

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**  
**ECONÓMICAS**



**TESIS**

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN  
EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN,**

**Lima, 2019**

**Presentado por:**

**BACH. ADM. PÚBLICA ANA ISABEL MARTÍNEZ VARGAS**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Administración Pública**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## DEDICATORIA

Con todo mi amor para cada uno de mis cinco maravillosos hijos, porque enseñan a ser madre, me permiten disfrutar cada momento de nuestras vidas juntos; y aun cuando parece imposible, sus sonrisas y abrazos me dan ánimos para seguir adelante, alcanzar mis sueños; uno de los cuales es mi título profesional, más que un título profesional para mí, es un reto para ustedes hijos. Los amo hasta el amor de Dios.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Señor de la Ascensión de Cachuy, Santo de mi devoción, a quien confío la salud de los míos; los momentos difíciles han sido superados gracias a Él, por haberme dado también fortaleza y sabiduría frente a las adversidades.

A mi madre y hermanos, a quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado motivando mi formación académica.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: **“Influencia de la Gestión de Recaudación Tributaria en el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración Pública.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración Pública.

Lima, febrero del 2019

## ÍNDICE

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Contenido</b>                                  |             |
| <b>DEDICATORIA .....</b>                          | <b>ii</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                       | <b>iii</b>  |
| <b>ÍNDICE .....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>INDICE DE TABLAS.....</b>                      | <b>vii</b>  |
| <b>INDICE DE GRÁFICOS .....</b>                   | <b>ix</b>   |
| <b>RESUMEN.....</b>                               | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | <b>xiii</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>                          | <b>xv</b>   |
| <b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b> | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Situación Problemática.....</b>            | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Problemas de la Investigación .....</b>    | <b>8</b>    |
| <b>1.2.1Problema General .....</b>                | <b>8</b>    |
| <b>1.2.2Problemas Específicos .....</b>           | <b>8</b>    |
| <b>1.3 Justificación.....</b>                     | <b>9</b>    |
| <b>1.3.1Justificación teórica .....</b>           | <b>9</b>    |
| <b>1.3.2Justificación práctica.....</b>           | <b>9</b>    |
| <b>1.4 Objetivos de la Investigación .....</b>    | <b>10</b>   |
| <b>1.4.1Objetivo General: .....</b>               | <b>10</b>   |
| <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>            | <b>11</b>   |
| <b>2.1 Antecedentes de la Investigación.....</b>  | <b>11</b>   |
| <b>2.2 Bases Teóricas.....</b>                    | <b>22</b>   |
| <b>2.3 Glosario de Términos .....</b>             | <b>37</b>   |
| <b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>   | <b>46</b>   |
| <b>3.1 Hipótesis General.....</b>                 | <b>46</b>   |
| <b>3.2 Hipótesis Específicas .....</b>            | <b>46</b>   |
| <b>3.3 Identificación de Variables .....</b>      | <b>46</b>   |
| <b>3.4 Operacionalización de variables.....</b>   | <b>48</b>   |
| <b>3.5 Matriz de Consistencia .....</b>           | <b>49</b>   |
| <b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA .....</b>              | <b>51</b>   |
| <b>4.1 Tipo de la Investigación.....</b>          | <b>51</b>   |
| <b>4.2 Nivel de investigación.....</b>            | <b>51</b>   |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| <b>4.3</b> | <b>Diseño de la investigación .....</b>                 | <b>52</b>  |
| <b>4.4</b> | <b>Unidad de análisis .....</b>                         | <b>53</b>  |
| <b>4.5</b> | <b>Población de estudio .....</b>                       | <b>53</b>  |
| <b>4.6</b> | <b>Tamaño de muestra .....</b>                          | <b>54</b>  |
| <b>4.7</b> | <b>Selección de muestra .....</b>                       | <b>54</b>  |
| <b>4.8</b> | <b>Técnicas de recolección de datos. ....</b>           | <b>55</b>  |
| <b>4.9</b> | <b>Análisis e interpretación de la información.....</b> | <b>55</b>  |
|            | <b>CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>       | <b>57</b>  |
| <b>5.1</b> | <b>Análisis e Interpretación de Resultados .....</b>    | <b>57</b>  |
| <b>5.2</b> | <b>Prueba de Hipótesis.....</b>                         | <b>77</b>  |
|            | <b>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>                | <b>96</b>  |
|            | <b>CONCLUSIONES .....</b>                               | <b>98</b>  |
|            | <b>RECOMENDACIONES .....</b>                            | <b>100</b> |
|            | <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                                | <b>102</b> |
|            | <b>ANEXO N° 04 - TABLA PARA FORMULAR PREGUNTAS DE</b>   |            |
|            | <b>ENCUESTA .....</b>                                   | <b>109</b> |

