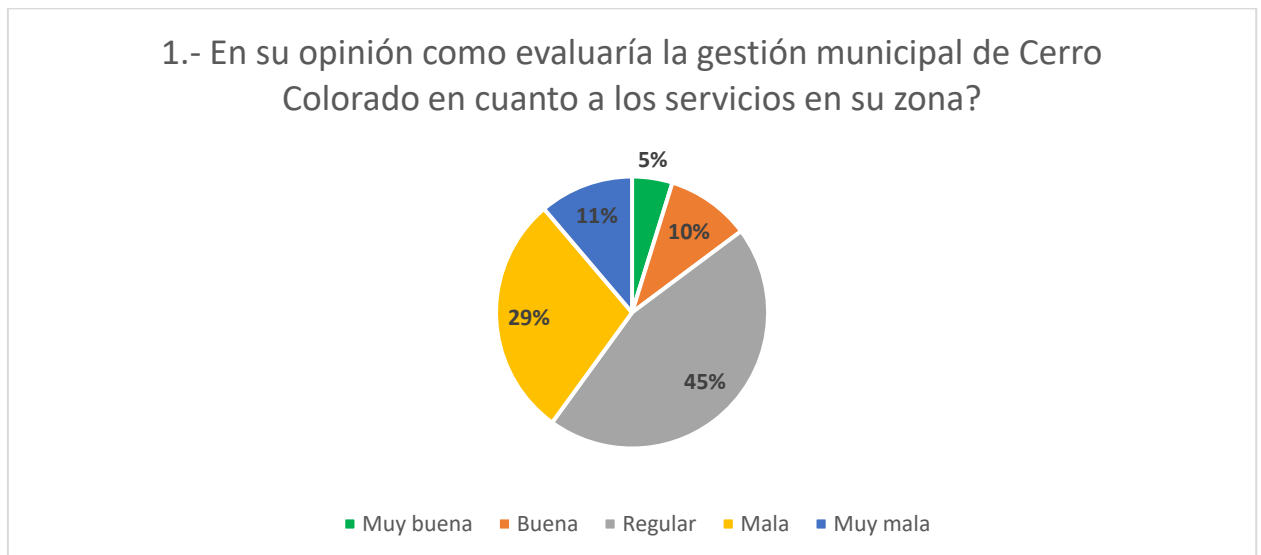


Figura 24 ¿En su opinión como evaluaría la gestión municipal de Cerro Colorado en cuanto a los servicios en su zona?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 24, se puede observar que el 45% de los encuestados evalúan como regular la gestión municipal de Cerro Colorado en cuanto al servicio de la zona, el 29% de los encuestados manifestaron como mala la gestión municipal de Cerro Colorado, el 11% de los encuestados manifestaron como muy mala la gestión municipal de Cerro Colorado, solo el 10% de los encuestados calificaron como buena la gestión municipal de Cerro Colorado y el 5% de los encuestados tienen una opinión de muy buena la gestión municipal de Cerro Colorado.

Se puede ver que el 40% de los encuestados está disconforme con la gestión de la municipalidad de Cerro Colorado.

2.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que le brinda?

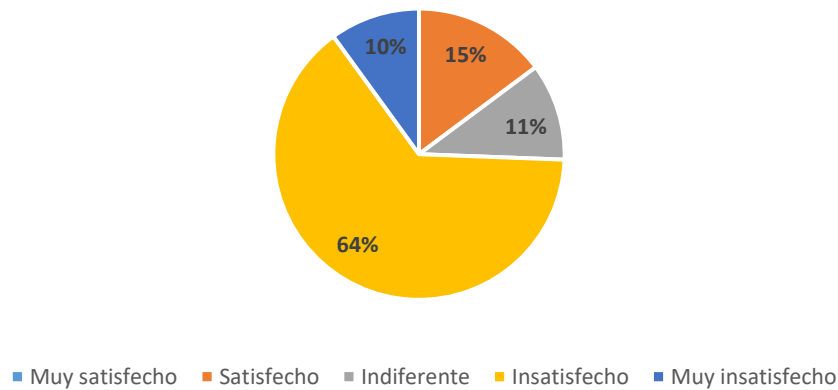


Figura 25 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que le brinda?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 25, se puede observar que el 64% de la población se encuentra insatisfecho con los servicios que brinda la municipalidad distrital de Cerro Colorado, el 15% de la población se encuentra satisfecha con los servicios que brinda la municipalidad distrital de Cerro Colorado, el 10% de la población se encuentra muy insatisfecha con los servicios que brinda la municipalidad distrital de Cerro Colorado y el 11% de la población se encuentra indiferente con los servicios que brinda la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

3.1.- Indique qué servicios le brinda la
municipalidad en su zona: Limpieza pública
(barrido)

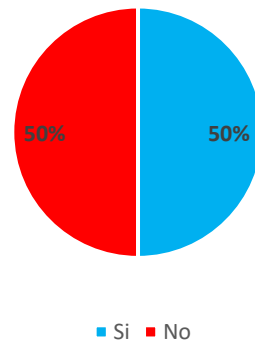


Figura 26 Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona: Limpieza pública (barrido)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 26, se puede observar que el 50% de la población recibe el servicio de limpieza pública por parte de la municipalidad de Cerro Colorado mientras que el otro 50% no recibe el servicio de limpieza pública.

3.2.- Indique qué servicios le brinda la
municipalidad en su zona: Recojo de residuos
(carro recolector)

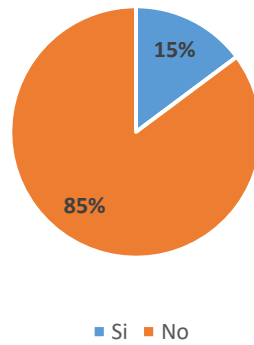


Figura 27 Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona: Recojo de residuos (carro recolector)

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 27, se puede observar que el 15% de la población recibe el servicio de recojo de residuos sólidos por parte de la municipalidad de Cerro Colorado mientras que el otro 85% no recibe el servicio de recojo de residuos sólidos.

3.3.- Indique qué servicios le brinda la
municipalidad en su zona: Mantenimiento de
parques y jardines

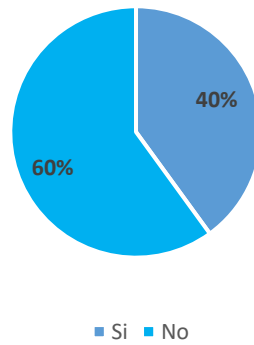


Figura 28 Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona: Mantenimiento de parques y jardines

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 28, se puede observar que el 40% de la población recibe el servicio de mantenimiento de parques y jardines por parte de la municipalidad de Cerro Colorado mientras que el otro 60% no recibe el servicio de mantenimiento de parques y jardines.

3.4.- Indique qué servicios le brinda la
municipalidad en su zona: Serenazgo

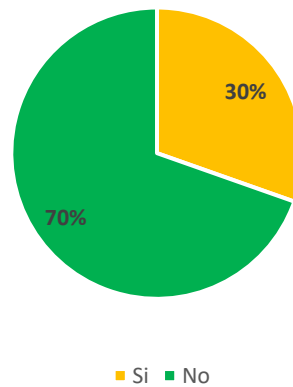


Figura 29 Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona: Serenazgo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 29, se puede observar que el 30% de la población recibe el servicio de serenazgo por parte de la municipalidad de Cerro Colorado mientras que el otro 70% no recibe el servicio de serenazgo.

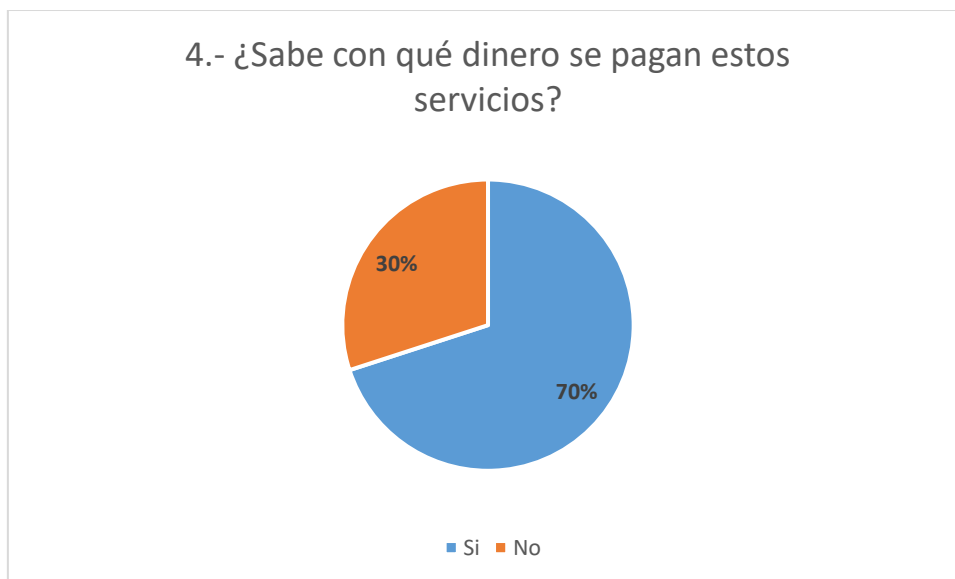


Figura 30 ¿Sabe con qué dinero se pagan estos servicios?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 30, se puede observar que el 70% de la población sabe con qué dinero se pagan los servicios que brinda la municipalidad mientras que el otro 30% no conoce con que dinero se pagan los servicios que brinda la municipalidad.

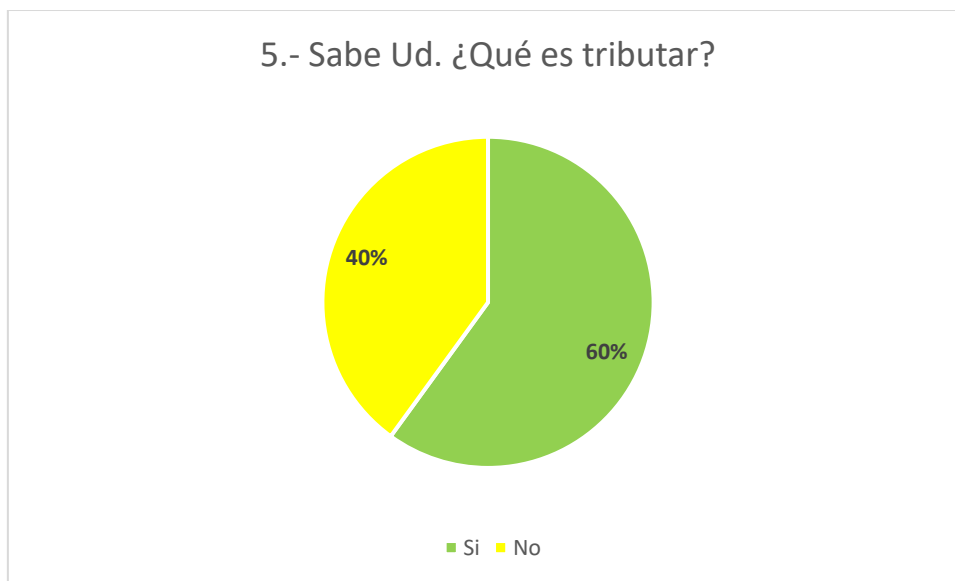


Figura 31 Sabe Ud. ¿Qué es tributar?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 31, se puede observar que el 60% de la población sabe lo que es la tributación mientras que el otro 40% de la población desconoce lo que es la tributación.



Figura 32 ¿Conoce qué tributos debe pagar a la municipalidad?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 32, se puede observar que el 60% de la población afirman que tributos deben pagar a la municipalidad distrital de Cerro Colorado, mientras que el 40% de la población afirma no saber que tributos deben pagar a la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

7.- ¿Sabe cuánto cuestan los tributos que tiene que pagar?

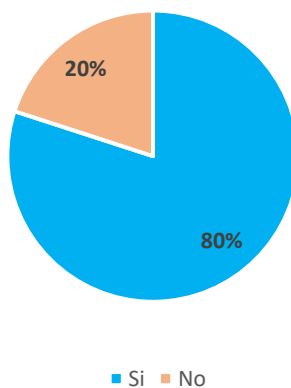


Figura 33 ¿Sabe cuánto cuestan los tributos que tiene que pagar?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 33, se puede observar que el 80% de la población afirman saber el costo de los tributos que tienen que pagar, mientras que el 20% de la población desconocen el costo de los tributos que tienen que pagar.

8.- ¿Le parece que el costo de los arbitrios que tiene que pagar en Cerro Colorado son excesivos?

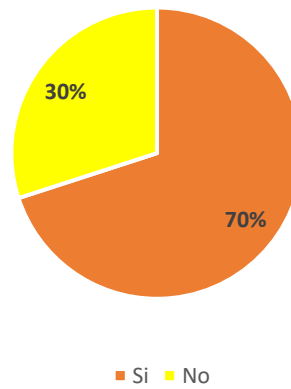


Figura 34 ¿Le parece que el costo de los arbitrios que tiene que pagar en Cerro Colorado son excesivos?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 34, se puede observar que el 70% de la población afirman que los costos de los tributos son excesivos, mientras que el 30% de la población afirman que los costos de los tributos no son excesivos.

9.- ¿Sabe Ud. en qué usa la Municipalidad los tributos que recauda?

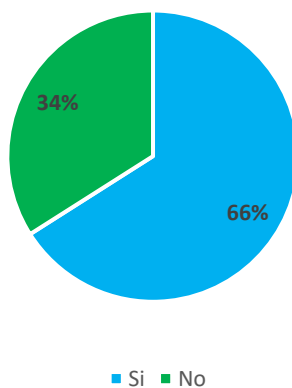


Figura 35 ¿Sabe Ud. en qué usa la Municipalidad los tributos que recauda?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 35, se puede observar que el 66% de la población afirman saber en qué se usan los tributos que recauda la municipalidad de Cerro Colorado, mientras que el 34% de la población desconoce en qué se usan los tributos que recauda la municipalidad de Cerro Colorado.

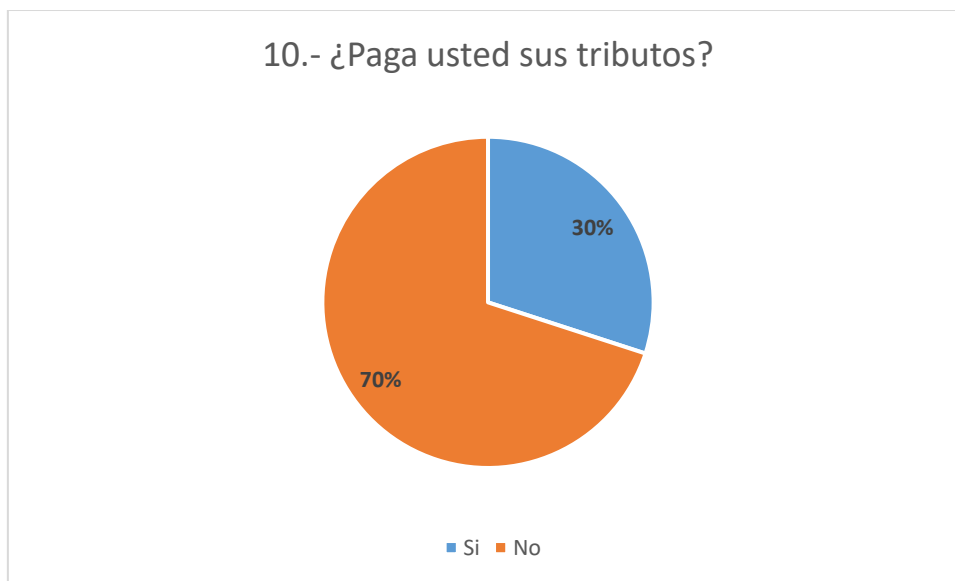


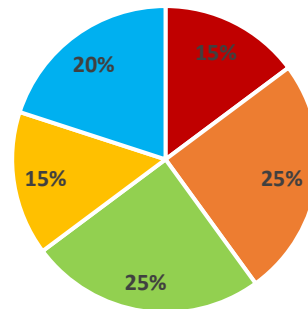
Figura 36 ¿Paga usted sus tributos?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 36, se puede observar que el 70% de la población afirman no pagar sus tributos, mientras que el 30% de la población si paga sus tributos.

11.- ¿Cuál es el motivo porque no ha pagado?



- Falta de recursos económicos
- Tiene otras prioridades que requieren pago antes que este
- Considera que no es necesario
- No tiene importancia
- Tiene dificultades para ir a pagar

Figura 37 ¿Cuál es el motivo porque no ha pagado?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 37, se puede observar que los principales motivos por los cuales la población no paga sus tributos; donde el 25% de la población afirma que no es necesario pagarlos, el 20% de la población afirma tener dificultades para pagar, el 25% de la población afirman tener otras prioridades económicas que pagar tributos, el 15% de la población afirma que no hay importancia del pagar tributos y el 15% de la población no tienen recursos económicos para pagar los tributos.

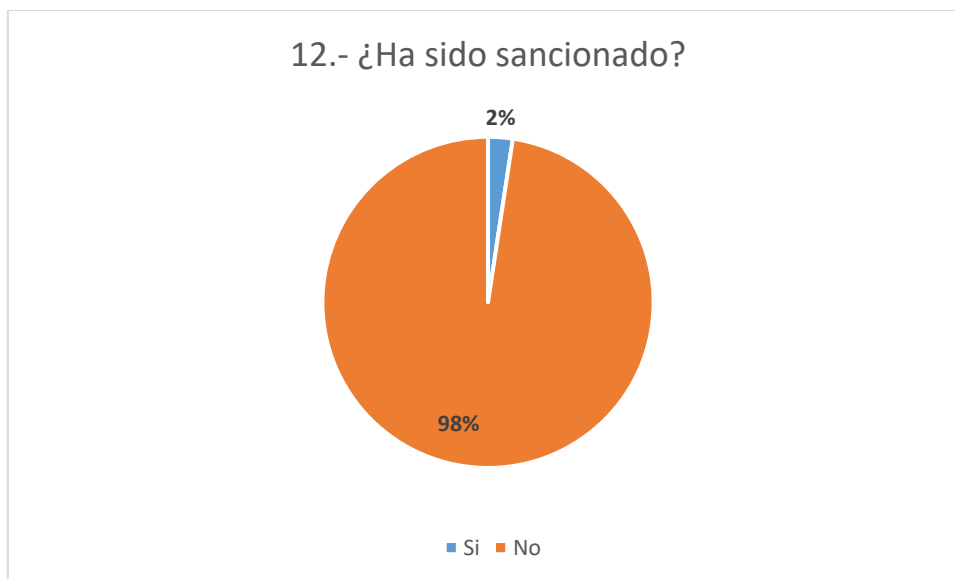


Figura 38 ¿Ha sido sancionado?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 38, se puede afirmar que el 98% de la población no fue sancionada por la municipalidad de Cerro Colorado por el no pago de sus tributos, mientras que solo el 2% de la población si fue sancionada por la municipalidad de Cerro Colorado por no realizar el pago de sus tributos.

13.- ¿Recuerda haber sido fiscalizado este año?

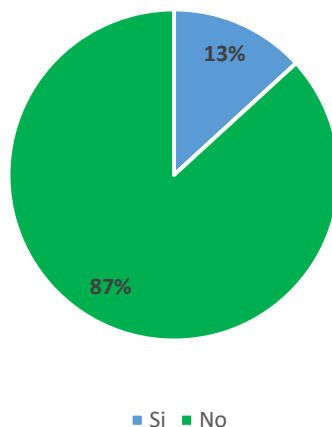


Figura 39 ¿Recuerda haber sido fiscalizado este año?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 39, se puede observar que el 13% de la población afirma haber sido fiscalizada por la municipalidad de Cerro Colorado mientras que el otro 87% de la población no fue fiscalizada por la municipalidad de Cerro Colorado.

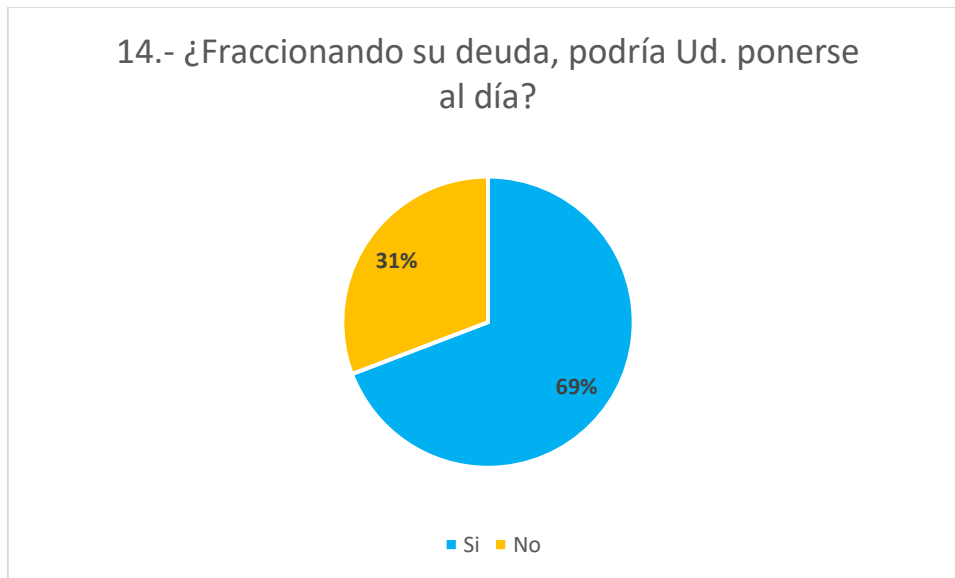


Figura 40 ¿Fraccionando su deuda, podría Ud. ponerse al día?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 40, se puede observar que el 69% de la población afirma que fraccionando su deuda puede ponerse al día en los pagos de los tributos, mientras que el 31% de la población pese que se puede fraccionar la deuda no podría ponerse al día en sus pagos.