## INDICE DE TABLAS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabla N° 1: ¿Cree usted en el nivel de honestidad de nuestras autoridades es buena?.....</b>  | <b>57</b> |
| Tabla N° 2: ¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente? .....                     | 58        |
| Tabla N° 3: ¿Considera que usted que existe corrupción en la actual gestión municipal?.....  | 59        |
| Tabla N° 4: ¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación? .....  | 60        |
| Tabla N° 5: ¿Cree usted que existe capacidad de liderazgo en el personal responsable de la recaudación? .....  | 61        |
| Tabla N° 6: ¿Considera usted que las directivas impartidas por los responsables de la recaudación han sido las correctas? .....  | 62        |
| Tabla N° 7: ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente?.....  | 63        |
| Tabla N° 8: ¿Percibe usted que existe el espíritu de “Trabajo en Equipo” dentro del personal destinado a la recaudación? .....   | 64        |
| Tabla N° 9: ¿Cree usted que el personal a cargo de la recaudación, se viene profesionalizando, capacitando, actualizando en temas relacionados a su función?.....  | 65        |
| Tabla N° 10: ¿Considera usted que NO existe una fiscalización municipal selectiva a los contribuyentes? .....  | 66        |
| Tabla N° 11: ¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección, parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras, que el nivel de morosidad ha disminuido?..... | 67        |
| Tabla N° 12: ¿Considera que existe inadecuado manejo de los ingresos por concepto de tributos municipales? .....   | 69        |
| Tabla N° 13: ¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza?.....  | 70        |

|  |    |
|--|----|
| Tabla N° 14: ¿Cree usted que las amnistías, condonaciones de deudas que se han emitido en los últimos años es un buen mecanismo de cobranza morosa? .....                    | 71 |
| Tabla N° 15: ¿Cree usted que las campañas de facilidades de pago, descentralización, amnistías, condonaciones, etc., han sido oportunamente difundidas en el distrito? ..... | 73 |
| Tabla N° 16: ¿Considera usted que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los contribuyentes cuando acuden al municipio?.....                 | 74 |
| Tabla N° 17: ¿Percibe usted que el personal a cargo de la de recaudación tributaria es “productivo” dentro de las labores de una municipalidad? .....                        | 75 |
| Tabla N° 18: ¿Considera usted que la Calidad de Atención y orientación al vecino y/o contribuyente, es la correcta? .....  | 76 |
| Tabla N° 19: Frecuencias Observadas de la Primera Hipótesis Específica   | 79 |
| Tabla N° 20: Frecuencias esperadas de la Primera Hipótesis Específica ...  | 80 |
| Tabla N° 21: Chi cuadrada de la Primera Hipótesis Específica.....  | 80 |
| Tabla N° 22: Frecuencias Observadas de la Segunda Hipótesis Específica   | 83 |
| Tabla N° 23: Frecuencias esperadas de la Segunda Hipótesis Específica ...  | 84 |
| Tabla N° 24: Chi cuadrada de la Segunda Hipótesis Específica.....  | 85 |
| Tabla N° 25: Frecuencias Observadas de la Tercera Hipótesis Específica.  | 88 |
| Tabla N° 26: Frecuencias esperadas de la Tercera Hipótesis Específica....  | 88 |
| Tabla N° 27: Chi cuadrada de la Tercera Hipótesis Específica .....   | 89 |
| Tabla N° 28: Frecuencias Observadas de la Hipótesis General .....  | 91 |
| Tabla N° 29: Frecuencias esperadas de la Hipótesis General .....   | 92 |
| Tabla N° 30: Chi cuadrada de la Hipótesis General .....  | 93 |



## INDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico N° 1: ¿ Cree usted en el nivel de honestidad de nuestras autoridades es buena? .....   | 57 |
| Gráfico N° 2: ¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente? .....                     | 58 |
| Gráfico N° 3: ¿Considera que usted que existe corrupción en la actual gestión municipal? .....   | 59 |
| Gráfico N° 4: ¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación? .....  | 60 |
| Gráfico N° 5: ¿Cree usted que existe capacidad de liderazgo en el personal responsable de la recaudación? .....  | 62 |
| Gráfico N° 6: ¿Considera usted que las directivas impartidas por los responsables de la recaudación han sido las correctas? .....  | 62 |
| Gráfico N° 7: ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente?.....  | 63 |
| Gráfico N° 8: ¿Percibe usted que existe el espíritu de “Trabajo en Equipo” dentro del personal destinado a la recaudación? .....   | 65 |
| Gráfico N° 9: ¿Cree usted que el personal a cargo de la recaudación, se viene profesionalizando, capacitando, actualizando en temas relacionados a su función? .....   | 66 |
| Gráfico N° 10: ¿Considera usted que NO existe una fiscalización municipal selectiva a los contribuyentes? .....  | 67 |
| Gráfico N° 11: ¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección, parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras, que el nivel de morosidad ha disminuido?..... | 68 |
| Gráfico N° 12: ¿Considera que existe inadecuado manejo de los ingresos por concepto de tributos municipales? .....   | 70 |
| Gráfico N° 13: ¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza? .....   | 71 |