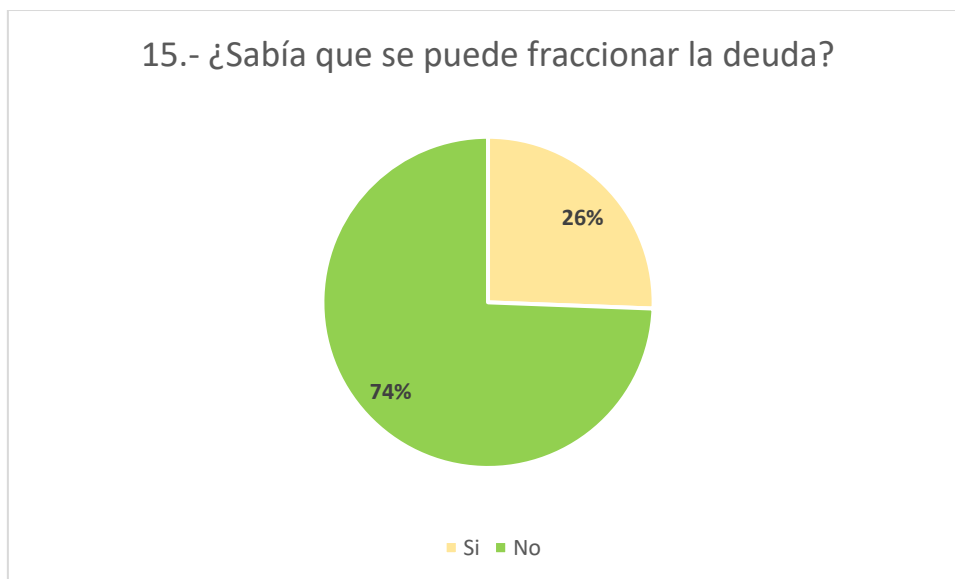


Figura 41 ¿Sabía que se puede fraccionar la deuda?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 41, se puede observar que el 74% de la población afirma el no conocer sobre el fraccionamiento de la deuda, mientras que el 26% de la población si conoce acerca del fraccionamiento de la deuda.

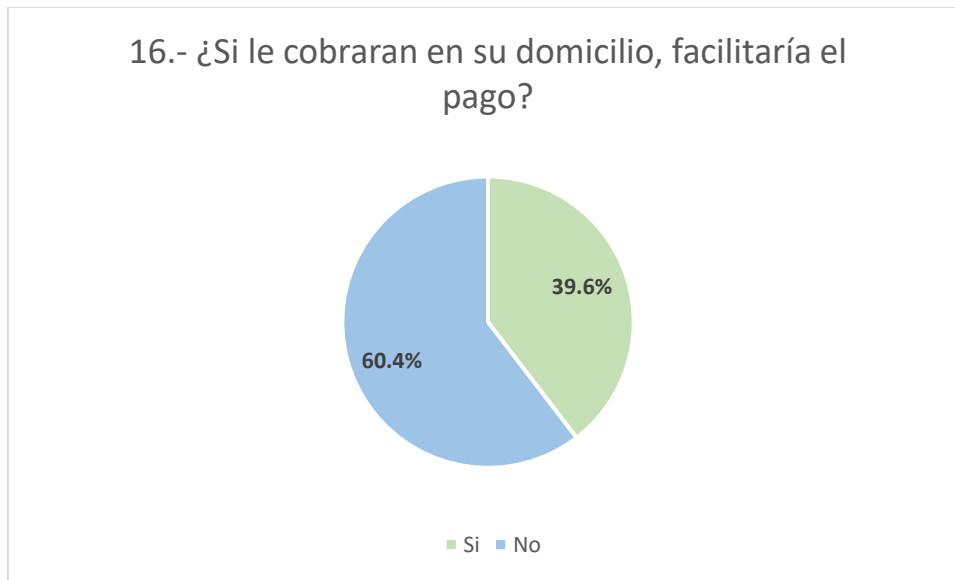


Figura 42 ¿Si le cobrarán en su domicilio, facilitarían el pago?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 42, se puede observar que el 60.4% de la población afirma que si la municipalidad distrital de Cerro Colorado cobrara a domicilio no facilitarían el pago de los tributos, mientras que el 39.6% afirma que el cobro a domicilio por parte de la municipalidad facilitarían el pago de los tributos.

17.- ¿Si pudiera pagar con tarjeta de crédito o débito en las agencias, facilitaría el pago?

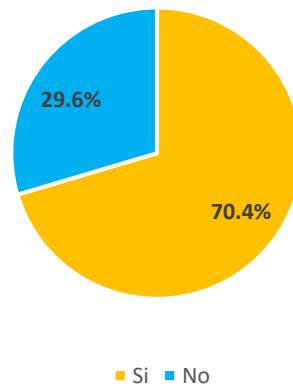


Figura 43 ¿Si pudiera pagar con tarjeta de crédito o débito en las agencias, facilitaría el pago?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 43, se puede observar que el 29.6% de la población afirma que el pago con tarjetas de créditos o tarjetas de débito no facilitarían el pago, mientras que el 70.4% de la población afirma que incorporando el pago con tarjetas de crédito y tarjetas de débito facilitarían el pago de los tributos.

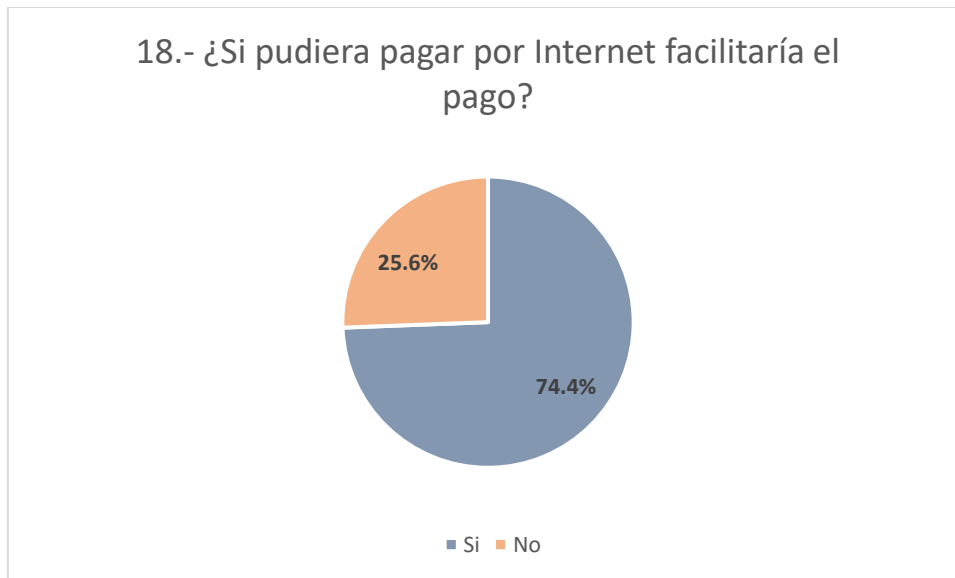


Figura 44 ¿Si pudiera pagar por Internet facilitarías el pago?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 44, se puede observar que el 74.4% de la población afirma que incorporando el modo de pago por internet facilitarías el pago de los tributos, mientras que el 25.6% de la población teniendo el pago por medio de internet no facilitarías en nada el pago de los tributos.

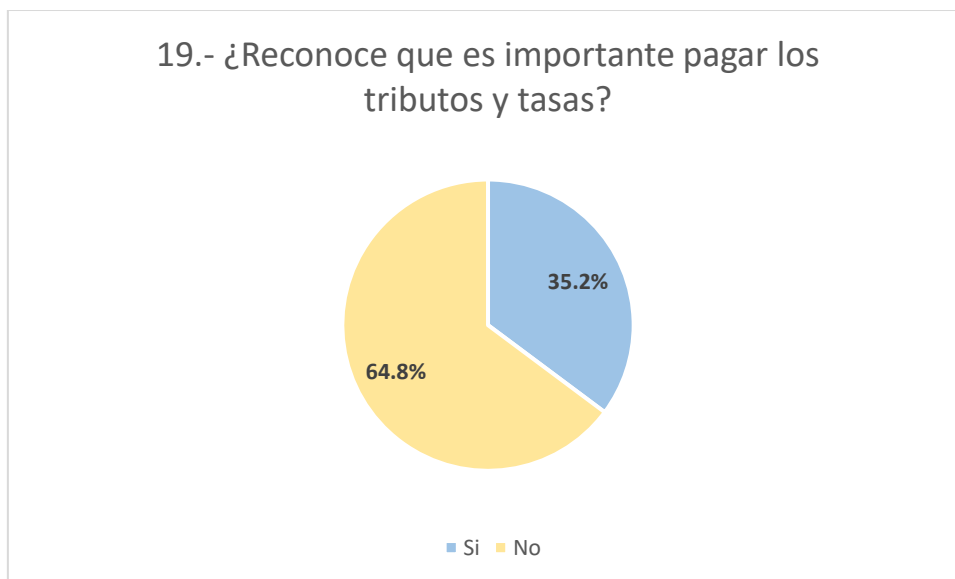


Figura 45 ¿Reconoce que es importante pagar los tributos y tasas?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 45, se puede observar que el 35.2% de la población afirma conocer la importancia del pagar los tributos y tasas, mientras que el 64.8% de la población desconoce la importancia de pagar tributos y tasas.

20.- ¿La Municipalidad ha organizado campañas de sensibilización sobre tributación en la zona donde Ud. Reside?

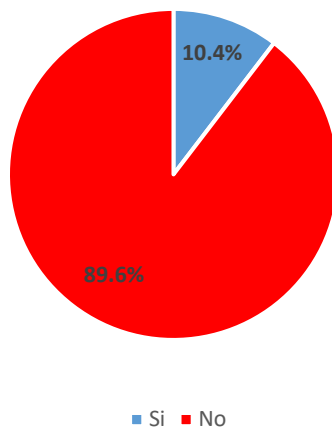


Figura 46 ¿La Municipalidad ha organizado campañas de sensibilización sobre tributación en la zona donde Ud. Reside?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la figura 46, se puede observar que el 89.6% de la población no ha recibido campañas de sensibilización por parte de la municipalidad de Cerro Colorado, mientras que el otro 10.4% de la población si ha recibido campañas de sensibilización por parte de la municipalidad de Cerro Colorado.

3.2.- Entrevistas al personal de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Resultado de la entrevista realizada a responsable de la gerencia de gestión tributaria de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Tabla 31

Resultado de la entrevista realizada a responsable de la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Distrital de Cerro

1	Los instrumentos de Gestión ayudan a la GAT en su capacidad operativa
2	Los instrumentos de Gestión deben incorporar más recurso humano con funciones específicas
3	Las Agencias Municipales son independientes y están desvinculadas con la GAT
4	La función de fiscalización puede ser ejercida por la Agencia Municipal
5	Las acciones programáticas de la GAT se cumplen
6	Las Acciones Programáticas de la GAT son en función del cumplimiento de metas fiscales, cuya estimación es de carácter proyectivo.
7	La GAT carece de equipos multidisciplinarios como comunicadores, motivadores, peritos
8	La GAT tiene software especializado muy limitado para sus operaciones
9	El sistema informático no satisface los requerimientos de usuario que tiene el personal
10	La usabilidad del sistema informático genera problemas, no abarca funciones básicas
11	El sistema informático de la MDCC limita el uso del portal electrónico
12	La GAT carece de interconexión con Catastro
13	El personal de la GAT no es capacitado en temas tributarios
14	El personal de la GAT carece de capacitación en temas como ética, atención al público, relaciones interpersonales
15	En el transcurso del 2017 ha sido capacitado 1 vez sobre legislación de procedimientos administrativos
16	La GAT ha procurado trabajar con la dirigencia vecinal sin que haya interés por parte del dirigente en apoyar las acciones de la GAT.
17	La GAT requiere de mayor cantidad de personal
18	La GAT requiere de mejor equipamiento infraestructural
19	La GAT requiere de mejoramiento de Software
20	La GAT requiere de interconexión informática con otras dependencias de la municipalidad
21	La GAT requiere de capacitación para su personal
22	La GAT requiere establecer vínculo con otras instituciones para facilitar sus labores procedimentales

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 31 la gerencia de administración tributaria cuenta con un software muy limitado para el seguimiento de los arbitrios, no cuentan con un portal web completo, el personal administrativo no está capacitado en temas tributarios y tanto el equipo como el personal son insuficientes para realizar el debido trabajo.

Resultado de la entrevista realizada a encargado de sub gerencia de registro tributario y orientación al contribuyente de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Tabla 32

Resultado de la entrevista realizada a encargado de Sub Gerencia de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

Respecto a Registro del Contribuyente	
1	La MDCC tiene un Padrón de Contribuyentes
2	El padrón de contribuyentes no está actualizado y no es automatizado
3	El padrón de contribuyentes se alimenta de expedientes por medio físico
4	El registro de contribuyentes de realiza por código de registro, DNI, Nombres y apellidos, y no por dirección ni código catastral
5	El contribuyente tiene una cuenta corriente por persona y por código de registro, lo que puede generar dos códigos para un mismo contribuyente con dos predios distintos
6	El acceso del contribuyente a su cuenta sólo se puede hacer desde la ventanilla de atención de la Municipalidad.
7	El sistema informático de que dispone la SG de Registro Tributario no permite segregar información, o agrupar segmentos de contribuyentes
8	La SG de Registro Tributario carece de manuales de procedimientos registrales
9	La SG de Registro Tributario carece de plan programático de registros
10	No se realizan campañas de registro voluntario
11	La SG de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente requiere de mejoramiento software
12	La SG de Registro Tributario requiere de capacitación
13	La SG de Registro Tributario de interconexión con catastro
Respecto a la Orientación al Contribuyente	
1	La SG de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente no tiene un plan programático de orientación al contribuyente
2	La SG de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente no tiene manuales de procedimientos
3	La SG de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente carece de apoyo de personal interdisciplinario para orientación o capacitación
4	La SG de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente no ha organizado campañas de sensibilización orientada a los contribuyentes
5	Se realizan campañas de orientación al contribuyente con mediana frecuencia, El 2017 se han realizado 3 campañas en diferentes poblados
6	La SG de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente considera que muy pocos contribuyentes conocen sus deberes y derechos tributarios
7	Los plazos, vencimientos y amnistías son difundidos por radio, bambalinas, volantes y perifoneo
8	En la MDCC se hacen campañas de amnistía en forma regulas, orientado a beneficiar a todos los contribuyentes
9	Las Agencias no coordinan campañas de información con la GAT
10	La SG de Registro Tributario y Orientación al Contribuyente requiere de disponibilidad presupuestaria para realizar las acciones de orientación y sensibilización al contribuyente.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 32 el padrón de contribuyentes no está actualizado y solo se llena el padrón de forma física a través de expedientes, el sistema con el que cuenta el registro tributario limita sus funciones, no se tiene un registro continuo de todos los contribuyentes ni un código que lo represente.

Resultado de la entrevista realizada al sub gerente de recaudación y control tributario de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Tabla 33

Resultado de la entrevista realizada a Sub Gerente de Recaudación y Control Tributario de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

	El nivel de recaudación es bajo, bordeando el 30%
1	La recaudación de arbitrios se encuentra al 25% del total
2	La recaudación del impuesto predial se encuentra al 30% del total
3	El índice de morosidad alcanza el 70%
4	Los medios de pago de los que dispone el contribuyente son el pago en efectivo en las ventanillas de recaudación y depósito en efectivo en la cuenta corriente de la MDCC en el Scotiabank
5	No se puede cancelar mediante tarjetas de crédito o débito, ni a través de internet ni con otras entidades financieras ni sistemas electrónicos
6	Existe cobranza domiciliaria orientada a los contribuyentes de zonas residenciales
7	La cobranza domiciliaria motiva y mejora la capacidad de recaudación
8	La SG de Recaudación y Control Tributario considera que los contribuyentes de Cerro Colorado carecen de cultura tributaria
9	La SG de Recaudación y Control Tributario considera que las principales causas que originan el nivel de recaudación son el nivel de responsabilidad tributaria del contribuyente, seguida por las condiciones económicas del contribuyente y los costos de tributos y tasas, dejando como los tres últimos a la política de administración tributaria, satisfacción del contribuyente con respecto a los servicios y finalmente como ultima causa la percepción de la gestión de turno
10	El fraccionamiento tributario es empleado en la MDCC mayormente por grandes contribuyentes
11	El canje por trabajo o bienes no se ha implementado en la MDCC
12	Los procesos de amnistía generan un incremento de la recaudación en un 30% aproximadamente con respecto a periodos normales
13	El 2017 La MDCC ha establecido procesos de amnistía y beneficios tributarios todo el año.
14	Los mecanismos de premio y reconocimiento al buen contribuyente son los sorteos de electrodomésticos y los beneficios tributarios.
15	Las Agencias desconcentradas favorecen la recaudación, porque facilitan por su proximidad geográfica al contribuyente.
16	Las acciones programáticas de la Sub Gerencia de Recaudación y Control tributario se basan en el cumplimiento de metas.
17	El sistema informático del que dispone limita las acciones de control tributario
18	La SG de Recaudación y Control tributario requiere de mejoramiento de sistema informático
19	La SG de Recaudación y Control tributario requiere capacitación orientada al logro de sus funciones
19	La SG de Recaudación y Control tributario requiere mejoramiento de infraestructura

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 33 la recaudación de arbitrios es de solo el 25% de contribuyentes y el índice de morosidad es del 70% aparte que no se cuenta con modos de pagos vía web ni agente bancarios de distintos bancos.

Resultado de la entrevista realizada al sub gerente de fiscalización de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Tabla 34

Resultado de la entrevista realizada a Sub Gerente de Fiscalización de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

1	La fiscalización es una actividad permanente
2	La SG de fiscalización cuenta con un equipo de 10 fiscalizadores
3	La SG de fiscalización cuenta con una acción programática orientada a facilitar el cumplimiento de metas presupuestales de la GAT
4	La actividad de fiscalización abarca los sectores del distrito donde no hay injerencia de las Agencias Municipales desconcentradas. No existiendo coordinación entre ambas.
5	Se fiscaliza sólo el pago del impuesto predial y alcabala
6	Se detectan principalmente a evasores no morosidad
7	No se tiene convenios inter institucionales para facilitar el proceso de fiscalización
8	Está en proceso de hacer convenio con la SUNARP
9	El sistema informático no permite hacer seguimiento sistemático de casos de morosidad para evitar la prescripción de deuda.
10	La prescripción aporta la actitud evasora
11	La SG de fiscalización requiere de más personal de campo
12	La SG de fiscalización requiere de dos especialistas mas
13	La SG de fiscalización requiere de mejoramiento del sistema informático
14	La SG de fiscalización requiere de capacitaciones especializadas en materia tributaria
15	La SG de fiscalización requiere de mejoramiento de infraestructura

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 34 la sub gerencia de fiscalización solo cuenta con un equipo de 10 fiscalizadores el cual no basta para realizar de forma óptima sus funciones, no se realiza la fiscalización de todos los impuestos y no se fiscaliza a los evasores solo a los contribuyentes morosos.