|  |    |
|--|----|
| Gráfico N° 14: ¿Cree usted que las amnistías, condonaciones de deudas que se han emitido en los últimos años es un buen mecanismo de cobranza morosa? .....                    | 72 |
| Gráfico N° 15: ¿Cree usted que las campañas de facilidades de pago, descentralización, amnistías, condonaciones, etc., han sido oportunamente difundidas en el distrito? ..... | 73 |
| Gráfico N° 16: ¿ Considera usted que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los contribuyentes cuando acuden al municipio?.....                | 74 |
| Gráfico N° 17: ¿Percibe usted que el personal a cargo de la de recaudación tributaria es “productivo” dentro de las labores de una municipalidad? .....                        | 75 |
| Gráfico N° 18: ¿Considera usted que la Calidad de Atención y orientación al vecino y/o contribuyente, es la correcta? .....  | 76 |
| Gráfico N° 19: Chi cuadrada de la primera hipótesis específica .....   | 82 |
| Gráfico N° 20: Chi cuadrada de la Segunda Hipótesis Específica.....  | 86 |
| Gráfico N° 21: Chi cuadrada de la Tercera Hipótesis Especifica .....   | 90 |
| Gráfico N° 22: Chi cuadrada de la Hipótesis General .....  | 94 |

## RESUMEN

La presente tesis titulada: **“Influencia de la Gestión de Recaudación Tributaria en el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín”** es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por vecinos y contribuyentes del distrito de Lurín, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 137 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables Influencia de la Gestión de Recaudación Tributaria y el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde la Influencia de la Gestión

de Recaudación Tributaria influye en el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

**Palabras claves:** Eficiencia, liderazgo, trabajo en equipo, nivel de confianza, calidad, capacidad.

## ABSTRACT

The present thesis entitled: "Influence of the Tax Collection Management in the Index of Delinquency of the Municipality of Lurin" is a quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental design.

The population of the investigation was constituted by neighbors and taxpayers of the district of Lurín, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 137 people.

To collect the data regarding the behavior of the variables Influence of Tax Collection Management and the Default Rate Index of the Municipality of Lurin, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument. which was constituted by 18 items with a Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the Influence of the Tax Collection Management influences the decrease of the delinquency rate of the Municipality of Lurín.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

**Keywords:** Efficiency, leadership, teamwork, confidence level, quality, ability.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se denomina: “Influencia de la Gestión de Recaudación Tributaria en el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín, Lima 2019; entidad pública, de nivel de gobierno local, municipio Tipo “A” responsable de administrar los ingresos municipales, entre otros, ingresos por concepto de Impuesto Predial y Arbitrios Municipales.

Se observa a nivel nacional que los índices de morosidad tributaria a nivel de los gobiernos regionales, provinciales y locales; ha incrementado considerablemente, índice que va de la mano con un sin número de situaciones internas y externas de la propia institución, así se puede ver que no hay una buena gestión del gasto, y que los presupuestos institucionales no van de la mano con una real recaudación, sino con una recaudación esperada.

Las municipalidades vienen aplicando diversas estrategias de recaudación, implementándose módulos de atención, incentivos a los contribuyentes puntuales, descuentos por pronto pago; sin embargo, también se aplican “estrategias” de amnistías, condonaciones, prescripciones de deudas, dos lados de una misma moneda, que debiera en algún momento llegar a no darse si se realiza trabajos estratégicos lineales y permanentes.

Los aspectos externos tales como la corrupción, malos manejos de recursos, y hasta delitos penados.

Por tal motivo, el estudio de la gestión de recaudación tributaria y el índice de morosidad resulta indispensable porque permite a la Municipalidad mejorar sus ingresos por conceptos tributarios.

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la Gestión de Recaudación Tributaria en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

En el **capítulo I**, se identifica el planteamiento del problema, así como la importancia de la gestión de recaudación tributaria en la influencia que este ejerce sobre el índice de morosidad, siendo de gran interés el diagnóstico que permitan el diseño de estrategias, directivas e instrumentos de gestión de recaudación. Es evidente que la existencia de un nivel de credibilidad de las autoridades ediles, así como de las capacidades, eficiencia y eficacia del equipo humano de recaudación. Por consiguiente, consideramos que una adecuada Gestión influirá directamente sobre el índice de morosidad.

En el **capítulo II**, se desarrolla el marco teórico de la investigación; el que está conformado por antecedentes referentes al problema de investigación; tanto en el ámbito internacional, nacional y local. También ampliamos así mismo la información teórica de las variables que intervienen en el estudio, y de cada una de ellas las dimensiones que enriquecerán la presente investigación.



En el **capítulo III**, se expone las hipótesis y variables; en este capítulo se presenta los supuestos que permitirán resolver el problema de la investigación, así también estableceremos indicadores para identificar la medición de las dimensiones de cada una de las variables.