Resultado de la entrevista realizada a jefe de ejecución coactiva de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Tabla 35

Resultado de la entrevista realizada a Jefe de Ejecución Coactiva de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

1	Se llegan a ejecutar procesos de cobranza coactiva
2	El monto recuperado bordea los 100,000.00 soles anuales
3	No hay un estimado promedio de casos anuales de procesos
4	El sistema de cobranza coactiva se aplica a Impuesto Predial, Multas Administrativas y Arbitrios Municipales
5	El sistema no permite hacer un registro ni contabilización de casos notificados
6	En cierre de año se puede hacer una aproximación promedio de 100 casos del total de contribuyentes
	El sistema informático es insuficiente para el cumplimiento de sus funciones,
7	La unidad carece de personal notificador
8	Los contribuyentes hacen uso de sus derechos al concurrir a resolver sus casos o al presentar reclamos
9	Hay disposición de participar en campañas informativas sobre el ejercicio de sus funciones
10	La unidad requiere de incremento de personal especialista en Derecho Tributario
11	La unidad requiere de personal notificador
12	Los procesos de cobranza coactiva dependen de la unidad de fiscalización
13	Las notificaciones permiten una solución previa que facilita el pago y no concluya en el proceso en si
14	La unidad requiere de mejoramiento de sistema informático

Fuente: Elaboración propia

Resultado de la entrevista aplicada al personal responsable de atención al usuario en ventanilla, de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Tabla 36

Resultado de la entrevista aplicada al personal responsable de atención al usuario en ventanilla de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

1	Considera que las principales causas que determinan la baja recaudación tributaria se deben a la condición económica del contribuyente, seguida por los costos de los tributos y tasa, luego la responsabilidad tributaria del contribuyente seguido por la satisfacción respecto a los servicios que brinda la municipalidad, en quinto lugar, las políticas de administración tributaria y finalmente la percepción de le gestión de turno
2	El software con que se trabaja no facilita las operaciones que deben poder ejecutar, y dificulta la información que se pueda brindar al usuario
3	El personal de esta unidad sólo ha recibido una capacitación y ha sido sobre relaciones interpersonales y atención al usuario
4	Percibe que la cobranza domiciliaria favorece la capacidad recaudadora y la recaudación
5	El uso del sistema de fraccionamiento tributario no es solicitado frecuentemente y generalmente recurren a él los deudores de tasas más elevadas y no el contribuyente promedio
6	Considera que mejoraría la recaudación si se emplearan medios de pago electrónicos como son las tarjetas de crédito o débito en ventanilla, si se pudiera pagar por internet o través del sistema financiero con diversas entidades del mismo.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 36 las principales causas de la baja recaudación es la situación económica del contribuyente y la responsabilidad tributaria.

El software con el que cuenta la municipalidad dificulta las operaciones o funciones que debe ejecutar el personal de la gerencia tributaria, no ofrece mayor información de los arbitrios a los contribuyentes.

Resultado de la entrevista aplicada al especialista en fiscalización de la municipalidad distrital de Cerro Colorado

Tabla 37

Resultado de la entrevista aplicada a Especialista en Fiscalización de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado

1	Los procesos de fiscalización se inician como consecuencia de otros generados por el propio contribuyente
2	Los procesos de fiscalización se van dando circunstancialmente
3	Se intentó hacer barridos fiscalizadores sin éxito
4	Se ha generado un sistema automatizado para el registro de los procesos en curso
5	No existe interconexión con el sistema catastral
6	Se ingresan los reportes físicos a un sistema automatizado
7	Los reportes de fiscalizadores se hacen semanalmente
8	La fiscalización no abarca todo el distrito por la super posición de las Agencias desconcentradas en sus sectores
9	El 2017 se han procesado 400 resoluciones de determinación
10	No existe un manual de procedimientos ni instructivos
11	Se requiere mejoramiento del sistema informático
12	Se requiere interconexión con el sistema catastral

Fuente: Elaboración Propia



3.3.- Proyecciones

En esta investigación se realizará proyecciones con el objetivo de poder realizar un flujo de caja para poder determinar si las estrategias puedan optimizar la recaudación por medio de proyecciones en diferentes escenarios para calcular el VAN.

Por lo cual se harán dos supuestos, en el primer supuesto será manteniendo los ingresos que percibe la municipalidad actualmente solo generando una variación en cuanto a los contribuyentes y se procederá a hacer la proyección para realizar más adelante el flujo de caja.

En el segundo supuesto se tomará un promedio de los ingresos que realmente debería recibir la municipalidad por contribuyente por el concepto del arbitrio y tomando una variación en la cantidad de los contribuyentes.

El objetivo de esto es comparar la situación actual con la situación óptima que debería recaudar una municipalidad.

Proyección económica con datos actuales a nivel recaudado actual de la municipalidad

Se hará una proyección con los ingresos promedios que actualmente recauda la municipalidad distrital de Cerro Colorado con la información obtenida por esta misma.

Por lo cual se obtendrá el ingreso promedio en el periodo que recaudo por cinco años

Tabla 38

Ingreso promedio por arbitrio

INGRESOS POR ARBITRIOS	2999874	3160723	3177849	3722702	3354183	2764519
CONTRIBUYENTES	30870	31688	29993	26691	22483	16721
PROMEDIO INGRESO	97	100	106	139	149	165
PROMEDIO INGRESO ANUAL	126.14					

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 38 se tiene el ingreso promedio anual por arbitrio el cual servirá para hacer el cálculo máximo que podría recaudar la municipalidad en base a un promedio. La cantidad máxima de contribuyentes es de 54766.

Por lo cual se tendrá la cantidad máxima basada en un ingreso promedio actual por parte de la municipalidad por concepto de arbitrios calculada en 6908452.60 soles.

La otra forma que se usará para un cálculo por formula será mediante el empleo de un diagrama de dispersión en el cual se tomará la cantidad de contribuyentes de años anteriores con sus respectivos ingresos y tomando el ingreso promedio multiplicado con el número de contribuyentes para tener otras cifras de ingreso por arbitrios.

Tabla 39

Cuadro de ingresos por arbitrios por cada contribuyente

CONTRIBUYENTES	INGRESOS POR ARBITRIOS
30870	3894094
31688	3997280
29993	3783465
26691	3366934
22483	2836116
16721	2109269
25600	3229310
54766	6908453
37680	4753141
39810	5021829

Fuente: Elaboración propia

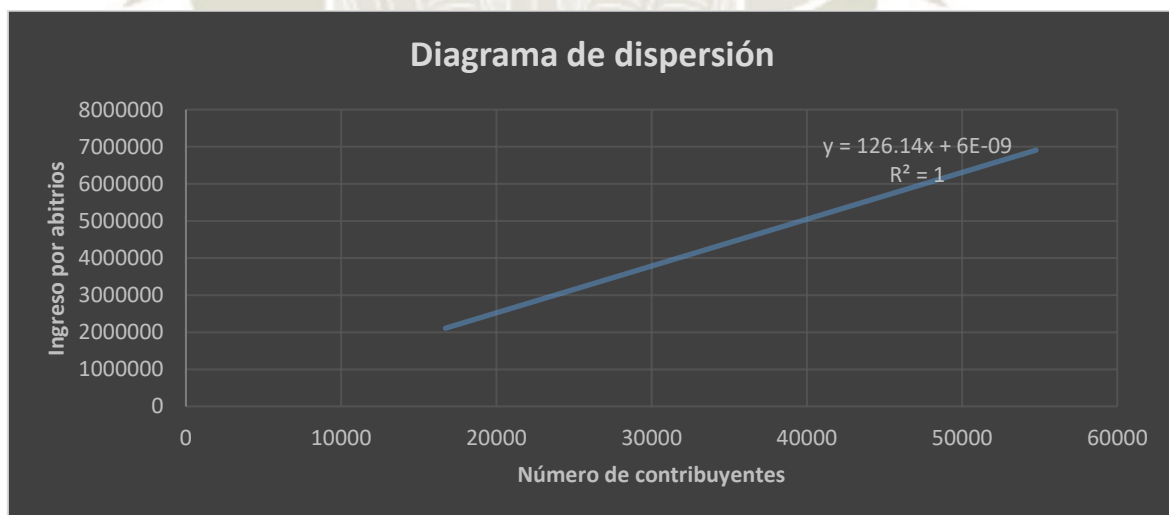


Figura 47 Diagrama de dispersión para el cálculo del arbitrio basado en la situación actual

Fuente: Elaboración propia

Por lo cual en el anterior grafico nos indica que si hay una tendencia progresiva en cuanto a los ingresos percibidos por arbitrios. Teniendo la ecuación del diagrama de dispersión y el R2 calculado existe una alta relación entre contribuyente frente al ingreso percibido en un 100%.

Adicionalmente se usará esta fórmula para realizar la proyección para poder realizar flujos de caja más adelante por lo cual se tomará el promedio de la cantidad de contribuyentes de años anteriores.

Tabla 40

Promedio de contribuyentes

Promedio de contribuyentes	26408
-----------------------------------	-------

Elaboración propia

Para elaborar la proyección se tomará tres escenarios en los cuales:

- Escenario 1: 5% de los contribuyentes morosos irán pagando
- Escenario 2: 15% de los contribuyentes morosos irán pagando
- Escenario 3: 30% de los contribuyentes morosos irán pagando

Adicionalmente se hará una disminución por cada año que pase de la cantidad actual de los contribuyentes morosos que no han realizado sus pagos con el objetivo de incrementar la cantidad de contribuyentes que paguen sus arbitrios.

Tabla 41

Cuadro de contribuyentes morosos por año

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
MOROSOS	23896	23078	24773	28075	32283	38045
Promedio de morosos	28358					

Elaboración propia

En la tabla 41 se tiene el promedio de contribuyentes morosos el cual servirá para obtener el cálculo del ingreso en cada año en base a los diferentes escenarios.

Proyección del escenario 1: Pesimista

Tabla 42

Escenario pesimista en la situación actual

Escenario 1 pesimista	5%				
Nuevos contribuyentes	1418	1347	1280	1216	1155
AÑO	2020	2021	2022	2023	2024
CONTRIBUYENTES	27826	29173	30452	31668	32823
INGRESOS POR ARBITRIOS	3509919	3679832	3841250	3994597	4140276

Elaboración propia

Proyección del escenario 2: Regular

Tabla 43

Escenario regular en la situación actual

Escenario 2 regular	15%				
Nuevos contribuyentes	4254	3616	3073	2612	2220
AÑO	2020	2021	2022	2023	2024
CONTRIBUYENTES	30661	34277	37350	39963	42183
INGRESOS POR ARBITRIOS	3867631	4323714	4711384	5040904	5320996

Elaboración propia

Proyección del escenario 3: Bueno

Tabla 44

Escenario bueno en la situación actual

Escenario 3 bueno	30%				
Nuevos contribuyentes	8508	5955	4169	2918	2043
AÑO	2020	2021	2022	2023	2024
CONTRIBUYENTES	34915	40870	45039	47957	50000
INGRESOS POR ARBITRIOS	4404199	5155394	5681231	6049317	6306977

Elaboración propia

Al tener ya los ingresos proyectados se puede realizar el flujo de caja teniendo los siguientes datos adicionales:

Para ofrecer los servicios de los arbitrios se tienen aproximadamente 600 trabajadores de la municipalidad para brindar los servicios de los arbitrios y 80 serenos para el trabajo de serenazgo adicionalmente se tiene el costo que menciona la ordenanza municipal para poder brindar los servicios del arbitrio.

Tabla 45

Costos de los arbitrios

Costos	
Limpieza pública	2471530.36
Mantenimiento parques y jardines	2506642.26
Serenazgo	1465233.26
Total	6443405.88

Elaboración propia

Se tomará en cuenta la tasa de inflación actual del BCR que es de un 2% para poder brindar los servicios de los arbitrios.

Flujos de caja basados en el ingreso actual de la municipalidad

Tabla 46

Flujo de caja del escenario pesimista en la situación actual

FLUJO DE CAJA						
Escenario 1 pesimista	5%					
Inflación	2%					
AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingreso por arbitrios	2764519	3509919	3679832	3841250	3994597	4140276
Ingreso total	2764519	3509919	3679832	3841250	3994597	4140276
Egresos Proyectados						
Limpieza pública	2471530.36	2520961	2571380	2622808	2675264	2728769
Mantenimiento parques y jardines	2506642.26	2556775	2607911	2660069	2713270	2767536
Serenazgo	1465233.26	1494538	1524429	1554917	1586016	1617736
Total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74
Capital de trabajo						
Trabajadores de la municipalidad	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00
Serenos	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00
Total	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00
Egresos menos capital de trabajo	5789405.88	5918274.00	6049719.48	6183793.87	6320549.74	6460040.74
Egreso total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74
Saldo final	-3678886.9	-3062354.9	-3023887.2	-2996544.0	-2979953.2	-2973764.9

Elaboración propia

Se puede observar que al tener un escenario en donde el 5% de los contribuyentes morosos vayan disminuyendo cada año y paguen sus arbitrios en los siguientes años sigue sin poder cubrir los gastos que implican los arbitrios ya mencionados anteriormente.

Si se calcula el VAN de este flujo tomando como costo de oportunidad un 5% el valor total sería de -16708335 soles. Por lo que la municipalidad para cubrir dichos costos tiene que recurrir a otros ingresos para poder cubrir la pérdida calculada.

Tabla 47

Flujo de caja del escenario regular en la situación actual

Escenario 2 regular							
Inflación	15%						
	2%						
AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Ingreso por arbitrios	2764519	3867631	4323714	4711384	5040904	5320996	
Ingreso total	2764519	3867631	4323714	4711384	5040904	5320996	
Egresos proyectados							
Limpieza pública	2471530.36	2520961	2571380	2622808	2675264	2728769	
Mantenimiento parques y jardines	2506642.26	2556775	2607911	2660069	2713270	2767536	
Serenazgo	1465233.26	1494538	1524429	1554917	1586016	1617736	
Total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74	
Capital de trabajo							
Trabajadores de la municipalidad	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	
Serenos	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00	
Total	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00	
Egresos menos capital de trabajo	5789405.88	5918274.00	6049719.48	6183793.87	6320549.74	6460040.74	
Egreso total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74	
Saldo final	-3678886.9	-2704642.9	-2380005.6	-2126409.5	-1933645.6	-1793044.7	

Elaboración propia

En el siguiente escenario trabajando con un 15% de los contribuyentes morosos vayan disminuyendo cada año y paguen sus arbitrios en los siguientes años sigue sin poder cubrir los gastos que implican los arbitrios.

Si se calcula el VAN de este flujo tomando como costo de oportunidad de un 15% el valor total sería de -11225553 soles. Por lo que la municipalidad para cubrir dichos costos tiene que recurrir a otros ingresos para poder cubrir la pérdida calculada.

Tabla 48

Flujo de caja del escenario bueno en la situación actual

Escenario 3 bueno							
	30%						
Inflación	2%						
AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Ingreso por arbitrios	2764519	4404199	5155394	5681231	6049317	6306977	
Ingreso total	2764519	4404199	5155394	5681231	6049317	6306977	
Egresos Proyectados							
Limpieza pública	2471530.36	2520961	2571380	2622808	2675264	2728769	
Mantenimiento parques y jardines	2506642.26	2556775	2607911	2660069	2713270	2767536	
Serenazgo	1465233.26	1494538	1524429	1554917	1586016	1617736	
Total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74	
Capital de trabajo							
Trabajadores de la municipalidad	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	
Serenos	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00	96000.00	
Total	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00	654000.00	
Egresos menos capital de trabajo	5789405.88	5918274.00	6049719.48	6183793.87	6320549.74	6460040.74	
Egreso total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74	
Saldo final	-3678886.9	-2168074.9	-1548325.1	-1156562.8	-925233.1	-807064.1	

Elaboración propia

En el siguiente escenario trabajando con un 30% de los contribuyentes morosos vayan disminuyendo cada año y paguen sus arbitrios en los siguientes años sigue sin poder cubrir los gastos que implican los arbitrios.

Si se calcula el VAN de este flujo tomando como costo de oportunidad de un 30 % el valor total sería de -7330549 soles. Por lo que la municipalidad para cubrir dichos costos tiene que recurrir a otros ingresos para poder cubrir la pérdida calculada.

En conclusión, en la situación actual la municipalidad no puede pagar en su totalidad los costos que representan los arbitrios por lo que tiene que recurrir a otros ingresos para poder cubrir el saldo negativo teniendo en cuenta que no todos los contribuyentes lleguen a pagar sus arbitrios. En parte la municipalidad si recibe un incremento de ingreso en su situación actual sigue sin poder cubrir todos sus costos.

Proyección económica con datos promedios al nivel que debería recaudar la municipalidad

Se hará una proyección con el ingreso promedio por el concepto de arbitrio que debería recaudar la municipalidad distrital de Cerro Colorado con la información obtenida por esta misma.

Tabla 49

Cuadro de ingresos por arbitrios por cada contribuyente

INGRESOS POR ARBITRIOS	2999874	3160723	3177849	3722702	3354183	2764519
CONTRIBUYENTES	30870	31688	29993	26691	22483	16721

Fuente: Elaboración propia

Por lo cual se obtendrá el ingreso promedio en el periodo que recaudo por cinco años

Tabla 50

Ingreso promedio por arbitrio que debería recaudar la municipalidad

PROMEDIO INGRESO ANUAL	167				
	Residuos solidos	Barrido calles	Parques y jardines	Serenazgo	Total
INGRESO	69.74	2.93	51.59	43.33	167.60

Fuente: Elaboración propia

Esto nos servirá para hacer el cálculo máximo que podría recaudar la municipalidad en base al ingreso promedio que deberían recaudar. La cantidad máxima de contribuyentes es de 54766.

Por lo cual se tendrá la cantidad máxima basada en el ingreso promedio que debería recaudar por parte de la municipalidad por el concepto de arbitrios calculada en 9145922 soles.

La otra forma que se usará para un cálculo por formula será mediante el empleo de un diagrama de dispersión en el cual se tomará la cantidad de contribuyentes de años anteriores tomando el ingreso promedio que debería recaudar la municipalidad.

Tabla 51

Cuadro de proyección por ingreso por cada contribuyente

PROYECCIÓN	
CONTRIBUYENTES	INGRESOS POR ARBITRIOS
30870	5173812
31688	5310909
29993	5026827
26691	4473412
22483	3768151
16721	2802440
25600	4290560
54766	9178782
37680	6315168
39810	6672156

Elaboración propia

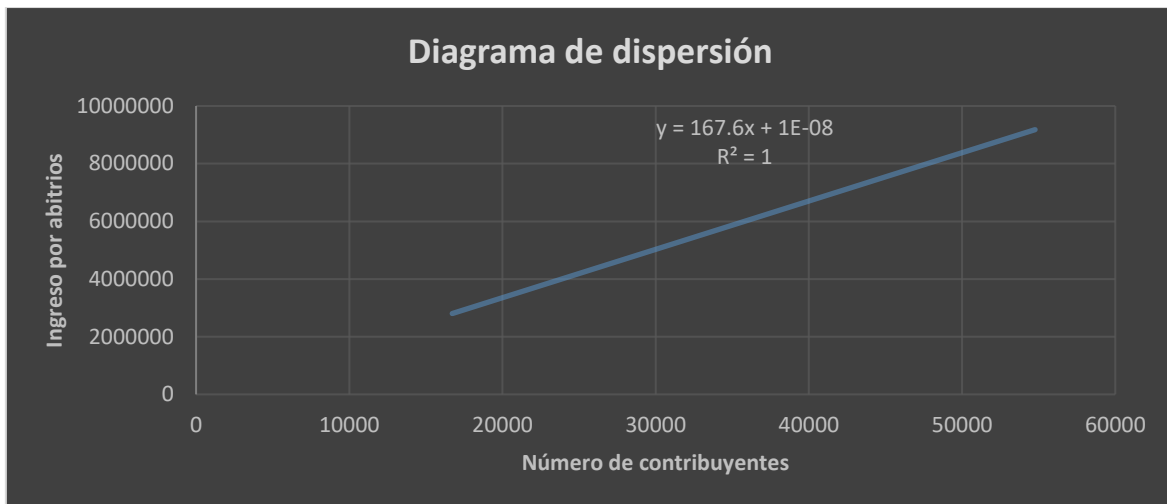


Figura 48 Diagrama de dispersión para el cálculo del arbitrio basado en la situación que debería cobrar la municipalidad

Fuente: Elaboración propia

Por lo cual en el anterior grafico nos indica que si hay una tendencia progresiva en cuanto a los ingresos percibidos por arbitrios. Teniendo la ecuación del diagrama de dispersión y el R2 calculado existe una alta relación entre contribuyente frente al ingreso percibido en un 100% lo que nos indica que el ingreso depende totalmente del contribuyente.

Adicionalmente se usará esta fórmula para realizar la proyección para poder realizar flujos de caja más adelante por lo cual se tomará el promedio de la cantidad de contribuyentes de años anteriores.

Tabla 52

Promedio de contribuyentes

Promedio de contribuyentes	26408
-----------------------------------	-------

Elaboración propia

Para elaborar la proyección se tomará tres escenarios en los cuales:

- Escenario 1: 5% de los contribuyentes morosos irán pagando
- Escenario 2: 15% de los contribuyentes morosos irán pagando
- Escenario 3: 30% de los contribuyentes morosos irán pagando

Adicionalmente se hará una disminución por cada año que pase de la cantidad actual de los contribuyentes morosos que no han realizado sus pagos con el objetivo de incrementar la cantidad de contribuyentes que paguen sus arbitrios.

Tabla 53

Promedio de contribuyentes morosos

AÑO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
MOROSOS	23896	23078	24773	28075	32283	38045
Promedio de morosos	28358					

Elaboración propia

Teniendo el promedio se procederá al cálculo del ingreso en cada año en base a los diferentes escenarios.