El **capítulo IV**, corresponde a la presentación de la metodología de investigación, la cual da a conocer el método a emplear, en este estudio se utilizará es el método descriptivo correlacional, mediante el cual permite describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se observa en la presente investigación, así también el diseño de la investigación es no experimental transversal; porque a través de la investigación no experimental transversal se recolectan datos en un único momento, en un mismo tiempo y es correlacional porque está orientado a determinar el grado de relación que existe entre las dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos materia de observación.

En el **capítulo V**: se han detallado los resultados, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas las cuales fueron demostradas estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, asimismo se demuestra las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones tienen la finalidad de aportar mejoras en la gestión de recaudación tributarias de la Municipalidad de Lurín, a fin permitir disminuir el índice de morosidad.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Situación Problemática

En los sectores públicos o privados está y estará presente la Recaudación, como principio y sustento de la organización, en base a lo cual se planificará y presupuestará las acciones, inversiones, ejecución de obras, programación de prestación de servicios, mejora de la infraestructura, ampliación de la organización, así como las posibles ganancias para el caso del sector privado.

En la presente tesis, la investigación está orientada a la Gestión de Recaudación Tributaria, precisando en los Gobiernos Locales o Municipalidades Distritales.

Se considera no sólo en este nivel de gobierno la difícil labor de recaudación, más aún con la coyuntura política, en que el 75% a más de la población no confía en las autoridades políticas, generalizando los niveles de gobierno y poderes “como un todo” calificando por “corrupto” a quien no confiarían ni “entregarían” sus pocos o muchos ingresos, no reconociendo ni diferenciando los impuestos, tasas municipales, que están directamente recaudados e invertidos en el distrito al que contribuyen.

(Flores, 2016) comenta sobre recaudación: Si bien los gobiernos locales gozan de autonomía tributaria, otorgada por la Ley de Tributación Municipal D.L. 776, que permite la administración de los impuestos, así como la creación, modificación y exoneración de tasas, atribuciones concordantes con las otorgadas por la Constitución Política del Perú, Ley Orgánica de Municipalidades N°27972 y sus modificatorias.

Correspondiendo a los Gobiernos Locales la recaudación conforme lo establece el Art. 55° del Código Tributario, recayendo esta función en la Gerencia de Administración Tributaria, Gerencia Rentas o quien haga sus veces, quienes en forma coordinada de acuerdo a las facultades otorgadas por su respectivo Reglamento de Organización y Funciones - ROF, propondrán y ejecutarán acciones de recaudación, fiscalización, haciéndola eficiente y eficaz, que permitan a los gobiernos locales a ser fuentes generadoras de recursos, hasta alcanzar un auto sostenimiento, que permita a los gobiernos locales administrar y generar recursos, optimizando la capacidad de recaudación (Art. 55° , y con ésta se puedan desarrollar obras de impacto, efectiva prestación de servicios municipales, para el desarrollo del distrito, conforme a lo dispuesto por la L.O.M - Ley N° 27972, Artículo X del título preliminar: que señala a la recaudación del Impuesto Predial como una de las principales fuentes de ingreso económico de las municipalidades, por lo que un incremento en

su recaudación permita el desarrollo de sus planes. La Recaudación Tributaria está sujeta a acciones de control.

(Amoretti, 2006) sustenta que actualmente las municipalidades del Perú en su mayoría cuentan con un sistema deficiente de administración tributaria, esto debido al poco interés e inversión que se realiza a ésta área netamente operativa y a la vez recaudadora; aun siendo así, carece de logística y recursos que permitan potenciar la Administración Tributaria, y por consecuencia alcanzar el cumplimiento de sus objetivos, metas y funciones realmente.

La Municipalidad de Lurín, tiene 162 años de creación política, fue creado el 02 de enero de 1957; a la fecha han pasado diversos gobernantes, tanto de partidos políticos tradicionales, independientes, etc.

Cuenta con 96,331 habitantes aproximadamente, territorialmente abarca 200 km.2, está ubicado a 36 km al Sur de Lima, a unos 30 minutos de la capital.

Desde al año 1996 se dividió en cinco (05) zonas para una mejor administración, considerando los criterios de ubicación geográfica, así como de su potencial desarrollo económico identificado en ese entonces, el mismo que se proyectó.

Siendo así, se crearon las Zonas “A”, “B”, “C”, “D” y “E”, de las cuales las zonas “A” y “B” han alcanzado un gran desarrollo económico, es así que actualmente el distrito la Nueva Zona Industrial de Lima, hasta donde se han desplazado importantes empresas e industrias de diversos rubros, tales como: Intradevco (Sapolio), Marmolería Gallos, Electroandina, OPP Film, Surpack, Cerámica San Lorenzo, Neopan, Unique, etc., además de grandes almacenes como RAMSA. Sumados a las ya existentes décadas atrás como es SOLDEXA Y PETROPERU, hasta hace unos años una de las pocas industrias instaladas en el distrito de Lurín.

Las administraciones municipales, han visto crecer sus ingresos, principalmente por los rubros de impuesto predial y arbitrios municipales, licencias de construcción, licencias de funcionamiento, defensa civil, y todo lo relacionado a la formalización de las mencionadas empresas.

A pesar de contar con un Plan de Desarrollo Lurín hacia el 2010, formulado en el año 1999, las autoridades ediles no han estado a la altura de las necesidades, de igual forma los funcionarios que acompañan.

Nos centraremos en el presente trabajo, en la Gestión Recaudadora Tributaria, considerando que de dependerá de ésta el cumplimiento de los Planes, Ejecución de Obras, prestación de servicios.

Entiéndase por morosidad el acto por el cual persona natural o jurídica incumple con el pago o cancelación de compromiso, dentro de un plazo establecido para tal fin y por concepto ya definido.

Es este caso que ampliaremos los estudios sobre la Recaudación Tributaria, que nos lleva a definir el concepto de **morosidad tributaria**: hecho por el cual el **deudor tributario**, también denominado contribuyente que no honra con el pago oportuno de los Impuestos Prediales ni Arbitrios Municipales, considerando que la periodicidad de estos están establecidos por normativa vigente, para el caso del Impuesto Predial puede realizarse un pago al contado por todo el año, cuya fecha de vencimiento el último día hábil del mes de febrero, o puede cancelarse también de en cuatro (04) cuotas trimestrales. En el caso de los arbitrios municipales, la periodicidad de vencimiento lo establece la Municipalidad a través de ordenanza municipal, para el caso de la Municipalidad de Lurín la periodicidad de vencimiento “mensualizado”.

(Vásquez, 2016) Comenta los conceptos de “morosidad tributaria”, desglosando semánticamente y conforme definido por la Real Academia Española se tiene que; Morosidad: lentitud, dilación, demora. Denota falta de actividad o puntualidad. De lo que Vásquez infiere que “moroso” es la persona natural o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento; y teoriza entonces en que “morosidad

tributaria” es el retraso deliberado o voluntario en el cumplimiento con las obligaciones o deberes correspondientes al tributo municipal.

Así (Huamanchumo, 2016) aporta sobre la morosidad lo siguiente: La Cámara de Comercio de Lima (2014), Municipios condonarán multas e intereses a contribuyentes morosos, en el diario Gestión, informó que a nivel de las municipalidades de Lima Metropolitana condonarán (anularan) multas e intereses moratorios respecto a las deudas tributarias de los contribuyentes morosos del año 2014.

Ésta práctica que comenta la Cámara de Comercio de Lima, es un uso o costumbre en el 85% de las Municipalidades a nivel nacional, lo cual al paso de las gestiones se va convirtiendo en una cadena pesada que arrastran – entiéndase por morosidad - y alivian de alguna manera efectiva más no eficiente, emitiendo deferentes ordenanzas municipales que otorgan estos beneficios tributarios.

La **Gestión de Recaudación** en la Municipalidad de Lurín, influye directamente en el Índice de morosidad, cuyo resultado afecta directamente los niveles de cumplimiento de los servicios municipales (Recolección de Residuos Sólidos, Barrido de Calles y Vías Públicas, Mantenimiento de Parques y Jardines Públicos, Serenazgo), así como la ejecución de obras presupuestadas.



Al no alcanzar la recaudación tributaria necesaria de los rubros Arbitrios Municipales e Impuesto predial, la Municipalidad de Lurín no puede cumplir oportunamente con el pago de las remuneraciones del personal que brinda los servicios, y/o las empresas prestadoras de servicios, mejoramiento de infraestructura urbana, entre otros.

Se puede identificar respecto a la gestión de recaudación en la Municipalidad de Lurín, no es suficiente ni eficiente, por las siguientes razones:

**Credibilidad en las autoridades ediles**, los hechos de corrupción, nepotismo, falta de capacidad de resolución de problemas del distrito, que se han venido presentando en los últimos gobiernos locales, han conllevado a esto, además de la problemática nacional generalizada en el mismo sentido.

**Capacidad del Personal responsable de la Recaudación**, al no ser personal idóneo, con experiencia en recaudación, ni conocimiento de la problemática del distrito, así como de la situación socio económica del mismo.

**La permanencia de personal capacitado responsable de la Recaudación Tributaria**, así como del equipo que lo acompaña; no permite realizar seguimiento de un mismo Plan de Trabajo, aun

existiendo, las “diferencias políticas” hacen que no se continúe muchas veces con lo Planificado, mientras que realizan estudios, formulan planes, estrategias, pasaron dos años de gobierno, el tercer año proponen ponerlo en marcha, y se encuentran con obstáculos diversos, al cuarto año se vuelve un “año electoral” donde la presión tributaria no existe. Lamentablemente se ha vuelto un círculo vicioso en la Gestión de Recaudación.

Estos, entre otros aspectos derivan en un índice de morosidad alto.