Proyección del escenario 1: Pesimista

Tabla 54

Escenario pesimista en la situación que debería cobrar la municipalidad

Escenario 1 pesimista	5%				
Nuevos contribuyentes	1418	1347	1280	1216	1155
AÑO	2020	2021	2022	2023	2024
CONTRIBUYENTES	27826	29173	30452	31668	32823
INGRESOS POR ARBITRIOS	4663568	4889328	5103801	5307550	5501112

Elaboración propia

Proyección del escenario 2: Regular

Tabla 55

Escenario regular en la situación que debería cobrar la municipalidad

Escenario 2 regular	15%				
Nuevos contribuyentes	4254	3616	3073	2612	2220
AÑO	2020	2021	2022	2023	2024
CONTRIBUYENTES	30661	34277	37350	39963	42183
INGRESOS POR ARBITRIOS	5138853	5744843	6259933	6697761	7069914

Elaboración propia

Proyección del escenario 3: Bueno

Tabla 56

Escenario bueno en la situación que debería cobrar la municipalidad

Escenario 3 bueno	30%				
Nuevos contribuyentes	8508	5955	4169	2918	2043
AÑO	2020	2021	2022	2023	2024
CONTRIBUYENTES	34915	40870	45039	47957	50000
INGRESOS POR ARBITRIOS	5851782	6849882	7548552	8037621	8379969

Elaboración propia

Al tener ya los ingresos proyectados se puede realizar el flujo de caja teniendo los siguientes datos adicionales:

Para ofrecer los servicios de los arbitrios se tienen aproximadamente 600 trabajadores de la municipalidad para brindar los servicios de los arbitrios y 80 serenos para el trabajo de serenazgo adicionalmente se tiene el costo que menciona la ordenanza municipal para poder brindar los servicios del arbitrio.

Tabla 57

Costos de los arbitrios

Costos	
Limpieza pública	2471530.36
Mantenimiento parques y jardines	2506642.26
Serenazgo	1465233.26
Total	6443405.88

Elaboración propia

Se tomará en cuenta la tasa de inflación actual del BCR que es de un 2% ya que para poder brindar los servicios de los arbitrios.

Flujos de caja basados en el ingreso promedio que debería cobrar la municipalidad

Tabla 58

Flujo de caja del escenario pesimista que debería cobrar la municipalidad

Escenario 1 pesimista	Inflación					
	5%	2%				
AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingreso por arbitrios	2764519	4663568	4889328	5103801	5307550	5501112
Ingreso total	2764519	4663568	4889328	5103801	5307550	5501112
Egresos proyectados						
Limpieza pública	2471530.36	2520961	2571380	2622808	2675264	2728769
Mantenimiento parques y jardines	2506642.26	2556775	2607911	2660069	2713270	2767536
Serenazgo	1465233.26	1494538	1524429	1554917	1586016	1617736
Total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74
Capital de trabajo						
Trabajadores de la municipalidad	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00
Serenos	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00
Total	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00
Egresos menos capital de trabajo	5765405.88	5894274.00	6025719.48	6159793.87	6296549.74	6436040.74
Egreso total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74
Saldo final	-3678886.9	-1908706.2	-1814391.0	-1733992.8	-1666999.6	-1612929.0

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que al tener un escenario en donde el 5% de los contribuyentes morosos vayan disminuyendo cada año y paguen sus arbitrios en los siguientes años sigue sin poder cubrir los gastos que implican los arbitrios ya mencionados anteriormente.

Si se calcula el VAN de este flujo tomando como costo de oportunidad un 5% el valor total sería de -11275513 soles. Por lo que la municipalidad para cubrir dichos costos tiene que recurrir a otros ingresos para poder cubrir la pérdida calculada.

Tabla 59

Flujo de caja del escenario regular que debería cobrar la municipalidad

Escenario 2 regular							
Inflación	15%						
	2%						
AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Ingreso por arbitrios	2764519	5138853	5744843	6259933	6697761	7069914	
Ingreso total	2764519	5138853	5744843	6259933	6697761	7069914	
Egresos proyectados							
Limpieza pública	2471530.36	2520961	2571380	2622808	2675264	2728769	
Mantenimiento parques y jardines	2506642.26	2556775	2607911	2660069	2713270	2767536	
Serenazgo	1465233.26	1494538	1524429	1554917	1586016	1617736	
Total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74	
Capital de trabajo							
Trabajadores de la municipalidad	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	
Serenos	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00	
Total	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00	
Egresos menos capital de trabajo	5765405.88	5894274.00	6025719.48	6159793.87	6296549.74	6436040.74	
Egreso total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74	
Saldo final	-3678886.9	-1433420.6	-958876.8	-577860.4	-276789.0	-44126.9	

Elaboración propia

En el siguiente escenario trabajando con un 15% de los contribuyentes morosos vayan disminuyendo cada año y paguen sus arbitrios en los siguientes años sigue sin poder cubrir los gastos que implican los arbitrios.

Si se calcula el VAN de este flujo tomando como costo de oportunidad de un 15% el valor total sería de -6210535 soles. Por lo que la municipalidad para cubrir dichos costos tiene que recurrir a otros ingresos para poder cubrir la pérdida calculada.

Tabla 60

Flujo de caja del escenario bueno que debería cobrar la municipalidad

Escenario 3 bueno	30%					
Inflación	2%					
AÑO	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingreso por arbitrios	2764519	5851782	6849882	7548552	8037621	8379969
Ingreso total	2764519	5851782	6849882	7548552	8037621	8379969
Egresos Proyectados						
Limpieza pública	2471530.36	2520961	2571380	2622808	2675264	2728769
Mantenimiento parques y jardines	2506642.26	2556775	2607911	2660069	2713270	2767536
Serenazgo	1465233.26	1494538	1524429	1554917	1586016	1617736
Total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74
Capital de trabajo						
Trabajadores de la municipalidad	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00	558000.00
Serenos	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00	120000.00
Total	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00	678000.00
Egresos menos capital de trabajo	5765405.88	5894274.00	6025719.48	6159793.87	6296549.74	6436040.74
Egreso total	6443405.88	6572274.00	6703719.48	6837793.87	6974549.74	7114040.74
Saldo final	-3678886.9	-720492.1	146162.4	710757.9	1063071.0	1265928.2

Elaboración propia

En el siguiente escenario trabajando con un 30% de los contribuyentes morosos vayan disminuyendo cada año y paguen sus arbitrios en los siguientes años se muestra que en los dos primeros periodos la municipalidad no puede cubrir los costos, pero a partir del tercer periodo tiene un saldo positivo por lo que hay un punto de equilibrio en una determinada cantidad de contribuyentes por lo cual ya puede cubrir sus costos la municipalidad.

Si se calcula el VAN de este flujo tomando como costo de oportunidad de un 30 % el valor total sería de -3109950 soles. Por lo que la municipalidad para cubrir dichos costos tiene que recurrir a otros ingresos para poder cubrir la pérdida calculada.

En conclusión, en una situación que la municipalidad pueda recibir el promedio que debería cobrar aproximadamente por contribuyente refleja una mejoría del incremento del ingreso percibido, pero a partir de un determinado número de contribuyentes puede cubrir sus costos por el concepto de arbitrios aun así la municipalidad tiene que recurrir a otras fuentes de ingreso para cubrir los costos de los arbitrios.

Indicadores de comparación de las proyecciones

En las variaciones se tomó cada escenario usando los ingresos, el saldo final de cada periodo y el VAN para realizar la comparación de la situación actual frente al ingreso promedio por contribuyente que debería cobrar la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

Variaciones en el primer escenario

Tabla 61

Variación del saldo final del flujo de caja del escenario pesimista

Variación escenario 1						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingreso por arbitrios	2764519	3509919	3679832	3841250	3994597	4140276
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingreso por arbitrios	2764519	4663568	4889328	5103801	5307550	5501112
Variación	100%	133%	133%	133%	133%	133%
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Saldo final	-3678887	-3062355	-3023887	-2996544	-2979953	-2973765
Saldo final	-3678887	-1908706	-1814391	-1733993	-1667000	-1612929
Variación	100%	62%	60%	58%	56%	54%
Reducción	0%	38%	40%	42%	44%	46%

Elaboración propia

Se puede observar que el ingreso percibido por el ingreso promedio que debería cobrar la municipalidad es mucho mayor al recaudado actualmente y se tiene un incremento a partir del primer año de proyección mencionado en la tabla anterior, en cuanto al saldo final se puede ver que producto del incremento del ingreso el saldo final es mayor en cuanto a lo que debería cobrar la municipalidad de la situación actual teniendo en cuenta que se tienen saldos negativos por los costos que implican los arbitrios, lo que genera que si la municipalidad cobrara lo que debería cobrar en promedio a cada contribuyente el saldo final va reduciendo ese margen negativo generado por los costos. En cuanto a la variación del saldo negativo este va reduciendo cada periodo tomando la comparación entre ambas situaciones.

Variaciones en el segundo escenario

Tabla 62

Variación del saldo final del flujo de caja del escenario regular

Variación escenario 2						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingreso por arbitrios	2764519	3867631	4323714	4711384	5040904	5320996
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingreso por arbitrios	2764519	5138853	5744843	6259933	6697761	7069914
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	100%	133%	133%	133%	133%	133%
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Saldo final	-3678887	-2704643	-2380006	-2126410	-1933646	-1793045
Saldo final	-3678887	-1433421	-958877	-577860	-276789	-44127
Variación	100%	53%	40%	27%	14%	2%
Reducción	0%	47%	60%	73%	86%	98%

Elaboración propia

En el segundo escenario tiene el mismo comportamiento que el anterior escenario en el cual hay incremento del ingreso percibido en comparación de la situación actual, el saldo final va disminuyendo ese margen negativo, pero aun sin cubrir sus costos.

En cuanto a la variación los márgenes negativos van disminuyendo en cada periodo por lo que si hay una mejora en el monto recaudado que genera un mayor impacto económico en la recaudación de arbitrios.

Variaciones en el tercer escenario

Tabla 63

Variación del saldo final del flujo de caja del escenario bueno

Variación escenario 3						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingreso por arbitrios	2764519	4404199	5155394	5681231	6049317	6306977
Ingreso por arbitrios	2764519	5851782	6849882	7548552	8037621	8379969
	100%	133%	133%	133%	133%	133%
Saldo final	-3678887	-2168075	-1548325	-1156563	-925233	-807064
Saldo final	-3678887	-720492	146162	710758	1063071	1265928
Variación	100%	33%	-9%	-61%	-115%	-157%
Reducción o aumento	0%	67%	109%	161%	215%	257%

Elaboración propia

En el tercer escenario si hay un comportamiento diferente en cuanto a los dos anteriores en el cual sigue manteniendo un incremento percibido a diferencia de la situación actual, el saldo final tiene un mayor incremento y a partir del tercer periodo la municipalidad ya está cubriendo sus costos por arbitrios y se puede ver que la variación del saldo negativo va disminuyendo hasta ser un ingreso positivo por lo que se tiene un incremento del saldo en cada periodo en este tercer escenario.

Variación del VAN

Tabla 64

Variación del VAN en los tres escenarios

Variación del VAN			
	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3
Actual	-16708335	-11225553	-7330549
Promedio	-11275513	-6210535	-3109950
Variación	67%	55%	42%

Elaboración propia

En ambas proyecciones realizadas no se puede obtener un VAN positivo por lo que la municipalidad para cubrir los gastos recurre a otras fuentes de financiamiento como las transferencias y el canon entre otros.

Pese a las cifras negativas si se tiene una mejora, aunque no llega a lo necesario para tener un saldo positivo.

En la situación actual si la municipalidad sigue cobrando a ese ingreso actual no llega a cubrir sus costos aun si logra en un determinado periodo reducir la morosidad casi en su totalidad.

En la situación proyectada en base al ingreso promedio que debería recaudar la municipalidad a partir de 40000 contribuyentes se puede cubrir los costos lo que representa alrededor del 73% del total de la cantidad de contribuyentes.

Capítulo 4: Discusión

Los resultados obtenidos por las encuestas, entrevistas y las proyecciones dan a lugar a las siguientes discusiones:

La percepción del contribuyente de Cerro Colorado es muy baja por el servicio que recibe por parte de la municipalidad esto se debe en parte al amplio número de zonas residenciales y el poco personal que cuenta la municipalidad por lo que no puede cubrir sus servicios de forma óptima en cuanto al tiempo y espacio de realizar un servicio, ya que en parte los servicios que brinda la municipalidad son incompletos y se tienen ciertas zonas residenciales descuidadas.

Por lo que el nivel de satisfacción va de la mano con el nivel de percepción por lo que el nivel de satisfacción del contribuyente de Cerro Colorado es muy bajo.

Los servicios por el concepto de arbitrio que brinda la municipalidad son los siguientes: Limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, serenazgo. Dentro de lo cual los contribuyentes no perciben en sus zonas todos los servicios que brinda la municipalidad, el servicio con mayor crítica percibida por parte de los contribuyentes de Cerro Colorado fue el de limpieza pública en especial el de residuos sólidos.

Parte de los contribuyentes conocen el dinero con el que se pagan los servicios de los arbitrios, pero desconocen lo que implica la tributación y su importancia en el funcionamiento de una municipalidad y el impacto que este puede generar en el servicio que puede brindar la municipalidad.

Existe un porcentaje de contribuyentes que desconocen que tipo de tributos deben pagar por lo que con esto se refleja que existe un bajo nivel en cultura tributaria por lo que la municipalidad debería realizar campañas de concientización o publicitarias para fomentar la cultura tributaria.

Parte de los contribuyentes conocen el precio que debe pagar de tributos, pero no conocen de su importancia ni del impacto que genera en el servicio que reciben. Para el contribuyente

el costo de pagar un arbitrio es muy excesivo por lo que la percepción del precio del arbitrio es muy alta para el contribuyente promedio.

Un gran porcentaje de contribuyentes no paga sus impuestos en su totalidad o los evade en sí, esto se ve reflejado en los montos que percibe la municipalidad en los anteriores años dando lugar a una interrogante sobre la cual sería si la municipalidad de Cerro Colorado lograría alcanzar su meta fiscal de recaudación de forma anual. Como se vio anteriormente el ingreso percibido influye en el servicio que ofrece la municipalidad.

El contribuyente no paga sus arbitrios por diferentes motivos: La falta de recursos económicos, otras prioridades económicas antes que pagar un tributo, dificultades de pagar, falta de importancia de pagar un tributo o no lo considera necesario. Por lo que se refleja un bajo nivel de conocimiento de la importancia de la tributación, dificultades de pago en cuanto a las modalidades existentes que ofrece la municipalidad que es el pago mismo en caja o por un banco Scotiabank. Lo que podría servir al contribuyente sería un incremento de modalidades de pago.

La municipalidad no realiza procesos de sanción contra los contribuyentes que evaden el pago de sus impuestos ni realiza penalidades contra los contribuyentes morosos, por lo que la municipalidad no es muy rigurosa en cuanto a las sanciones ya que gran parte de los contribuyentes no realiza el pago de sus impuestos y esto se refleja en el servicio que perciben los contribuyentes.

La municipalidad no realiza procesos de fiscalización por lo que se asume que la municipalidad no hace un seguimiento a los contribuyentes morosos ni se realiza ningún tipo de penalidad alguna por lo que solo se hace un seguimiento a los contribuyentes que realizan sus pagos.

Una solución para incrementar los pagos se planteó el fraccionamiento de deudas y el contribuyente tiene un alto nivel de aceptación de dicha medida lo cual le favorece al contribuyente a pesar de que dicha medida existe actualmente solo que por falta de información se desconocía de la existencia de dicho método.

Como otro tipo de alternativa se propuso el cobro a domicilio en el cual no fue muy aceptada esta medida debido a que contribuyentes no les favorece el pago de forma domiciliaria en parte esto tiene que ver mucho con la percepción y la importancia de los tributos.

Como otra medida o alternativa de pago fue el pago por medio de tarjetas de crédito o débito el cual tuvo un alto nivel de aceptación, esto facilitaría el pago de los tributos por parte de los contribuyentes ya que la mayoría de pagos se realiza por este medio y no de forma física.

Como otra medida o alternativa de pago fue la modalidad por vía web la cual tuvo un alto nivel de aceptación, gran parte de los contribuyentes cuenta con acceso a internet y esto facilitaría el pago de los tributos ya que solo se necesitaría de una tarjeta de crédito o débito y un portal web al cual acceder.

Los contribuyentes no reciben campañas de sensibilización tributaria ni la importancia que radica el pago de estas, por lo que se ve reflejado como una causa entre tantas en el bajo nivel de recaudación en Cerro Colorado.

De las entrevistas realizadas al personal administrativo de la municipalidad distrital de Cerro Colorado, el personal solo cuenta con una capacitación de forma anual más que todo al realizarse el cambio de personal solo se da una capacitación.

El software que utiliza el personal administrativo para el seguimiento de la tributación es muy limitado el software para realizar sus operaciones en su totalidad, la página web de la municipalidad es muy limitada no da mucha información ni soporte para el contribuyente.

El personal administrativo no está capacitado para temas tributarios

El padrón de contribuyentes que tiene la municipalidad esta desactualizado y no es automático ya que toda información que se obtiene es por medio de expedientes y no de forma virtual, si el contribuyente necesita información sobre tributación debe ir obligatoriamente a una ventanilla de atención de la misma municipalidad.

El nivel de recaudación que percibe la gerencia es de solo el 30% aproximadamente por lo que es muy bajo para alcanzar una meta fiscal y por la falta de equipos de fiscalización y seguimiento no se puede incrementar la recaudación.

De las proyecciones realizadas se tomó dos situaciones: la primera es un supuesto caso que la municipalidad siga cobrando el monto constante del arbitrio el cual no es el monto total que debería cobrar ya que existen contribuyentes que no pagan todo el monto que representa un arbitrio y el segundo supuesto en el cual el contribuyente realiza el pago total del arbitrio de forma puntual.

En el primer supuesto aun teniendo un 70% de contribuyentes activos no llega la municipalidad a cubrir sus costos de sus servicios por el concepto de arbitrios.

En el segundo supuesto teniendo un 70% de contribuyentes activos la municipalidad si llegaría a cubrir sus costos por lo cual no tendría que recurrir a otras fuentes de ingresos para cubrir ese déficit.

Por lo que la municipalidad debería implementar mejoras en gestión de su personal administrativo e implementar estrategias para facilitar el pago de los arbitrios con el objetivo que el contribuyente tenga una mayor accesibilidad para realizar el pago de sus arbitrios.

A través de las proyecciones, las encuestas, las entrevistas y toda la información recolectada se llego a formular las siguientes estrategias que debería implementar la municipalidad distrital de Cerro Colorado para incrementar la recaudación de arbitrios:

1. Fraccionamiento de la cuota anual del arbitrio
2. Implementar el pago con tarjeta de crédito o debito en los locales de pago
3. Implementar el pago por internet
4. Realizar campañas sobre cultura tributaria
5. Realizar al menos 2 capacitaciones anuales a todo el personal relacionado al tema tributario
6. Mejorar el sistema informático aplicado al tema tributario
7. Mejorar el padrón de contribuyentes de manera virtual con datos actualizados de cada contribuyente
8. Incrementar el numero de bancos o agentes como locales de pago para el contribuyente
9. Implementar un manual o guía de orientación hacia el contribuyente
10. Facilitar la información del contribuyente a través de la pagina web de la municipalidad
11. Realizar un seguimiento constante y a la vez incrementar el numero de equipo de fiscalizadores para los contribuyentes morosos

Conclusiones

1. Los arbitrios representan menos del 5% del ingreso total que percibe la municipalidad lo que en parte no afecta en gran medida a la municipalidad ya que siendo un ingreso que representa un porcentaje tan bajo no influye, ya que la municipalidad depende más de sus transferencias las cuales representan más de la mitad de sus ingresos.
2. Los impuestos representan el 33% del ingreso total que percibe la municipalidad lo que representa que es una fuente de ingresos que puede influir en el funcionamiento de la municipalidad en caso de los arbitrios que representan solo el 5% del ingreso total, en cambio los arbitrios representan el 25% de los ingresos por impuesto lo que si puede influir en el ingreso que percibe la municipalidad por el concepto de impuestos.
3. El porcentaje de contribuyentes morosos es del 43% aproximadamente pero en cada año va aumentando la cantidad de contribuyentes morosos lo cual influye de forma negativa en el ingreso que recibe la municipalidad por el concepto de arbitrios al final del periodo 2019 se tiene un 70% de morosidad del total de contribuyentes lo que representa un problema para la municipalidad.
4. En la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado la gerencia de administración tributaria carece de equipos multidisciplinarios, no cuenta con un sistema informático adecuado para el personal y su seguimiento de los pagos. El personal administrativo de la gerencia de administración tributaria carece de capacitación en temas como el tributario, ética, atención al cliente y relaciones interpersonales, adicionalmente se requiere de una mayor cantidad de personal para más tareas específicas.