## **1.2 Problemas de la Investigación**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera la gestión de recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

Para estructurar el problema general citado, nos formularemos las siguientes sub incógnitas:

- a) ¿En qué dimensión la credibilidad en las autoridades ediles influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín?
- b) ¿Hasta que alcance la idoneidad del personal responsable de la recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín?
- c) ¿Cómo influye la continuidad de personal capacitado responsables de la recaudación tributaria en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín?

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

La investigación nos servirá para contrastar y reafirmar la necesidad e importancia de una adecuada gestión recaudadora, fundamentándonos en las teorías y experiencias que existen como antecedentes al respecto.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

Las exposiciones de las propuestas servirán para optimizar la gestión de recaudación, pudiendo ser en gobiernos locales, provinciales u otros entes recaudadores públicos.

Los beneficiarios directos, con los resultados de la investigación serán el área recaudadora: Gerencia de Rentas, Sub Gerencia de Registro y

Recaudación o las que hagan sus veces de la Municipalidad de Lurín, así como los contribuyentes a los que se efectúa la cobranza, pues habría una mejora sustancial en la gestión, atención y reconocimiento a contribuyentes puntuales.

#### **1.4 Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1 Objetivo General:**

Conocer si la gestión de recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

##### **Objetivos específicos**

- a) Percibir si la credibilidad en las autoridades ediles influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.
- a) Conocer si las capacidades del personal responsable de la recaudación tributaria influyen en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.
- b) Conocer si la permanencia de personal capacitado responsable de recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

(Orozco, 2016) **Concluye que:**

El trabajo de grado titulado “La cartera del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Guano, en el período 2014 para determinar su morosidad” se realizó con el propósito de identificar el nivel de morosidad que mantuvo el GADM de Guano durante el período de estudio. Para el desarrollo del trabajo se requirió realizar un diagnóstico de la situación actual de la institución en cuanto a la cobranza que por los servicios prestados y los impuestos establecidos para recaudar valores que se destinan para las diferentes obras que el GAD debe ejecutar. Se partió del conocimiento teórico de las variables de investigación obtenida en libros, textos de estudio, tesis, documentos físicos y virtuales. La metodología utilizada fue la hipotética inductiva pues se parte de las acciones internas de las variables para generalizar sus resultados. La investigación tuvo un diseño no experimental porque se analizan las variables tal como se presenta sin manipularlas; su tipo es documental y de campo porque

se requirió de información contenida en reportes emitidos por la institución; su nivel es diagnóstico y exploratorio. La población y muestra estuvo integrada por los funcionarios del Departamento Financiero y los contribuyentes del cantón Guano, aplicándose entrevistas y encuestas, respectivamente. La información obtenida con la encuesta se tabuló y se presenta en cuadros y gráficos para luego ser analizados e interpretados, partiendo de este análisis se elaboraron las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta como propuesta una serie de estrategias para favorecer la recuperación de cartera y reducir la morosidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Guano.

**COMENTARIO:** Se deben establecer estrategias a nivel de los trabajadores de la corporación edil, que permitan fortalecer y mejorar las acciones de recuperación de deuda.

**Así, como (Arevalo, 2016) comenta lo siguiente** respecto al Impuesto Predial los contribuyentes realizan las declaraciones en forma desorganizada, inoportuna, es decir los vecinos no comunican el aumento de valor de los predios, y lo realizan lo hacen fuera del periodo establecido; lo cual le origina sanciones como son la generación de multas. Esto debido a dos factores principalmente como son la poca cultura tributaria y cultura de pago por cuando la

mayoría de oportunidades los contribuyentes no toman conocimiento de la existencia de éstas multas., es más las notificaciones de las cuponeras de emisión mecanizada anual, que debieran ser comunicadas a los domicilios fiscales de los contribuyentes, no es realizado por la municipalidad.

Todo esto sumado a la poca información de lo que es el pago por impuesto predial y arbitrios municipales, hacen que dentro del presupuesto familiar no se considere los pagos a las municipalidades por los conceptos antes citados.

En ese sentido, el nivel de cultura tributaria en los ciudadanos, así como la incorrecta notificación y comunicación de la deuda a los ciudadanos, conllevando esto al pago impuntual de los tributos.

**De otro lado** (Lopez, 2015) **expone su investigación** lineamientos a fin de mejorar el proceso de recaudación y fiscalización, respecto a los predios con usos de industria, comercio y servicios respecto al municipio José Ángel Lamas ubicado en el estado de Aragua. Para lo cual gestionó información a través de encuestas, concluyendo que una de las debilidades es la notificación de la información, que nace en el error al momento del registro del predio, donde no se consigna domicilios fiscales valideros, así como por ejemplo datos de contacto

como teléfonos, correos electrónicos, de otro lado también se identifica que el intercambio y retroalimentación de información con el área de fiscalización es deficiente.

A ello, se le agrega que no existen en la mayoría de las municipalidades a nivel nacional sistemas integrados, que permitan a las áreas de rentas, fiscalización, desarrollo económico, desarrollo urbano y catastro o quienes hagan sus veces, lo cual permitiría en línea saber las variaciones de usos, condiciones, construcciones, etc. de los predios.

**COMENTARIO:** En reiteradas lecturas e investigaciones se tiene que la falta de capacidad, organización, del personal encargado de los procesos de registro y recaudación, conllevan progresivamente al crecimiento de la morosidad.

**Y, (López, 2016) en su investigación aporta lo siguiente:**

Es necesario diseñar un plan estratégico para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL Matagalpa durante el periodo 2017-2018. En el cual se describe el proceso de la gestión de la facturación y la cobranza para la recuperación de la cartera, se analizan las causas



de la morosidad, se identifican los riesgos relacionados con la falta de recuperación.

Cabe señalar que el crecimiento de la mora es un problema a corto y largo plazo para la institución; el comportamiento de esta puede ser en términos productivos ascendentes o descendente esto dependerá de muchos factores como: la coordinación, el procedimiento de cobro y el control que ejerce el responsable de la gestión de cobranza.

Dicho comportamiento dependerá también de factores externos o características propias de los clientes. Como se comprobó con los resultados de los instrumentos aplicados, para ello fue necesario utilizar métodos empíricos.

Así también se aplicó el método teórico, mediante el cual se verificó el comportamiento real fenómeno objeto de estudio, sustentado en las diversas fuentes bibliográficas. De los resultados obtenidos se determinó que las actividades para la recuperación de la mora; sin embargo, esto no ha impedido que la mora vaya en aumento de período en período.

**COMENTARIO:** El comportamiento tanto del deudor como el acreedor incide en el cumplimiento de pago o crecimiento de morosidad.

Así también, (Cevallos, 2011) expone en su trabajo de investigación más información respecto a la cobranza en vía coactiva, derivándose a ésta instancia los valores vencidos, asimismo propone la baja y eliminación del sistema de los títulos incobrables, cuyos periodos ya han prescrito. Cevallos propone mejorar la comunicación interna entre las áreas del municipio involucradas en la gestión de tributaria y gestión de cobranza, por consiguiente.

**COMENTARIO:** Dentro de las acciones efectivas de cobranza, se tiene la cobranza coactiva, permitida por Ley, y que crea antecedentes de acciones coherentes de las municipalidades frente a crecimiento de morosidad.

De otro lado (Canales, 2012) aporta a la investigación cuyo objetivo final es incrementar los ingresos por recaudación tributaria, para con ello enfrentar apropiadamente las demandas del municipio. Canales reitera la necesidad de incrementar fondos en las áreas generadoras de ingresos, lo cual permitan desarrollar estrategias de cobranza con personal idóneo para tal fin.

**COMENTARIO:** La recaudación tributaria, es una difícil labor no tan solo en nuestro país, sino en diversos países. Presentando similares características entre la falta de capacitación de los recursos humanos, como de la logística, tecnología entre otros, que debieran ir acorde a cada realidad.

### **2.2.2 Antecedentes Nacionales**

(Ríos Silva, 2017) En su reciente investigación aporta respecto a la normativa emitida en el marco de la mejora de recaudación tributaria, como es el caso del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal que busca aumentar la recaudación del impuesto predial. Sin embargo, aun existiendo el referido Plan de Incentivos, las municipalidades no han alcanzado el nivel esperado respecto a la recaudación. Ríos expone que los municipios a nivel nacional, principalmente quienes cuentan con mayores recursos naturales, sobreviven y solo esperan las transferencias del gobierno central, por conceptos de FONCOMUN, Canon y sobre canon. Por estos últimos conceptos de transferencias Arias denomina “efecto de pereza fiscal” considerando que las transferencias son altas, no promoviendo en estos casos la mejora en la recaudación. Asimismo, comenta sobre las incidencias políticas que vive el país.

**COMENTARIO:** El Plan de Incentivos a los gobiernos locales, sin duda ha sido la mejor herramienta, que ha impulsado a las Municipalidades a optimizar sus procesos de recaudación, para empezar del Impuesto Predial.

Según el artículo de investigación de (Ríos, 2017) en su planteamiento para alcanzar una mejor la recaudación en la municipalidad provincial de Cutervo, donde analiza y aplica entrevista a los agentes involucrados en la recaudación, es decir el Jefe de Recaudación, trabajadores del área de recaudación así como la población.

**COMENTARIO:** Este estudio evalúa desde una perspectiva interna, y las estrategias a aplicarse por los colaboradores, considero una acertada evaluación, toda vez que se debe conocer las capacidades y potencialidades del personal interviniente en el proceso de cobranza.

Así, también en la investigación realizada por (Rodriguez, 2016) cuyo objetivo general es determinar las estrategias administrativas en la recaudación de impuesto de la Municipalidad Distrital de Moche, quien de igual forma realizó el estudio entre los agentes involucrados en el proceso de recaudación, a quienes denomina colabores de la oficina de administración tributaria, por lo cual determinó que las

recaudación de impuestos se relaciona con correcta y oportuna aplicación de las estrategias administrativas planteadas, no solo que queden en la etapa de formulación de planes, aprobación de los mismos, sino en su aplicación por parte de los colaboradores.