La sub gerencia de registro tributario y orientación al contribuyente cuentan con un padrón de contribuyentes, pero este no anda actualizado y no es automático por lo que se debe actualizar de forma manual por medio de la entrega de expedientes físicos y no virtuales. El registro de los contribuyentes se realiza por datos personales como el DNI y el nombre completo y no por la ubicación del predio. Adicionalmente el acceso del contribuyente a su información personal solo se puede hacer por medio de las

ventanillas de la misma municipalidad. El sistema informático no permite segregar a los contribuyentes por su información o agruparlos por segmentos diferentes.

Adicionalmente la sub gerencia de registro tributario no cuentan con un plan de orientación al contribuyente ni cuentan con manuales de un debido procedimiento aparte que no cuentan con la capacitación debida.

La sub gerencia de recaudación y control tributario el nivel de recaudación es un 30% mientras que el 70% representa la morosidad del contribuyente. El contribuyente solo puede realizar el pago de sus arbitrios por medio de ventanilla o por medio de un banco Scotiabank, adicionalmente se considera que los contribuyentes de Cerro Colorado no cuentan con cultura tributaria.

La sub gerencia de fiscalización tienen solo 10 equipos de fiscalización los cuales solo fiscalizan pagos de impuesto predial y alcabala, pero no otros impuestos que faltan. Se enfocan solamente en evasores y no en los contribuyentes morosos, debido al mal sistema informático no se le puede hacer un seguimiento a los contribuyentes morosos. La atención en ventanilla se considera que la baja recaudación económica hacia el contribuyente se debe por su situación económica debido a los altos costos que significa pagar un arbitrio y la percepción del contribuyente hacia el servicio que brinda la municipalidad, el software con el cual trabaja no es óptimo para poder realizar con facilidad sus funciones, solo se realiza una capacitación y no de forma continua.

5. Los contribuyentes que pagan sus arbitrios solo representan menos de la mitad del total de contribuyentes teniendo en cuenta que adicionalmente la municipalidad no cobra el total del monto que debería recaudar por contribuyente siendo el monto de 167 soles aproximadamente pero en su situación actual el promedio de ingreso de arbitrio por contribuyente es de 126 soles. La municipalidad no realiza un seguimiento adecuado a todos los contribuyentes y no cuenta con una variedad de formas de pago para facilitar el pago de los arbitrios.

6. De la encuesta realizada los contribuyentes tienen una baja percepción y una baja aceptación a la gestión de la municipalidad de Cerro Colorado, parte de la población no percibe los servicios que brinda la municipalidad y no cuenta con conocimiento sobre la importancia de la tributación adicionalmente teniendo una percepción sobre un costo tan alto que implica pagar un arbitrio da como resultado un alto grado de morosidad.

Los contribuyentes tienen varios motivos por los cuales no realizan el pago de sus arbitrios teniendo en cuenta que gran parte de ellos no han sido sancionados ni fiscalizados, adicionalmente se tomó como alternativas para determinar si generaría facilidad en los pagos para los contribuyentes métodos de fraccionamiento, pagos con tarjetas de crédito y débito, pagos a domicilio y pagos por vía web.

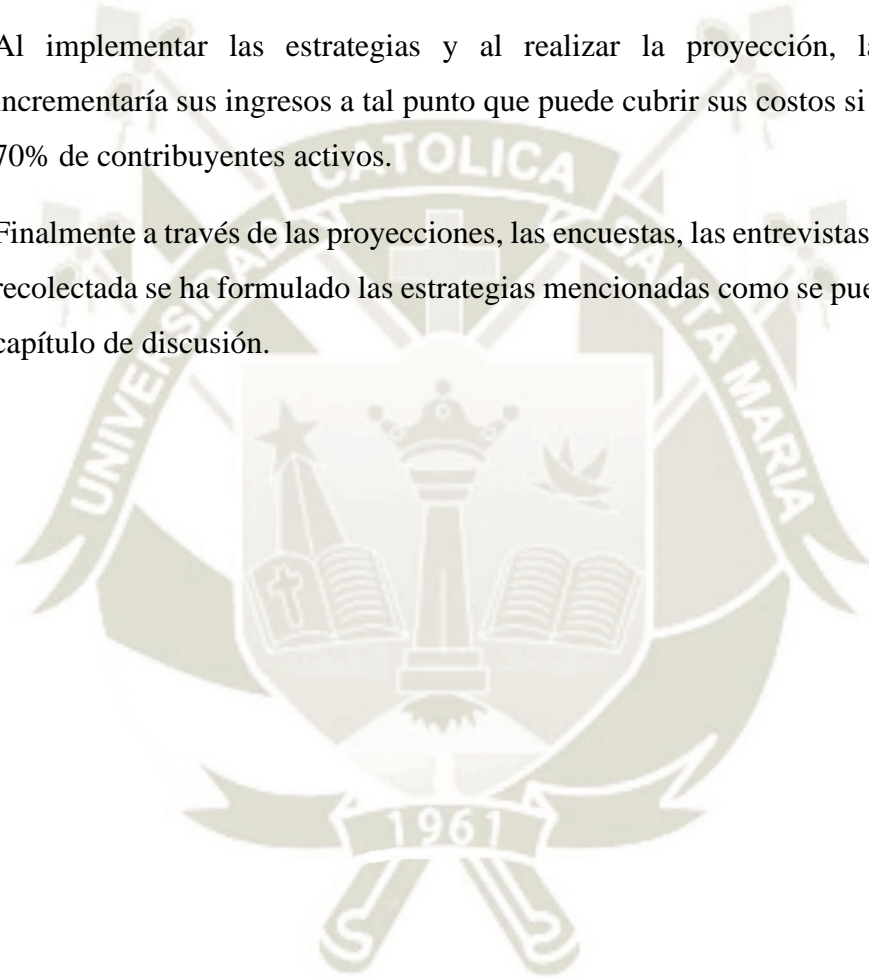
Teniendo como resultado una aceptación de estos métodos como facilidades de pago lo que podría ayudar a la municipalidad a percibir mayor cantidad de ingresos por arbitrios.

7. La percepción de los contribuyentes con respecto a limpieza pública es neutra ya que parte de los contribuyentes si obtienen el servicio, la percepción de los contribuyentes en cuanto a los residuos sólidos es negativa ya que la mayoría de contribuyentes no perciben dicho servicio, en cuanto al servicio de mantenimiento de parques y jardines más de la mitad de contribuyentes no perciben dicho servicio y en el caso del servicio de serenazgo más de la mitad de los contribuyentes tampoco perciben dicho servicio.
8. La mayoría de los contribuyentes tienen una percepción negativa sobre la gestión de la recaudación de arbitrios que tiene la municipalidad ya que no cubren sus necesidades ya que parte de la población tiene una opinión neutra mientras que el 45% de los contribuyentes tiene una percepción negativa. La insatisfacción del servicio que brinda la municipalidad es muy alta tan solo teniendo un porcentaje bajo de satisfacción por parte de los contribuyentes.
9. Dentro de las causas por las cuales los contribuyentes no pagan sus arbitrios las principales causas se deben por la falta de recursos económicos, existen otras prioridades económicas, no se considera importante el pago de los arbitrios y existen dificultades para pagar por los pocos medios que cuenta la municipalidad.

10. En la situación actual que cobra la municipalidad distrital de Cerro Colorado no llega a cubrir los costos de los arbitrios por lo cual tiene que recurrir a los ingresos de otras fuentes especialmente a través de transferencias. La municipalidad tiene un alto nivel de morosidad e incumplimiento de pagos que representa más del 50% de la cantidad total de los contribuyentes para lo cual es muy difícil llegar a cubrir sus costos teniendo una alta tasa de contribuyentes morosos, teniendo alrededor de un 30% de contribuyentes activos.

Al implementar las estrategias y al realizar la proyección, la municipalidad incrementaría sus ingresos a tal punto que puede cubrir sus costos si logra alcanzar el 70% de contribuyentes activos.

11. Finalmente a través de las proyecciones, las encuestas, las entrevistas y la información recolectada se ha formulado las estrategias mencionadas como se puede apreciar en el capítulo de discusión.



Recomendaciones

1. Implementar las estrategias para lograr que el porcentaje que representa los ingresos por arbitrios incrementen y sean mayores que el 5% de lo que representa del total de ingresos que percibe una municipalidad.
2. Analizar los diferentes factores que conforman los ingresos por impuestos para observar si el procedimiento de recaudación de dichos impuestos es óptimo tomando como ejemplo las deficiencias del sistema de recaudación de arbitrios y su procedimiento de recaudación.
3. Tras los resultados obtenidos se tiene una idea de que la municipalidad debería realizar campañas de concientización tributaria, ampliar sus métodos de pago, mejorar sus sistemas de registro, mejorar los servicios que brinda y tener un mayor contacto con los contribuyentes para poder facilitar los pagos y poder reducir el índice de morosidad facilitando los pagos de los arbitrios.
4. La gerencia de administración tributaria debe incrementar el personal para realizar tareas específicas, se debe mejorar el software informático para el personal para no limitar sus funciones, se debe mejorar la infraestructura para el incremento del personal por la poca capacidad que este tiene y sobre todo se debe implementar una capacitación continua al personal.

La sub gerencia de registro tributario y orientación al contribuyente debe tener un sistema de seguimiento de su padrón de contribuyentes de forma actualizada por medio del cual con solo realizar un registro virtual pueda actualizarse de forma automática cada determinado periodo, se debe tener el registro en base a la ubicación del predio con un código determinado en base a los nombres y apellidos del contribuyente. Adicionalmente se debería implementar en el portal web el acceso a la información para cada contribuyente para no estar asistiendo a la misma municipalidad, se debe implementar un plan de orientación o campañas de concientización hacia el contribuyente y tener un procedimiento adecuado para realizar el cobro de los arbitrios sumado a una capacitación continua.

La municipalidad distrital de Cerro Colorado para obtener un mayor ingreso de arbitrios debe realizar campañas para fomentar la cultura tributaria, valores y la importancia del pago de los impuestos, se debe implementar el pago de arbitrios por vía página web de la misma municipalidad y hacer un convenio para realizar el pago con otros bancos en todo el distrito.

La sub gerencia de fiscalización deben implementar más equipos de fiscalización para hacer un mayor seguimiento no solamente a los evasores sino también a los morosos, se debe mejorar el sistema informático y realizar más capacitaciones en cuanto a la tributación.

El personal de ventanilla debe recibir más capacitaciones y una mejora en el software para poder realizar sus funciones de forma óptima.

5. La municipalidad debe implementar las estrategias para poder incrementar la percepción del contribuyente sobre la recaudación de arbitrios.
6. Hacer un seguimiento en las zonas donde hay una baja percepción de los servicios que brinda la municipalidad con el objetivo de poder mejorar el servicio y la percepción del contribuyente.
7. La municipalidad distrital de Cerro Colorado debe cobrar 167 soles en vez de los 126 soles para poder cubrir los costos por arbitrios y debe aproximadamente tener alrededor del 70% de contribuyentes activos en cuanto al pago puntual de los arbitrios a un monto de 167 soles por contribuyente para cubrir sus costos, por lo que se debería implementar las estrategias mencionadas anteriormente para lograr un incremento en la cantidad de contribuyentes percibida y activa de forma puntual.
8. La municipalidad distrital de Cerro Colorado debería poner en practica todas las estrategias obtenidas en este trabajo de investigación con la finalidad de mejorar su recaudación de arbitrios.

Referencias Bibliográficas

- Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo internacional y Ministerio de economía y finanzas. (2011). Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial en las municipalidades. 1ra ed. Perú.
- Armas y Colmenares. (2009). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria.
- Beraun. (Junio, 2015). Recaudación de las principales tasas municipales y su incidencia en el presupuesto de ingresos de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo. Recuperado de <https://es.slideshare.net/darwinmalpartida/proyecto-recaudacion-impuestomunicipales20092013versionfinal>
- Cabrera, Escorihuela y Padrino. (2004). Propuesta para incrementar la recaudación de los impuestos municipales en la alcaldía del municipio Naguanagua. Estado Carabobo. Universidad de Carabobo.
- Camacho y Patarroyo. (2017). Cultura tributaria en Colombia.
- Carhuatanta y Vásquez. (2019). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016.
- Chávez y Delgado. (2017). Implicancias en la recaudación de arbitrios municipales y el incumplimiento tributario en los pobladores del distrito el milagro, Utcubamba 2017.
- Chero y Taboada. (2016). Efectos de la Amnistía Tributaria en la Recaudación de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2014 – 2015.
- Congreso de la Republica. (s.f.). Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_31.pdf

Constitución política del Estado. (1993). Artículo 74. Recuperado de http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1996/constitucion/cons_t3.htm#:~:text=Art%C3%ADculo%2074%C2%B0.&text=El%20Estado%2C%20al%20ejercer%20la%20tributo%20puede%20tener%20efecto%20confiscatorio.&text=Las%20leyes%20de%20presupuesto%20no%20pueden%20contener%20normas%20sobre%20materia%20tributaria.

Constitución de la República del Perú. (1993). Artículo N°196. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf

Guillermo Tella. (2012). Políticas de Recaudación diez estrategias de actuación. Recuperado de <http://www.guillermotella.com/articulos/politicas-de-recaudacion-diez-estrategias-de-actuacion/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). Estructura de ingresos y egresos municipales. Capítulo 7 Finanzas municipales.

Ley orgánica de municipalidades. (2003). Ley N.ª 23853. Recuperado de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/descentralizacion/Leyormun.htm>

Ministerio de economía y finanzas. (2004). Ley de tributación municipal.

Municipalidad distrital de Cerro Colorado. (2018). Análisis multianual de gestión fiscal

Ministerio de economía y finanzas. (s.f.). Clasificador de fuentes de financiamiento.

Ministerio economía y finanzas. (2019). Informe multianual de gestión fiscal 2016 - 2018 de la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

Ministerio de economía y finanzas. (2014). Seguimiento de la Ejecución Presupuestal.

Municipalidad distrital de Independencia. (2015). Indicadores de gestión de la municipalidad distrital de Independencia.

Municipalidad distrital de Cerro Colorado. (2015). Instrumentos de Gestión Institucional de la Municipalidad de Cerro Colorado.

Municipalidad distrital de Cerro Colorado. (2015). Manual de organización y funciones.

Municipalidad distrital de Cerro Colorado. (2015). Ordenanza municipal N° 345.

Municipalidad distrital de Cerro Colorado. (2015). Reglamento de organización y función.

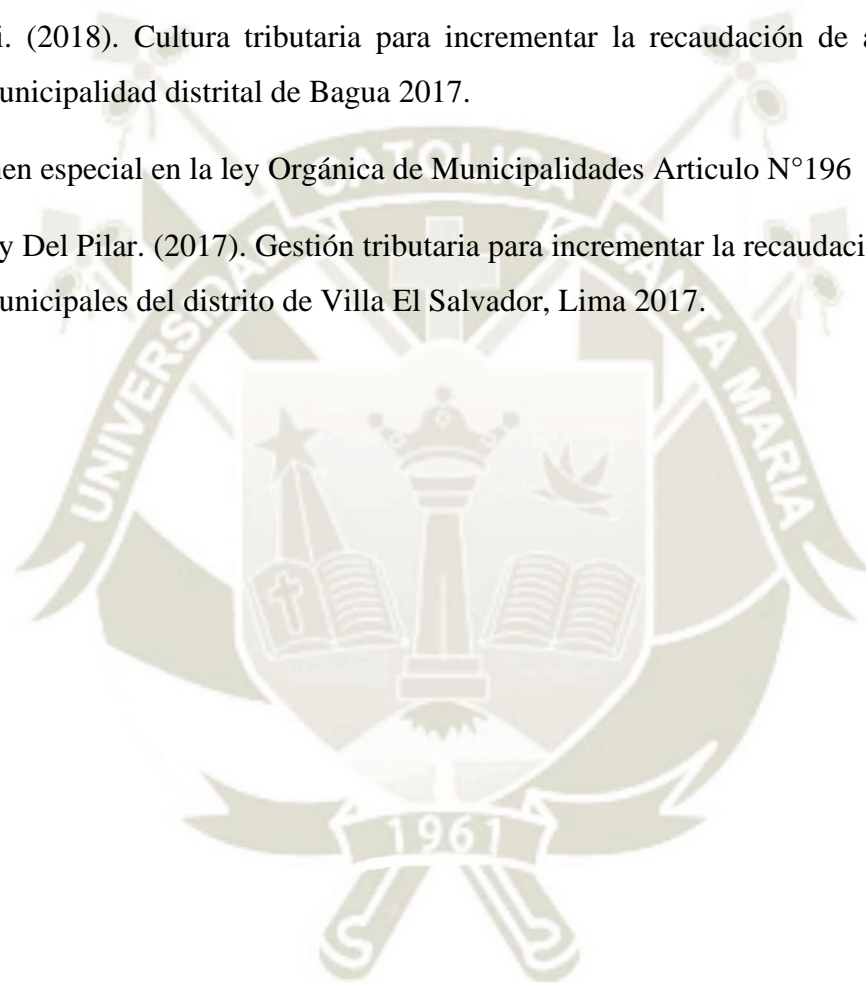
Municipalidad Distrital de Cerro Colorado. (2017). Tributos Municipales. Recuperado de <http://www.mdcc.gob.pe/tributos-municipales/>

Organización de Cooperación y Desarrollos Económicos y Eurostat. (2007). Manual de OSLO.

Paukai. (2018). Cultura tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Bagua 2017.

Régimen especial en la ley Orgánica de Municipalidades Artículo N°196

Rojas y Del Pilar. (2017). Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador, Lima 2017.



Anexos

Anexo N°1: Plan de tesis

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Problema:

La baja recaudación de arbitrios por parte de los contribuyentes del distrito de Cerro Colorado es la principal preocupación de los municipios por ende su problema principal ya que se busca lograr el financiamiento de las actividades propias de su responsabilidad.

El esquema de cobros no cambiado en los últimos años, sabiendo que Cerro Colorado ha crecido demográficamente y territorialmente por lo que la municipalidad no ha cambiado la forma ni el enfoque de cómo mejorar su recaudación tributaria, de manera ha ocurrido todo lo contrario, la población ignora las consecuencias de la falta de puntualidad y pago de los tributos, lo que genera una falta de concientización en la importancia del pago de impuestos. Pese a la situación actual la municipalidad no ejerció ninguna estrategia pese al incremento demográfico por lo cual se tiene una amplia división socioeconómica, lo cual implica un riesgo por el incumplimiento del pago por parte de los contribuyentes sabiendo que el presupuesto municipal depende del gasto corriente de los recursos directamente recaudados.

Cabrera, Escorihuela y Padrino, (2004), manifiestan que: “el pago de los tributos municipales está relacionado directamente con el crecimiento y competitividad de un Municipio, ya que permite a los gobiernos municipales solventar las necesidades sociales y públicas y a la vez, si se lleva de manera eficiente, el ciudadano percibe un mayor bienestar social que lo lleva a un profundo grado de conciencia cívica de sus derechos y deberes.”

Las municipalidades han centrado sus esfuerzos en actividades fiscalizadoras, al igual la Municipalidad, motivo del presente estudio y en este proceso se pueden perder de vista los procesos de sensibilización, concientización, información y

aproximación de la institución y el uso de sus recursos al conocimiento público de su población.

Esta municipalidad al igual que tantas otras en el Perú no ha logrado la recaudación demandada, según estadísticas de la Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad distrital de Cerro Colorado, la recaudación es de un 60% aproximadamente, siendo esta una condición financiera que hace que los servicios se cumplan con limitaciones y a sobresaltos de los funcionarios, que no pueden garantizar el futuro de los mismos y menos garantizar la calidad y las condiciones en que estos se brindan.

En caso se sigan sosteniendo las mismas condiciones, los servicios aparte de seguir siendo limitados puede llegar al punto de no poder ser costeados dichos gastos y persistiría la falta de cultura tributaria por parte de los pobladores y la incapacidad de poder crecer, desarrollar el distrito, lo que genera la limitación del bienestar social, incrementando la inestabilidad institucional lo que genera el incremento del gasto corriente que genera la inestabilidad del funcionamiento de la municipalidad.

Si la municipalidad persiste en la actual situación se le dificultara la implementación de estrategias para corregir los problemas que se presentan en la actualidad, ya que implicaría una mayor dificultad de asignar una estrategia que le permita cambiar la mentalidad del contribuyente y la importancia de la contribución hacia los tributos.

Actualmente existen instituciones nacionales como internacionales, que aportan en ideas y estrategias para el mejoramiento de servicios de las instituciones públicas, mediante manuales, guías, capacitaciones, etc. Por lo cual la municipalidad podría implementar las ideas y estrategias sugeridas por estos organismos, con el fin de mejorar su recaudación tributaria y la gestión de sus servicios hacia la población.

Esta investigación pretende dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuáles serían las estrategias propuestas que le permitirían a la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado incrementar la recaudación de arbitrios?

1.2. Descripción:

1.2.1. Campo, Área y Línea.

Campo : Ciencias Sociales

Área : Economía

Línea : Crecimiento y desarrollo económico

1.2.2. Tipo de problema:

Por su finalidad: Aplicada

La siguiente investigación proporcionara una propuesta de un plan mediante un estudio y análisis sobre la recaudación de arbitrios de Cerro Colorado con el objetivo si es viable o no la propuesta de un plan de mejora.

Por su profundidad u objetivo: Descriptiva y explicativa

Es de carácter descriptivo ya que parte de la investigación se orientará en observar y describir el problema sobre la recaudación de arbitrios, por lo cual se hará un análisis sobre la situación actual.

Es de carácter explicativo, ya que se busca formular un plan de propuesta de mejora viendo si es viable o no la propuesta del plan de mejora en la recaudación de arbitrios.

Por las fuentes de información: Primarias y secundarias

De manera secundaria se recolectará, procesará y se analizará la información por medio de estudios y trabajos realizados anteriormente con la finalidad de elaborar valores e indicadores para el estudio.

De manera primaria se recolectará información de los contribuyentes por medio de encuestas, dicha información servirá de análisis sobre sus opiniones, valoraciones, preferencias y necesidades sobre la modalidad de pagos vigente de arbitrios.

1.2.3 Variables

a) Análisis de Variables:

Variable Dependiente:

Análisis de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado

Variable Independiente:

Formulación de estrategias de gestión tributaria

b) Operacionalización de Variables:

Variables	Sub indicadores	Indicadores
VARIABLE DEPENDIENTE: Análisis de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado 	<ul style="list-style-type: none"> Recaudación de arbitrios= $\frac{\text{Recaudación percibida sobre los Ingresos}}{\text{Recaudación presupuestada sobre los Ingresos}}$ Contribuyentes = $\frac{\text{Contribuyentes Activos}}{\text{Total de contribuyentes}}$. Gastos municipales = $\frac{\text{Gastos percibidos por la municipalidad}}{\text{Gastos presupuestados por la municipalidad}}$.
	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de pagos por parte del contribuyente. 	<ul style="list-style-type: none"> Contribuyentes = $\frac{\text{Contribuyentes Activos}}{\text{Total de contribuyentes}}$. Cumplimiento dentro del plazo establecido (Puntualidad del contribuyente) = $\frac{\text{Recaudación de tributos a fecha de vencimiento}}{\text{Recaudación total de tributos}}$.
	<ul style="list-style-type: none"> Contribuyentes morosos que influyen en el servicio de la municipalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Contribuyentes morosos = $\frac{\text{Contribuyentes en situación de mora}}{\text{Total de contribuyentes}}$.
	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad socioeconómica de la población de Cerro Colorado en la recaudación de arbitrios municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> Recaudación por nivel socioeconómico/ $\frac{\text{Recaudación total de arbitrios}}$.
VARIABLE INDEPENDIENTE: Formulación de estrategias de gestión tributaria	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos por plataforma webs Captación de ingresos por personal de tributación capacitado 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos percibidos mediante plataformas webs = $\frac{\text{Ingresos percibidos por plataformas webs}}{\text{Total ingreso percibido}}$. Ingreso percibido por el personal de tributación= $\frac{\text{Ingreso percibido por personal}}{\text{Total ingreso percibido}}$.
	<ul style="list-style-type: none"> Reestructuración del sistema de pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> Reestructuración de sistema de cobros= $\frac{\text{Ingreso percibido después de la modificación de cobros}}{\text{Ingreso percibido antes de la modificación de cobros}}$.
	<ul style="list-style-type: none"> Ampliación de locales y medios de pago 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliación de formas de pago= $\frac{\text{Número de comprobantes después de la ampliación}}{\text{Número de comprobantes de la ampliación}}$ Ampliación de locales de pago = $\frac{\text{Número de locales implementados}}{\text{Ingresos percibidos después de la ampliación de locales}}$.
	<ul style="list-style-type: none"> Cultura tributaria 	<ul style="list-style-type: none"> Percepción y concientización sobre la recaudación de arbitrios = $\frac{\text{Número de contribuyentes con cultura tributaria}}{\text{Total contribuyentes}}$.
	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del personal de tributación 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del personal = $\frac{\text{Gastos por capacitación Personal}}{\text{Ingresos percibidos después de implementar la capacitación}}$.

c) **Matriz de Consistencia:**

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Análisis de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado para formular estrategias de gestión tributaria, Arequipa 2019.	Diseñar y formular estrategias de gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar y evaluar el proceso actual de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado. ➤ Analizar las causas que generan el incumplimiento de pagos por parte de los contribuyentes. ➤ Determinar si la cantidad de contribuyentes en mora influye en el servicio que brinda la municipalidad distrital de Cerro Colorado. ➤ Analizar si la diversidad socioeconómica de la población de Cerro Colorado influye en el proceso de la recaudación de arbitrios municipales. 	Dado que la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado no llega a recaudar el porcentaje total de arbitrios para cubrir una meta fiscal, es probable que, con la propuesta de estrategias pueda incrementar la recaudación de arbitrios municipales.	VARIABLE DEPENDIENTE: Análisis de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado.	INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: <ul style="list-style-type: none"> ○ Recaudación de arbitrios. ○ Contribuyentes ○ Gastos municipales ○ Incumplimiento de pagos por parte del contribuyente ○ Contribuyentes morosos ○ Recaudación por nivel socioeconómico 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión de documentos ○ Revisión de bibliografía ○ Entrevista ○ Encuesta ○ Revisión de datos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuestionario de entrevistas ➤ Cuestionario de encuestas ➤ Análisis de contenido ➤ Notas de campo ➤ Documentos escritos ➤ Libros
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar el efecto que genera en los contribuyentes los mecanismos de cobro tanto físicos como electrónicos de arbitrios por la municipalidad distrital de Cerro Colorado. ➤ Determinar si las estructuras organizativas están definidas según las características de los segmentos de contribuyentes. ➤ Determinar si la cobranza de arbitrios se desarrolla atendiendo las características del contribuyente. ➤ Determinar la percepción de contribuyentes sobre la recaudación de arbitrios ➤ Determinar la capacitación del personal de tributación. 					

1.2.4. Interrogantes Básicas

1.2.4.1. Interrogante General

¿Mediante un análisis cuáles serían las estrategias, que permitan incrementar la recaudación de arbitrios de la municipalidad de Cerro Colorado

1.2.4.2. Interrogantes Específicas

Asimismo, con el objetivo de resolver el problema y desarrollar los objetivos planteados en esta investigación, se plantean otras interrogantes:

¿Cuáles son las características y modalidades del proceso de recaudación de arbitrios?

¿Cómo se desarrolla el proceso de recaudación de arbitrios, en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado?

¿Cuál es la situación actual de la cultura tributaria en el contribuyente de Cerro Colorado?

¿Qué factores influyen en el cumplimiento de los pagos de los contribuyentes?

¿La cantidad de contribuyentes que incumplen sus pagos influye en la calidad del servicio otorgado por la municipalidad de Cerro Colorado?

¿La diversidad socioeconómica de la población de Cerro Colorado influye el proceso de recaudación de arbitrios?

¿El personal de recaudación tributaria se encuentra debidamente capacitado?

¿La estructura organizativa de la recaudación del contribuyente está definida según las características de los segmentos de los contribuyentes?

1.3. Justificación:

Por medio de un análisis breve sobre la situación actual de la calidad del servicio ofrecido por las municipalidades hoy en día, es de suma importancia el servicio otorgado por las municipalidades ya que influyen en el bienestar social de la población por lo cual se busca elaborar una propuesta que mejore la recaudación de arbitrios en el distrito de Cerro Colorado.

La investigación tiene justificación social porque mejorará la calidad del servicio de pago hacia los contribuyentes, para así brindarles mayores facilidades hacia el pago de los tributos y permitirá a la sociedad de gozar un mejor servicio lo que permite una mayor calidad de vida gracias a la mejora de los servicios públicos y

generar conciencia en la mentalidad de los contribuyentes sobre la importancia del pago tributario.

Este trabajo de investigación tiene justificación administrativa, se busca analizar la situación actual del funcionamiento de las modalidades del pago de los tributos y su sistema de gestión en cuanto a los ingresos obtenidos por la cantidad de contribuyentes, con el fin de establecer una propuesta de estrategias para optimizar la recaudación de arbitrios, mejorar la eficiencia del sistema de gestión y optimizar el área de recursos humanos de la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

Este trabajo de investigación tiene justificación económica, ya que implica un tema importante que se ve reflejado en la cantidad económica recaudada por medio de arbitrios, por lo cual se puede mejorar la recaudación de arbitrios por un plan de mejora y a la vez mejorar la calidad del servicio otorgado por la municipalidad de Cerro Colorado.

1.4. Objetivos:

1.4.1. Objetivo General

Diseñar y formular estrategias de gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado.

1.4.2. Objetivos específicos:

- Determinar el efecto que genera en los contribuyentes los mecanismos de cobro tanto físicos como electrónicos de arbitrios por la municipalidad distrital de Cerro Colorado.
- Determinar si las estructuras organizativas están definidas según las características de los segmentos de contribuyentes.
- Determinar si la cobranza de arbitrios se desarrolla atendiendo las características del contribuyente.
- Determinar la percepción de contribuyentes sobre la recaudación de arbitrios
- Determinar la capacitación del personal de tributación.
- Analizar y evaluar el proceso actual de la recaudación de arbitrios municipales de Cerro Colorado.
- Analizar las causas que generan el incumplimiento de pagos por parte de los contribuyentes.
- Determinar si la cantidad de contribuyentes en mora influye en el servicio que brinda la municipalidad distrital de Cerro Colorado.

- Analizar si la diversidad socioeconómica de la población de Cerro Colorado influye en el proceso de la recaudación de arbitrios municipales.

1.5. Marco Teórico:

1.5.1. Marco Conceptual:

- Tributos: Para de la Garza, (s.f.), “tributo o contribuciones son las prestaciones en dinero o en especie que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio con objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines”.
- Impuestos: Según de Marco, (s.f.), “el impuesto es una parte de la renta del ciudadano, que el Estado percibe con el fin de proporcionarse los medios necesarios para la producción de los servicios públicos generales”.

Más que todo el impuesto es la principal fuente de ingreso del Estado y cualquier institución pública con la cual puede realizar inversiones para mejorar el bienestar social.

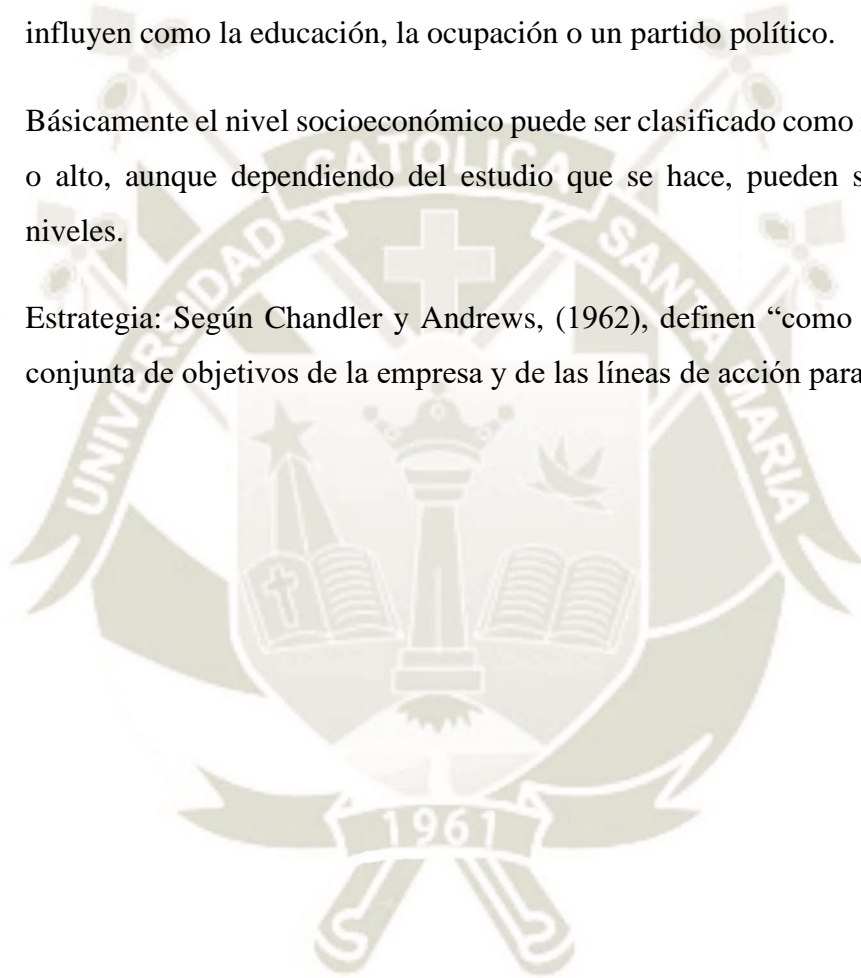
- Financiamiento: Medio por el cual una empresa o una institución pública obtiene fondos para poder realizar actividades de inversión.
- Contribuyente Tributario: Se define toda persona que realiza el pago de toda obligación tributaria con el fin de fomentar el desarrollo. Pueden ser personas naturales o jurídicas.
- Gasto Publico: Según Ibarra, (s.f.), la definición de gasto público, “es la cantidad de recursos financieros, materiales y humanos que el sector público representado por el gobierno emplea para el cumplimiento de sus funciones, entre las que se encuentran de manera primordial la de satisfacer los servicios públicos de la sociedad”.
- Arbitrios: según el Ministerio de Economía y Finanzas, (2010), los arbitrios son “tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público”.
- Descentralización: Según Willis, Garman y Haggard, (1999), “la descentralización funcional para referirse a la transferencia de responsabilidades políticas y de poderes de gasto y recaudación de impuestos. Es decir, la descentralización

funcional no es otra cosa que la combinación de la descentralización política y la descentralización administrativa”.

- Bien Social: se entiende como todo bien que puede ser de uso libre por todos los pobladores de una zona sin un costo alguno de forma gratuita.
- Nivel Socioeconómico: Es el nivel económico que tiene una persona o grupo con respecto a otro. Suele medirse por el ingreso del individuo y otros factores que influyen como la educación, la ocupación o un partido político.

Básicamente el nivel socioeconómico puede ser clasificado como nivel bajo, medio o alto, aunque dependiendo del estudio que se hace, pueden separarse en más niveles.

- Estrategia: Según Chandler y Andrews, (1962), definen “como la determinación conjunta de objetivos de la empresa y de las líneas de acción para alcanzarlas”.



1.5.2. Esquema Estructural

Agradecimientos

Dedicatoria

Epígrafe

Resumen

Abstract

Introducción

Índice

Capítulo I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

Capítulo II: MARCO TEORICO

Capítulo III: MARCO METODOLOGICO

CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias Bibliográficas

Anexos

1.5.3. Bibliografía Básica

➤ Textos y tesis

Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo internacional & Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). Manual para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial en las Municipalidades. 1ra ed. Perú.

Cabrera, Escorihuela y Padrino. (2004). Propuesta para incrementar la recaudación de los impuestos municipales en la alcaldía del municipio Naguanagua. Estado Carabobo. Universidad de Carabobo.

La Ley Orgánica de Municipalidades. (1992). Ley N°27972.

- Municipalidad distrital de Cerro Colorado. (2015). Instrumentos de gestión institucional de la municipalidad de Cerro Colorado.
- Municipalidad distrital de Cerro Colorado. (2015). Manual de Organización y Funciones.
- Municipalidad distrital de Cerro Colorado. (2015). Reglamento de Organización y Función.
- Organización de Cooperación y Desarrollos Económicos y Eurostat. (2007). Manual de OSLO.
- Palella, Santa, Martins y Feliberto. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. 2ª Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL). Caracas.
- Ramírez. (2006). Cómo hacer un Proyecto de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). El proceso de investigación científica incluye evaluación y administración del proyecto de investigación. Editorial Limusa 5ta Edición. México.

➤ **Páginas WEB**

- Beraun. (junio, 2015). Recaudación de las principales tasas municipales y su incidencia en el presupuesto de ingresos de la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo. Recuperado de <https://es.slideshare.net/darwinmalpartida/proyecto-recaudacion-impuestosmunicipales20092013versionfinal>
- Congreso de la Republica. (s.f). Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. Recuperado de http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_31.pdf
- Guillermo Tella. (2012). Políticas de Recaudación: diez estrategias de actuación. Recuperado de <http://www.guillermotella.com/articulos/politicas-de-recaudacion-diez-estrategias-de-actuacion/>
- Jaramillo & Auncanshala. (junio, 2013). Optimización de la gestión de recaudación de impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba. Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>

Municipalidad Distrital de Cerro Colorado. (2017). Tributos Municipales.

Recuperado de <http://www.mdcc.gob.pe/tributos-municipales/>

1.5.4. Antecedentes

a) Los investigadores Jaramillo y Aucanshala analizan la situación actual de la municipalidad de Riobamba ubicada en Ecuador para ver los fallos en su funcionamiento.

Las necesidades que tienen todas las municipalidades imponen a las autoridades la obligación del planeamiento del desarrollo de su comunidad con el objetivo de lograr el bienestar de los habitantes por lo cual se requiere de dos elementos fundamentales: información fiable y la disponibilidad económica.

Esta investigación nos da un panorama de la situación actual de otra municipalidad y nos ofrece una estrategia para el mejoramiento de la gestión municipal por medio de una mejora en cuanto a la cultura tributaria, la mejora de la recolección tributaria y la regulación de personas no contribuyentes.

b) El investigador Beraun busca analizar las posibles causas por las cuales la recolección tributaria es escasa en la municipalidad de José Crespo y Castillo.

Esta investigación busca determinar el factor principal que genera este suceso; por lo cual se analizara la incidencia de la recaudación de las principales tasas municipales en los presupuestos de ingresos y tratar de plantear mejoras que incrementen la recaudación de los principales impuestos municipales en la municipalidad de José Crespo y Castillo.

1.6. Hipótesis

Dado que la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado no llega a recaudar el porcentaje total de arbitrios para cubrir una meta fiscal, es probable que, con la propuesta de estrategias pueda incrementar la recaudación de arbitrios municipales.

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e Instrumentos

2.1.1. Técnicas

En este estudio se utilizará tanto el método de estudio de información primaria como el método de estudio de información secundaria.

Se usará el método de estudio de información primaria, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista, (2010:69), como “aquel método donde el investigador crea información para una investigación”. También se usará la información secundaria, que consiste en los datos y hechos que alguien reunió anteriormente para su propia investigación. “Esta información puede ser utilizada para evitar gastos de tiempo y dinero”. (Ídem, 2010:69).

Considerando los objetivos planteados en esta investigación, se empleará el método de estudio primario y el método de información secundaria.

Las técnicas que utilizaremos en esta investigación son las siguientes:

Técnicas primarias:

- **Observación directa no participante:** Para descubrir cómo se desarrollan las actividades de recaudación o cobro de los impuestos e identificar sus debilidades se empleará la técnica de la observación directa no participante. Palella y Martins, (2006), definen esta técnica como aquella en la cual “el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno a investigar” sin participar en él ya que “recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado”.
- **Entrevista:** Se utilizará este instrumento con el fin de obtener información precisa de la municipalidad de Cerro Colorado sobre su funcionalidad, objetivos, datos numéricos sobre su obtención de gastos e ingresos y sus principales tipos de impuestos.
- **Encuesta:** Se utilizará este instrumento con el fin de conocer la opinión del público sobre las tareas realizadas de la municipalidad, saber sobre la percepción sobre su funcionamiento y tratar de entender porque razones hay una mala recaudación tributaria.

Técnicas secundarias:

- Revisión de documentos
- Revisión bibliográfica
- Conciliación de datos
- Otras que se considere necesario

2.1.2. Instrumentos

- **Cuestionario de entrevistas;** Consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones para obtener información específica.
- **Cuestionario de encuestas;** Conformados por preguntas cerradas, abiertas o mixtas.
- **Análisis de contenido;** Este instrumento nos ayudará a sintetizar la información.
- **Instrumentos mecánicos;** Constituidos por una cámara fotográfica, una grabadora de voz y/o filmadora; para respaldar el trabajo de campo.
- **Notas de campo:** son observaciones puntuales que son recogidas para tener conocimiento del campo de forma puntual.
- **Documentos escritos:** se usarán como principal fuente de información ya que contiene la mayor cantidad de información.
- **Investigaciones previas:** se usarán con fines de obtención de conocimiento frente al campo con el fin de indagar la temática con investigaciones ya realizadas anteriormente.
- **Libros:** se usarán manuales y guías con el fin de establecer estrategias en base a puntos críticos.

Objetivo	Técnica	Instrumento
<p>Analizar las características, debilidades y fortalezas del proceso de recaudación de arbitrios municipales.</p>	<p>Observación directa no participante Revisión de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de contenido ➤ Notas de campo ➤ Documentos escritos ➤ Libros
<p>Evaluar el proceso actual de la recaudación de arbitrios que tiene la municipalidad distrital de Cerro Colorado.</p>	<p>Entrevista Encuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuestionario de entrevistas ➤ Cuestionario de encuestas ➤ Análisis de contenido ➤ Documentos escritos ➤ Libros
<p>Analizar las principales causas que generan el incumplimiento de pagos por parte de los contribuyentes</p>	<p>Encuesta Observación directa no participante</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuestionario de encuestas ➤ Análisis de contenido ➤ Instrumentos mecánicos
<p>Determinar si la cantidad de contribuyentes influye en el servicio otorgado por la municipalidad distrital de Cerro Colorado.</p>	<p>Revisión de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigaciones previas ➤ Libros ➤ Documentos escritos
<p>Analizar si la diversidad socioeconómica de la población de Cerro Colorado influye o dificulta el proceso de recaudación de arbitrios.</p>	<p>Observación directa no participante Revisión de documentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigaciones previas ➤ Libros ➤ Análisis de contenido
<p>Determinar el efecto que causa en los contribuyentes los mecanismos utilizados para la recaudación de los tributos por la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.</p>	<p>Revisión de documentos Otras que se considere necesario</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de contenido ➤ Notas de campo ➤ Documentos escritos ➤ Investigaciones previas

2.2. Estructuras de los Instrumentos

La estructura de los Cuestionarios y encuestas tendrán las siguientes características:

1. Título del Instrumento y de la temática (descripción breve)
2. Datos del Instrumento: Número, lugar, fecha, hora de aplicación, de ser necesario el nombre del encuestado.
3. Presentación: Descripción breve y explicativa sobre el ámbito de la investigación, el tema y su importancia, finalidad del cuestionario y los beneficios, utilización de los datos y solicitud de cooperación del encuestado, señalando la importancia de sus respuestas.
4. Instrucciones: Se explican los aspectos básicos para contestar, la manera de contestar (símbolos a emplear). Para preguntas específicas pueden darse instrucciones concretas, sobre todo si tienen más de una respuesta.
5. Preguntas: Siguiendo el orden de los objetivos de investigación
6. Cierre: Se colocan en negrillas para destacarlo

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. Ámbito:

Se llevará a cabo en la ciudad de Arequipa con la información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

2.3.2. Temporalidad:

El estudio se realizará durante el año 2019 por lo que el desarrollo de la investigación durará aproximadamente 20 semanas (sincrónica).

2.3.3. Unidades de estudio:

a) Universo

El universo está conformado por 52202 personas las cuales son contribuyentes que tributan a la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado y por el personal de la Gerencia de Administración Tributaria.

En el siguiente cuadro que especifica el número de contribuyentes:

Resumen de índice de cumplimiento/morosidad

Grupos	Contribuyentes	Puntuales	%	Morosos	%
Residenciales					
209	52 202	14 142	27,09%	38 060	72,91%

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionado por la MDCC (2017)

b) Muestra

Se usará el muestreo aleatorio simple (cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado para integrar la muestra), donde se utilizará p como numero o probabilidad de ocurrencia que representa al contribuyente moroso, ya que el objetivo de dicho estudio se centra en mejorar la recaudación tributaria de los contribuyentes morosos y q como valor o porcentaje que representa al contribuyente que paga sus arbitrios a tiempo. Los porcentajes que se utilizaran para calcular la muestra son datos obtenidos por la municipalidad de Cerro Colorado en la cual se tiene la data de 209 grupos residenciales en las cuales se tiene un total de 52202 de contribuyentes de los cuales solo 14142 son puntuales y 39080 son morosos.

Cuadro de grupos residenciales de contribuyentes puntuales y morosos.

Nro	REPRESENTACION ZONAL PORCENTUAL			CONDICION DE PAGO			
	NOMBRE DE LA ZONA	CANTIDAD CONTRIBUYENTES	% REPRESENTATIVO	PAGARON	% PAGO	MOROSOS	% MOROSIDAD
1	AAHH Mariano Santos	7	0.010	0	0.00	7	100.00
2	AAHH Virgen de Chapi	55	0.110	8	12.91	47	87.09
3	AH El Azufral	49	0.110	4	6.72	45	93.28
4	AH Villa La Libertad	5	0.010	0	0.00	5	100.00
5	AH Villa Los Proceres	18	0.040	7	37.67	11	62.33
6	AH Juan Manuel Guillen	18	0.040	1	4.95	17	95.05
7	Aldo Moro	157	0.320	36	21.68	121	78.32
8	Alipio Ponce Vasquez	107	0.240	36	28.07	71	71.93
9	Amazonas	190	0.360	51	26.73	139	73.27
10	Amazonas- Jose Maria Arguedas	217	0.420	49	22.36	168	77.64
11	Andres Avelino Caceres	435	0.830	97	22.39	338	77.61
12	APIAAR	35	0.070	0	0.00	35	100.00
13	APIMA Alborada II	58	0.110	8	12.96	50	87.04
14	APIPA	2854	5.470	539	18.87	2315	81.13
15	APIPE Pedro P. Diaz	486	0.930	117	24.02	369	75.98
16	APTASA	256	0.490	85	33.37	171	66.63
17	APV Angel Ibarcena Reynoso	192	0.370	61	31.64	131	68.36
18	APV Artempa	94	0.180	15	16.45	79	83.55
19	APV Cantarilla	26	0.050	16	62.91	10	37.09
20	APV Jose Galvez	40	0.080	8	19.69	32	80.31
21	APV La Estrella del Cural	12	0.020	0	0.00	12	100.00
22	APV Las Bugambillas	309	0.590	156	50.50	153	49.50
23	APV Las Calendulas	14	0.030	3	23.30	11	76.70
24	APV Micaela Bastidas	59	0.110	13	21.41	46	78.59
25	APV Sudamericana	1144	0.290	42	27.33	1102	72.67
26	APV Villa Corpac	143	0.270	49	34.14	94	65.86
27	Asociacion de Vendedores del Mercado	5	0.010	1	29.59	4	70.41
28	Asociacion de Vivienda Don Francisco	65	0.120	5	8.29	60	91.71

29	Asociacion de Vivienda La Amapola	19	0.040	0	0.00	19	100.00
30	Asociacion de Vivienda SABA	9	0.020	1	11.25	8	88.75
31	Asociacion de vivienda San Lorenzo	2	0.004	1	71.92	1	28.08
32	Asociacion del mercado	5	0.010	2	40.00	3	60.00
33	Augusto Chavez Bedoya	349	0.670	2	0.52	347	99.48
34	Avenida Aviacion	37	0.070	13	34.62	24	65.38
35	Avenida El Triunfo	94	0.180	20	21.36	74	78.64
36	Barrio La Merced	33	0.060	11	34.05	22	65.95
37	Barrio LaS Flores	60	0.110	15	24.29	45	75.71
38	Benigno Ballon Farfan	341	0.650	135	39.70	206	60.30
39	Bio Huerto Virgen de Copacabana	437	0.840	70	15.99	367	84.01
40	Bosques de Ghetzemani	92	0.180	25	26.85	67	73.15
41	Canteras II	29	0.060	10	35.79	19	64.21
42	Carlos Baca Flor	329	0.690	73	20.22	256	79.78
43	Centro Industrial Las Canteras	240	0.460	62	25.84	178	74.16
44	Chachani I	313	0.600	36	11.48	277	88.52
45	Ciudad de Dios	12	0.020	1	12.20	11	87.80
46	Ciudad Municipal	1658	3.180	412	24.86	1246	75.14
47	Cono Norte	1063	2.040	134	12.65	929	87.35
48	Cooperativa Frank Michell	167	0.320	52	31.30	115	68.70
49	Cooperativa La alborada	68	0.130	23	34.41	45	65.59
50	Eduardo de la Pinella	194	0.370	53	27.26	141	72.74
51	EI CRUCERO	116	0.220	7	6.39	109	93.61
52	El Eden	95	0.180	15	15.64	80	84.36
53	El Nazareno	570	1.090	139	24.32	431	75.68
54	El Salvador	557	1.070	161	28.96	396	71.04
55	El Sol Naciente	75	0.140	63	83.90	12	16.10
56	El Triunfo	60	0.110	12	19.31	48	80.69
57	Flora Tristan	166	0.320	82	49.52	84	50.48
58	Francisco Garcia Calderon	506	0.970	112	22.20	394	77.80
59	Fundo Cabrerías	11	0.020	10	94.67	1	5.33
60	Fundo La Ballon	3	0.010	3	84.12	0	15.88
61	Fundo La Quebrada	106	0.200	32	30.20	74	69.80
62	Goyeneche	136	0.260	36	26.57	100	73.43

63	Granjeros 28 de Julio- Proceres Independencia	20	0.040	2	12.25	18	87.75
64	Granjeros Unidos	88	0.170	15	16.74	73	83.26
65	Guardia Republicana	168	0.320	31	18.32	137	81.68
66	Guillermo Mercado	313	0.600	47	15.08	266	84.92
67	Hernan Bedoya Forga	763	1.460	118	15.42	645	84.58
68	Heroes de la Breña	70	0.130	14	19.69	56	80.31
69	Interes Social Nueva Arequipa	255	0.490	64	25.07	191	74.93
70	Irrigacion El Cural	13	0.020	13	100.00	0	0.00
71	Jardines de Chachani	69	0.130	36	51.91	33	48.09
72	Javier de Luna Pizarro	326	0.620	79	24.38	247	75.62
73	Jorge Chavez	437	0.840	60	13.65	377	86.35
74	Jose Avelardo Quiñonez	35	0.070	0	0.00	35	100.00
75	Jose Luis Bustamante y Rivero	4706	9.151	1196	25.03	3510	74.97
76	Jose Maria Arguedas	244	0.470	49	20.12	195	79.88
77	Jose Villalobos Ampuero	148	0.280	44	30.00	104	70.00
78	La Cuarentenaria	63	0.120	3	5.37	60	94.63
79	La Fortaleza Chachani	24	0.050	11	46.17	13	53.83
80	La Isla	36	0.070	17	47.95	19	52.05
81	La Perla Del Chachani	14	0.030	0	0.00	14	99.55
82	La Planicie de Challapampa	36	0.070	13	35.01	23	64.99
83	La Tierra Prometida	13	0.020	5	36.51	8	63.49
84	La Tierra Prometida Las Mercedes	118	0.230	76	64.49	42	35.51
85	Las Flores	1199	2.300	263	21.93	936	78.07
86	Las Gardenias	471	0.900	127	27.07	344	72.93
87	Las Torres	142	0.270	18	12.96	124	87.04
88	Los Astros	172	0.330	92	53.43	80	46.57
89	Los Camineros	127	0.240	0	0.00	127	100.00
90	Los Montoneros	54	0.100	17	31.05	37	68.95
91	Mercado Mayorista de Rio Seco	546	1.050	158	28.91	388	71.09
92	Mercado Metropolitano	30	0.060	5	18.30	25	81.70
93	Micro empresarios	79	0.150	6	7.63	73	92.37
94	Monserrat	324	0.620	49	14.97	275	85.03
95	Morro Negro	2	0.004	0	0.00	2	100.00

96	Nuestra Señora de las Mercedes	13	0.020	2	16.30	11	83.70
97	Nueva Esperanza	87	0.170	25	28.82	62	71.18
98	Nueva Juventud	15	0.030	0	0.00	15	100.00
99	Nueva Surimana	13	0.020	3	26.72	10	73.28
100	Nuevo Horizonte	399	0.760	128	32.03	271	67.97
101	Paisaje El Colca	25	0.050	1	3.96	24	96.04
102	Parque Industrial de Rio Seco	176	0.340	112	63.60	64	36.40
103	Parque Industrial La Alborada	17	0.030	5	27.31	12	72.69
104	Parque Industrial Porvenir	11	0.020	0	3.81	11	96.19
105	Pedro Huilca Tecse	31	0.060	7	22.91	24	77.09
106	PERUARBO	1636	3.330	584	33.63	1052	66.37
107	PERUARBO La Cabaña	19	0.040	2	9.52	17	90.48
108	Poder Judicial	12	0.020	2	20.04	10	79.96
109	PPJJ 12 de Octubre	289	0.550	92	31.81	197	68.19
110	PPJJ Alto La Libertad	2214	4.340	504	22.21	1710	77.79
111	PPJJ alto Victoria	115	0.220	22	18.95	93	81.05
112	PPJJ Andres Avelino Caceres	22	0.040	13	56.86	9	43.14
113	PPJJ Jose Santos Atahuallpa	446	0.850	184	41.20	262	58.80
114	PPJJ Mariscal Castilla	586	1.120	96	16.31	490	83.69
115	PPJJ Rio Seco	696	1.330	244	35.06	452	64.94
116	PPJJ Victor Andres Belaunde	1160	2.410	523	41.48	637	58.52
117	PPJJ Tupac Amaru	450	0.860	163	36.22	287	63.78
118	Programa Municipal	277	0.530	48	17.23	229	82.77
119	Proyecto La Marlene	47	0.090	12	25.96	35	74.04
120	Pueblo Tradicional La Montañita	74	0.140	21	28.49	53	71.51
121	Quinta Luisa (campo Verde I)	27	0.050	2	7.42	25	92.58
122	Residencial La Fonda 2	8	0.020	6	69.45	2	30.55
123	Residencial Los Alamos	146	0.280	58	39.45	88	60.55
124	Residentes Pro Chumbivilcas	11	0.020	0	0.00	11	98.33
125	Rural La Merced	8	0.020	1	15.22	7	84.78
126	San Jose Obrero I	20	0.040	6	31.61	14	68.39
127	San Jose Obrero II	3	0.010	0	0.00	3	92.22
128	Santa Rosa de Lima 2	176	0.340	72	40.66	104	59.34

129	Santa Rosa de Lima 3	40	0.080	7	18.59	33	81.41
130	Semi Rural Pachacutec	3649	7.322	996	26.05	2653	73.95
131	Sor Ana de los Angeles	763	1.460	149	19.56	614	80.44
132	Teresa de Jesus	83	0.160	35	42.57	48	57.43
133	Trabajadores Mercado Mayorista	453	0.900	78	16.53	375	83.47
134	Transoceanica	158	0.300	73	46.16	85	53.84
135	Urb. Quinta Sienna	30	0.060	17	55.12	13	44.88
136	Urbanizacion El Solar	12	0.020	10	81.80	2	18.20
137	Urbanizacion Fundo La Tejada	157	0.300	68	43.40	89	56.60
138	Urbanizacion Villa Jardin	41	0.080	13	31.78	28	68.22
139	Urbanizacion ADUCA	129	0.250	62	47.89	67	52.11
140	Urbanizacion AZORES	87	0.170	36	40.88	51	59.12
141	Urbanizacion Campo Verde	262	0.500	106	40.59	156	59.41
142	Urbanizacion Casa Bella	60	0.110	15	25.82	45	74.18
143	Urbanizacion Cerrito Los Alvarez	445	0.850	135	30.25	310	69.75
144	Urbanizacion Cerro Colorado	111	0.210	83	74.52	28	25.48
145	Urbanizacion Challapampa	182	0.350	100	55.14	82	44.86
146	Urbanizacion Colegio de Ingenieros	174	0.330	46	26.45	128	73.55
147	Urbanizacion El Arrabal	19	0.040	5	25.90	14	74.10
148	Urbanizacion El Cortijo	70	0.130	33	47.62	37	52.38
149	Urbanizacion El Rosario II Etapa	201	0.390	69	34.39	132	65.61
150	Urbanizacion El Solar de Challapampa	207	0.400	108	52.03	99	47.97
151	Urbanizacion Ingenieros	29	0.060	7	22.93	22	77.07
152	Urbanizacion La Alqueria	53	0.100	16	30.64	37	69.36
153	Urbanizacion La Castellana	73	0.120	27	43.40	46	56.60
154	Urbanizacion La Libertad (capital)	1858	3.560	761	40.96	1097	59.04
155	Urbanizacion La Pradera	64	0.120	25	38.86	39	61.14
156	Urbanizacion Las Dalias (costado Villa Jardin)	15	0.030	1	5.29	14	94.71

157	Urbanizacion Las Terrazas del Rosario	26	0.050	16	60.85	10	39.15
158	Urbanizacion Los Sauces	16	0.030	8	50.00	8	50.00
159	Urbanizacion Monte Bello	270	0.520	100	37.00	170	63.00
160	Urbanizacion Norita	11	0.020	0	0.00	11	100.00
161	Urbanizacion Pachacutec Viejo	194	0.460	64	26.62	130	73.38
162	Urbanizacion Pueblo de Veracruz	139	0.270	62	44.38	77	55.62
163	Urbanizacion Pueblo Viejo	585	1.120	460	78.65	125	21.35
164	Urbanizacion Quinta El Sol	124	0.240	42	33.66	82	66.34
165	Urbanizacion Quinta huaco	3	0.010	1	37.44	2	62.56
166	Urbanizacion Real Felipe	12	0.020	3	23.32	9	76.68
167	Urbanizacion Residencial La Fonda	203	0.390	83	40.76	120	59.24
168	Urbanizacion Residencial La Merced	70	0.130	27	38.49	43	61.51
169	Urbanizacion Residencial La Merced 2	53	0.100	13	24.68	40	75.32
170	Urbanizacion residencial La Molina	127	0.240	38	29.95	89	70.05
171	Urbanizacion Residencial Santa Sofia	17	0.030	11	64.66	6	35.34
172	Urbanizacion san Felipe	13	0.020	11	85.61	2	14.39
173	Urbanizacion San isidro	18	0.030	0	0.00	18	100.00
174	Urbanizacion San Juan de Pachacutec	42	0.080	24	57.59	18	42.41
175	Urbanizacion santa Maria	100	0.190	61	61.34	39	38.66
176	Urbanizacion Santa Sofia	25	0.050	10	39.29	15	60.71
177	Urbanizacion Villa el Sol	81	0.160	28	34.06	53	65.94
178	Urbanizacion Villa Florida	60	0.110	36	59.52	24	40.48
179	Urbanizacion Virgen del Rosario	113	0.220	34	30.12	79	69.88
180	Urbanizacion Virgen del Rosario II	29	0.060	15	51.80	14	48.20
181	Urbanizacion Vista Alegre	49	0.090	16	32.04	33	67.96
182	Urbanizacion Zamacola	1188	2.490	278	21.38	910	78.62

183	Valle Blanco	157	0.330	56	32.16	101	67.84
184	Variante de Uchumayo	40	0.080	14	36.07	26	63.93
185	Vía de Evitamiento	182	0.350	77	42.40	105	57.60
186	Victor Raul Haya de la Torre	161	0.330	42	24.75	119	75.25
187	Villa Arapa	74	0.140	19	25.83	55	74.17
188	Villa Arequipa	22	0.040	5	23.60	17	76.40
189	Villa Aviacion	91	0.170	13	14.75	78	85.25
190	Villa Cerrillos - Programa Municipal	48	0.090	7	14.85	41	85.15
191	Villa Cerrillos - Alberto Fujimori	542	1.080	89	15.79	453	84.21
192	Villa Chachani	208	0.410	38	17.87	170	82.13
193	Villa del Cono Norte	151	0.330	23	13.48	128	86.52
194	Villa Faucett	53	0.100	18	33.74	35	66.26
195	Villa Flor de Maria	19	0.040	9	46.96	10	53.04
196	Villa Flor de Maria	20	0.040	6	31.14	14	68.86
197	Villa Fontana	45	0.090	0	0.00	45	100.00
198	Villa La Libertas	4	0.010	0	0.00	4	100.00
199	Villa Las canteras	385	0.750	115	29.33	270	70.67
200	Villa Magisterial	581	1.150	159	26.41	422	73.59
201	Villa Paraiso	40	1.010	11	27.87	29	72.13
202	Villa Paraiso	411	0.080	1	0.18	410	99.82
203	Villa Progreso	15	0.030	4	29.12	11	70.88
204	Villa San Juan	428	0.880	78	16.98	350	83.02
205	Villa Santa Anita (costado camal Don Goyo)	32	0.070	4	10.68	28	89.32
206	Villa Santa Isabel	56	0.110	11	19.89	45	80.11
207	Villa Santa Maria	98	0.190	21	21.59	77	78.41
208	Villa verde	5	0.010	1	16.18	4	83.82
209	Vivienda Taller	5	0.010	3	44.49	2	55.51
	TOTAL	52202	100	14142	27.09	38060	72.91

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionado por la MDCC (2017)

$$n_0 = \frac{Z^2 p * q}{d^2} \rightarrow n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n^{\circ} = \frac{(1.96)^2 * (0.7291) * (0.2709)}{(0.055)^2} = 250.8319$$

$$n = \frac{250.8319}{1 + \frac{250.8319}{52202}} = 249.6324$$

Donde el valor calculado de la muestra es 249.6324 pero redondeando a 0 decimales la muestra sería de 250 personas.

Donde:

p = es la proporción de contribuyentes que no cancelan impuestos, el cual representa el 72,91%.

q = es la proporción de contribuyentes que cancelan impuestos, el cual representa el 27,09%.

Z = el valor z usando un 95.5% de nivel de confianza, se tendrá un valor z de 1.96 ya que se utilizará un 95.5% a dos desviaciones estándar, teniendo en cuenta que trabajando con este nivel de confianza nos permite extraer un número determinado de muestras significativas para el tamaño de la población ya que se trabaja con un nivel de confianza recomendado.

D = es el margen de error, se trabajará con un 5.5% ya que se usará 95.5% de nivel de confianza y se considera un porcentaje mínimo de error al momento de elegir la muestra para la investigación.

N = es total poblacional, donde se usará el universo que es de 45000 personas.

Teniendo como resultado aplicando la fórmula: 320 personas

Al mismo tiempo, por ser un grupo pequeño de personas las que laboran en la Gerencia de Administración Tributaria, no se aplicarán técnicas muestrales y se apelará a un muestreo de tipo intencional, no probabilístico (se establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis). La muestra será de 6 personas.

2.4. Estrategia de recolección de datos

Previamente a la recopilación de la información necesaria para el presente estudio, se formularán las siguientes estrategias:

- Solicitar previamente con la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, la autorización y acceso a la información con la finalidad de iniciar el proceso de recolección de datos.
- Coordinar con los responsables de las áreas involucradas de la Gerencia de Administración Financiera para la posible fecha de inicio de la recopilación de la información.
- Diseñar y preparar los instrumentos para la toma de datos mencionados anteriormente.

Toma de datos

- Se hará uso de los instrumentos de medición para la toma de datos.
- Se deberá realizar la recopilación de datos cumpliendo el rol de fechas establecido.
- Estos datos serán clasificados por fecha, arbitrio, contribuyente, etc.

Presentación y Análisis de los resultados

La información recolectada, se analizará utilizando un enfoque cualitativo, para lo cual se comparará las respuestas recibidas en las encuestas y entrevistas, agrupándolas con la finalidad de facilitar su análisis para tener una respuesta a los objetivos planteados. Posteriormente por medio de la inducción, deducción e inferencias, se establecerán las conclusiones pertinentes.

Los resultados se mostrarán visualmente mediante hojas de cálculos o gráficos estadísticos.

Criterios para el manejo de resultados

Los resultados obtenidos serán importantes para un futuro análisis, es por eso que estos deben ser tomados con precisión, cuidado y utilizar dichos datos en un análisis, utilizando métodos que permitan analizar la situación de la problemática del sector y en plantear soluciones que permitan resolver las preguntas básicas que fueron planteadas al inicio del estudio. En esta investigación se hará uso del análisis de datos estadísticos existentes para establecer un diagnóstico y así plantear las

estrategias que permitan optimizar la recaudación de tributos en la municipalidad Distrital de Cerro Colorado.

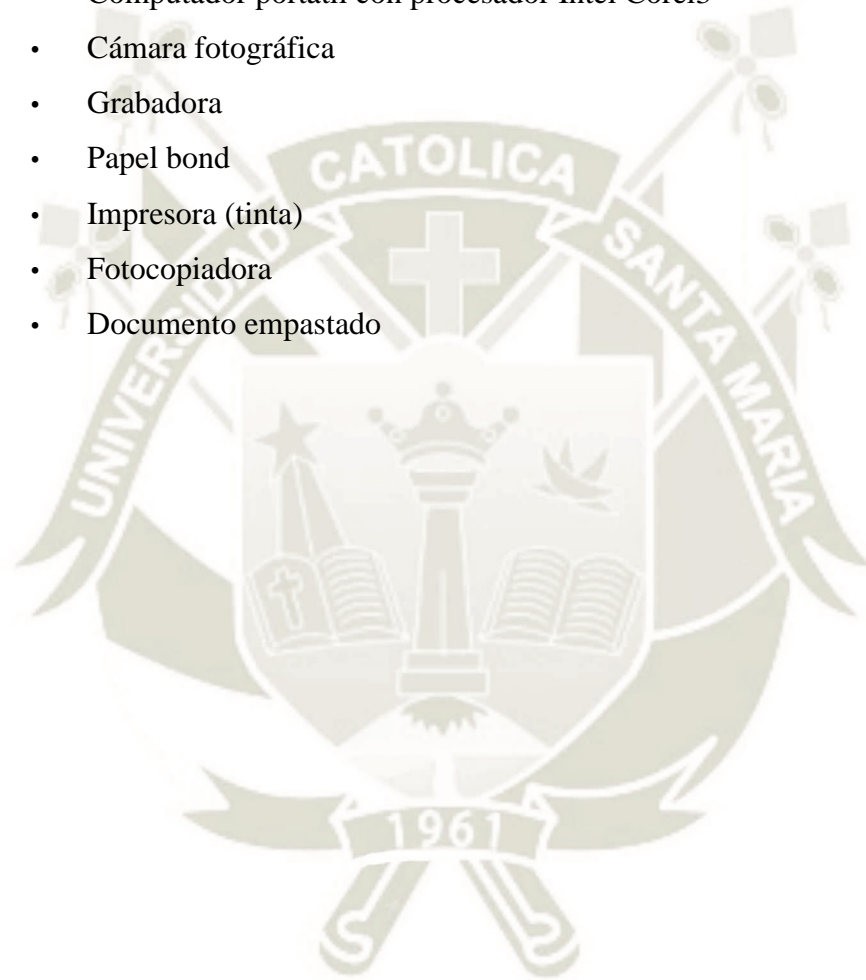
2.5. Recursos necesarios

2.5.1. Humanos:

Tesista: Héctor Rafael Velarde Rivera

2.5.2. Materiales:

- Computador portátil con procesador Intel Corei3
- Cámara fotográfica
- Grabadora
- Papel bond
- Impresora (tinta)
- Fotocopiadora
- Documento empastado



2.5.3. Financieros:

PRESUPUESTO DE INVESTIGACION

RUBRO	ACTIVIDAD / COSTO			
PERSONAL	Cargo	T. Hrs	C. Unit. S/.	C. Total S/.
H. Velarde	Investigador	180	0.00	0.00
Sub-Total				0.00
SERVICIOS	Unidad/Meses	Cant.	C. Unit. S/.	C. Total S/.
Fotostáticas	Hojas	1,000	0.10	100.00
Internet	meses	3	90.00	270.00
Luz	meses	3	30.00	90.00
Empaste tesis	ejemplar	5	80.00	400.00
Sub-Total				860.00
ÚTILES OFICINA	Unidad/Meses	Cant.	C. Unit. S/.	C. Total S/.
Papel Bond	resmas	3	15.00	45.00
Lapiceros	unidad	12	1.50	18.00
Otros			20.00	60.00
Sub-Total				123.00

OTROS	Unidad/Meses	Cant.	C. Unit. S/.	C. Total S/.
Movilidad	Pasajes locales	45	1.50	67.50
Refrigerios		30	10.00	300.00
Sub-Total				367.50
Total General				1,350.50



2.6. Cronograma de la Investigación

Actividades (semanales)	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Redacción Plan tesis	x	x	x																	
Analizar el proceso de recaudación de arbitrios municipales					x	x	x													
Evaluar el proceso actual de la recaudación de arbitrios de la municipalidad de Cerro Colorado						x	x	x												
Analizar las principales causas que generan el incumplimiento de pagos por parte de los contribuyentes									x	x										
Determinar si la cantidad de contribuyentes influyen en el servicio otorgado por la municipalidad											x	x								
Determinar el efecto que causa en los contribuyentes los mecanismos utilizados para la recaudación de arbitrios													x	x	x					

Anexo N° 2 Encuesta aplicada a los contribuyentes del distrito de Cerro

Colorado

Con fines netamente académicos solicitamos su colaboración llenando esta encuesta sobre aspectos tributarios.

1. En su opinión ¿Cómo evaluaría la gestión municipal de Cerro Colorado en cuanto a servicios en su zona?
 Muy Buena ()
 Buena ()
 Regular ()
 Mala ()
 Muy Mala ()

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que le brinda?
 Muy satisfecho ()
 Satisfecho ()
 Indiferente ()
 Insatisfecho ()
 Muy insatisfecho ()

3. Indique qué servicios le brinda la municipalidad en su zona
 Limpieza pública (barrido) Si () No ().....
 Recojo de residuos (carro recolector) Si () No ().....
 Mantenimiento de parques y jardines Si () No ().....
 Serenazgo Si () No ().....

4. ¿Sabe con qué dinero se pagan estos servicios?
 Si () No ()

5. Sabe Ud. ¿Qué es tributar?
 Si () No ()

6. ¿Conoce qué tributos debe pagar a la municipalidad?
 Si () No ()

7. ¿Sabe cuánto cuestan los tributos que tiene que pagar?
 Si () No ()

8. ¿Le parece que el costo de los arbitrios que tiene que pagar en Cerro Colorado son excesivos?
 Si () No ()

9. ¿Sabe Ud. en qué usa la Municipalidad los tributos que recauda?
 Si () No ()

10. ¿Paga Ud sus arbitrios?

Si () No ()

11. ¿Cuál es el motivo porque no ha pagado?
 - Falta de recursos económicos ()
 - Tiene otras prioridades que requieren pago antes que esta ()
 - Considera que no es necesario ()
 - No tiene importancia ()
 - Tiene dificultades para ir a pagar ()
12. ¿Ha sido sancionado?
 - Si () No ()
13. ¿Recuerda haber sido fiscalizado este año?
 - Si () No ()
14. ¿Fraccionando su deuda, podría Ud. ponerse al día?
 - Si () No ()
15. ¿Sabía que se puede fraccionar la deuda?
 - Si () No ()
16. ¿Si le cobrarán en su domicilio, facilitaría el pago?
 - Si () No ()
17. ¿Si pudiera pagar con tarjeta de crédito o débito en las agencias, facilitaría el pago?
 - Si () No ()
18. ¿Si pudiera pagar por Internet facilitaría el pago?
 - Si () No ()
19. ¿Reconoce que es importante pagar los tributos y tasas?
 - Si () No ()
20. ¿La Municipalidad ha organizado campañas de sensibilización sobre tributación en la zona donde Ud. Reside?
 - Si () No ()

**Anexo N°3: Encuesta al personal administrativo de la municipalidad distrital de
Cerro Colorado**

**Anexo N°3.1 Entrevista aplicada a la encargada de la Gerencia de Administración
Tributaria de la MDCC**

1. ¿Los instrumentos de gestión ayudan a la GAT en su capacidad operadora?
Si () No ()
.....
- ¿Las Agencias desconcentradas mantienen vínculo con la GAT?
Si () No ()
.....
2. ¿Se cumplen las acciones programáticas de su unidad?
Si () No ()
.....
3. ¿Tiene equipo multidisciplinario en la GAT para cubrir los aspectos comunicacionales,
motivacionales, periciales, etc.?
Si () No ()
.....
4. ¿Cuenta la MDCC con software especializado para las operaciones de la GAT?
Si () No ()
.....
- El sistema informático empleado por la MDCC para la gestión de GAT satisface los
requerimientos de usuario que tienen ustedes
Si () No ()
¿La usabilidad?.....
¿Qué problemas significativos genera?:
.....
.....
- ¿Por qué el uso limitado del portal electrónico?
.....

¿Trabaja en línea con el sistema catastral?

Si () No ()

.....

5 ¿Se capacita al personal de la MDCC en temas tributarios?

Si () No ()

Se capacita al personal de la GAT en:

Tributación Si () No ()

Ética Si () No ()

Atención al público Si () No ()

Relaciones interpersonales Si () No ()

Otros Si () No ()

¿Con que frecuencia? (.....)

6. Se ha procurado trabajar con la dirigencia vecinal de los asentamientos, urbanizaciones, ¿etc.?

Si () No ()

7. Tiene previsto proyectos de inversión para mejorar su Gerencia?

Si () No ()

.....

8 ¿Qué requiere para mejorar la capacidad de desempeño de su área respecto al registro de contribuyentes?

Anexo N°3.2 Entrevista aplicada al encargado de la Sub Gerencia de Registro

Tributario y Orientación al Contribuyente de la MDCC

Respecto al Registro de Contribuyentes

1 ¿La MDCC tiene un Padrón de Contribuyentes? Si () No ()

¿Está actualizado? Si () No ()

¿Es automatizado? Si () No ()

¿Su alimentación de expedientes es por medio físico? Si () No ()

¿Su alimentación de expedientes es por medio digital? Si () No ()

2 El registro del contribuyente se realiza por:

Código de registro Si () No ()

Nro. de DNI Si () No ()

Nombres y Apellidos Si () No ()

Por dirección o código Catastral Si () No ()

El contribuyente tiene una cuenta corriente por:

Persona Si () No ()

Código de registro Si () No ()

Se tiene acceso a esta información desde:

Ventanillas de atención de la MDCC Si () No ()

Portal Web Si () No ()

Notarías Si () No ()

Otras Instituciones Si () No ()

3 ¿Se puede segregar por grupos segmentos de contribuyentes para manejar información sectorizada? Si () No ()

.....

4 ¿Su unidad tiene implementados manuales de procedimiento registral?

Si () No ()

.....

5 ¿Su unidad tiene un plan programático de registro anual? Si () No ()

.....

6 ¿Se realizan campañas de promoción voluntaria de registro?

Si () No ()

.....

7 ¿Qué requiere para mejorar la capacidad de desempeño de su área respecto al registro de contribuyentes?

.....

.....

.....

Respecto a la Orientación al Contribuyente

1 ¿Su unidad tiene un plan programático de orientación anual? Si () No ()

.....

2 ¿Su unidad tiene implementados manuales de procedimientos de orientación?

Si () No ()

.....

3 ¿Su unidad cuenta con apoyo de personal interdisciplinario para las labores de orientación y capacitación al contribuyente?

Si () No ()

.....
4 ¿Se realizan campañas de orientación al contribuyente?

Si () No ()

Siempre ()

Con frecuencia ()

Medianamente ()

Casi nunca ()

Nunca ()

.....

¿Cree usted que los contribuyentes conocen sus deberes y derechos tributarios?

La mayoría () La mitad () Muy pocos ()

.....

Medios de información que se emplean para informar al contribuyente sobre plazos, vencimientos, amnistías:

Prensa Si () No ()

Radio Si () No ()

TV Si () No ()

Bambalinas Si () No ()

Volantes Si () No ()

Perifoneo Si () No ()

.....

Se hacen por campañas de beneficios y amnistías () o regularmente ()

Orientado a todos los contribuyentes () o direccionado a sectores específicos ()

.....

¿Las oficinas desconcentradas coordinan campañas de información con la GAT?

Si () No ()

.....

- 5 ¿Qué requiere para mejorar la capacidad de desempeño de su área respecto al registro de contribuyentes?



Anexo N°3.3 Entrevista aplicada a la Sub Gerente de Recaudación y Control

Tributario de la MDCC

Respecto a recaudación

1. ¿Cuál es el nivel de recaudación actual en el distrito?

Alto ()

Medio ()

Bajo ()

.....
¿A qué porcentaje asciende respecto al 100%?

Arbitrios ()

Predial ()

Respecto a las metas en cuanto está (.....)

.....
2. ¿Cuáles son los medios de pago de que dispone el contribuyente?

En efectivo en ventanillas de recaudación Si () No () ()

Deposito en cuenta corriente de la MDCC Si () No () ()

Con tarjetas de crédito o débito en ventanillas de recaudación Si () No ()

A través de internet Si () No () ()

Entidades del sistema financiero Si () No ()

.....
Cobranza domiciliaria Si () No ()

.....
3. ¿Los contribuyentes de Cerro Colorado tienen cultura tributaria?

Si () No ()

4. ¿Según usted cuales son las razones que determinan el nivel de recaudación tributaria?

(del 1 al 6 de mayor incidencia a menor siendo 1 de mayor incidencia)

Las condiciones económicas del contribuyente ()

Nivel de responsabilidad tributaria del contribuyente ()

Las políticas de Administración Tributaria ()

Costos de los tributos y tasas ()

Satisfacción respecto a la prestación de servicios públicos de la MDCC ()

Percepción de la gestión de turno ()

.....

5. ¿La norma establece el fraccionamiento tributario, se pone en práctica en la MDCC?

Si () No ()

.....

¿El canje por deudas? Si () No ()

Por trabajo Si () No ()

Por bienes Si () No ()

.....

6. ¿Los procesos de amnistía incrementan la recaudación? Si () No ()

¿Se puede determinar un porcentaje aproximado de mejora sobre un periodo normal?

(.....)

.....

¿Cuántos periodos de amnistía ha generado la MDCC para este año? (.....)

¿Estimula al contribuyente? (.....)

.....

7. ¿Existen mecanismos de premio y reconocimiento al buen contribuyente?

Si () No ()

¿Cuales son?.....

8. ¿Las agencias desconcentradas favorecen la capacidad recaudadora?

Si () No ()

.....

9. ¿Existe una acción programática anual en su unidad para acciones recaudadoras?

Si () No ()

.....
10. ¿El sistema informático le permite ejercer sus funciones de control?

Si () No ()

.....
.....
11. ¿Qué requiere para mejorar la capacidad de desempeño de su área?

.....
.....
.....
.....



Anexo N°3.5 Entrevista aplicada al Jefe de Ejecución Coactiva de la GAT de la MDCC

- 1 ¿Se llegan a ejecutar procesos de cobranza coactiva en Cerro Colorado?
Si () No ()

- 2 ¿Cuántos procesos se concluyen con recuperación mensual () o anualmente () y a cuánto asciende el monto recuperado?
.....

- 3 La cobranza coactiva se aplica a : impuesto predial () arbitrios ()
otros.....

- 4 ¿Cuántas notificaciones se expiden mensualmente o anualmente?
.....
y esto representa aproximadamente cuánto por ciento del total de contribuyentes?
.....

- 5 ¿El sistema informático del área es suficiente para el cumplimiento de sus funciones?
.....

- 6 ¿Tiene personal notificador?
Si () No ()
.....

- 7 ¿Cuál es la actitud del usuario notificado?
Concurre ()
Rechaza ()
Reclama ()

- 8 ¿Que requiere para mejorar la capacidad de desempeño de su área?.....

**Anexo N°3.6 Entrevista aplicada al personal responsable de atención al usuario en
ventanilla, de la municipalidad distrital de Cerro Colorado**

1. A su parecer ¿Cuáles son los factores que determinan la baja recaudación tributaria y de
tasas arbitrales en Cerro Colorado?

(Del 1 al 6 de mayor incidencia a menor siendo 1 de mayor incidencia)

Las condiciones económicas del contribuyente ()

Nivel de responsabilidad tributaria del contribuyente ()

Las políticas de Administración Tributaria ()

Costos de los tributos y tasas ()

Satisfacción respecto a la prestación de servicios públicos de la MDCC ()

Percepción de la gestión de turno ()

2. ¿Cuenta esta unidad con software especializado para las aplicaciones que tienen que
ejecutar?

Si () No ()

¿La capacidad de interacción y usabilidad permiten informar adecuadamente al usuario?

Si () No ()

3. ¿Recibe o ha recibido capacitación y cuantas en el último año sobre?

Atención al público Si () No () Frecuencia ()

Relaciones interpersonales Si () No () Frecuencia ()

Ética Si () No () Frecuencia ()

Tributación Si () No () Frecuencia ()

Otros Si () No () Frecuencia () Especifique.....

4. ¿Existe cobranza a domicilio para el impuesto predial y arbitrios?

Si () No ()

.....

5. ¿La cobranza a domicilio ayuda a incrementar la recaudación?

Si () No ()

.....

6. ¿Siendo el fraccionamiento tributario un sistema formal, este es solicitado con frecuencia?

Si () No () ¿Qué segmentos lo solicitan?.....

7. Creed usted desde su experiencia que se puede incrementar la recaudación si se establecieran otros mecanismos de pago como son:

Uso de tarjetas de crédito o débito en ventanillas Si () No ()

Pago por internet Si () No ()

A través de entidades del sistema financiero Si () No ()



Anexo N°3.7 Entrevista aplicada al Especialista en Fiscalización de la MDCC

1. ¿Cómo se inicia un proceso específico de fiscalización?

.....
.....

2. ¿Tienen un registro automatizado de los procesos en curso para el monitoreo de las declaraciones?

Si () No ()

.....

3. ¿Está interconectado al sistema catastral?

Si () No ()

.....

4. ¿Tiene un sistema automatizado de reporte?

Si () No ()

.....

5. Los reportes son Diarios () Semanales () Mensuales ()

6. ¿Su equipo de fiscalización abarca todo el distrito?

Si () No ()

.....

7. ¿Cuántas resoluciones de determinación ha procesado durante el año 2017? ()

.....
.....
.....

8. ¿Tiene usted y su equipo un manual de procedimientos e instructivos?

Si () No ()

.....

9. ¿Según su experiencia como se puede mejorar el proceso de fiscalización en la MDCC?.....

.....

.....