**COMENTARIO:** De lo expuesto se verifica una vez más que la incidencia en la mejora de la recaudación recaerá sobre la gestión administrativa es decir “sobre personas” que realizan y optimizan análisis documental y aplican las estrategias administrativas.

(Laban, 2018) En su estudio comenta que la percepción del trabajo de recaudación tributaria es “poco grata” por ambas partes es decir por quien debiera realizar el pago y no lo hace por falta de cultura del pago, en reconocer que con ello se contribuye a la mejora del distrito; así también como los colaboradores participantes de la cadena de recaudación, ya que, dependiendo las municipalidades y su capacidad técnica y recursos humanos, para aplicar estrategias de recaudación tributaria. Laban propone disminuir el índice de morosidad de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, así como contribuir y crear conciencia tributaria, y estudia las causas de la morosidad.

Según las encuestas realizadas, cita como una de las causas el nivel de ingresos remunerativos de la población de la Provincia de Lambayeque.

**COMENTARIO:** Este estudio abarca los dos elementos o frentes responsables de la morosidad, primero evalúa al personal interviniente en los procesos de recaudación, así como la falta de cultura tributaria y conciencia respecto al desarrollo del distrito, por parte de los contribuyentes; se evidencia que la morosidad – en este caso del 70% del Impuesto Predial, tributo que recae directamente sobre el patrimonio materializado del contribuyente, sin embargo, no es coherente con el cumplimiento de las obligaciones que de ello desprenden.

Además, **(Bautista, 2017)** en su investigación aporta sobre consecuencias de las amnistías tributarias en la recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Cutervo 2015-2016. Señalando que los alcances de los beneficios por ejemplo de ponerse al día en el pago de impuestos, implica que el índice de morosidad disminuya al 38%, es decir solo disminuyeron un 9%, por lo cual sugiere que el

municipio de Cutervo realice campañas de cultura tributaria y así incentivar el pago de tributos.

**COMENTARIO:** La morosidad tributaria, va más allá de todas las facilidades, condonaciones, prescripciones, amnistías, descuentos que otorgue las administraciones tributarias, considero que responde directamente al recurso humano interno de las administraciones tributarias, así como las estrategias que éstas apliquen y desarrollen, que conlleven a una conciencia tributaria permanente no eventual.

De otro lado (Jiménez, 2017) concluye su investigación formulada sobre cultura tributaria en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad de Chocope, realizando encuesta a una muestra de la población y al jefe del área, así también realizó un análisis de la documentos como herramientas de gestión, concluyendo que el nivel de morosidad corresponde a la poca cultura tributaria en el distrito.

**COMENTARIO:** Problemática que se repite el alto índice de morosidad, en este caso precisa el Impuesto Predial, sin embargo, este también podría generar índices de morosidad por los Arbitrios Municipales, que es aún más difícil de cobrar por cuanto los gobiernos locales no tienen recursos para brindar servicios óptimos

que generen “compromiso de pago” o “satisfacción del servicio recibido” por parte de los vecinos.

## **2.2 Bases Teóricas**

La organización por la cual se ha considerado realizar la tesis es la Municipalidad Distrital de Lurín, provincia y departamento de Lima; que en su calidad de gobierno local se encuentra normada bajo el Sistema Tributario en los Gobiernos Locales, normados por la Constitución Política del Perú, D.L. N°776 Ley de Tributación Municipal, Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por D.S. N°156-2004-EF, D.L. N°816 Código Tributario compilado mediante TUO del Código Tributario aprobado por D.S. N°133-2013-EF, Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias, Ley N°27972 Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N°26979 Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, compilada en el TUO de la Ley N°26979 aprobado por D.S. N°018-2008-JUS, Reglamento Nacional de Tasaciones del Perú, aprobado por Resolución Ministerial N°126-2007-Vivienda.



Los Gobiernos locales y regionales si bien son entes recaudadores, también reciben transferencias por diversos conceptos según las clasificaciones de las mismas, ya sean a través del Plan de Incentivos, por cantidad de población, ubicación geográfica, entre otras pueden ser municipalidades rurales, urbanas, y sus distritos declarados como en pobreza o pobreza extrema, aun cuando los recursos naturales que se genere en la región exprese lo contrario.

Detallaremos seguidamente conceptos, criterios y distribución por ejemplo de unos de concepto de transferencia todos los gobiernos locales y regionales a nivel nacional:

El Fondo de Compensación Municipal, llamado FONCOMUN, conforme lo establece la Constitución Política del Perú es un fondo establecido con el fin de fomentar las inversiones en los gobiernos locales y regionales, y es redistribuido considerando las zonas alejadas y deprimidas del país, cuya prioridad de asignación de recursos son las localidades urbanas y urbanas marginales del Perú.

El FONCOMUN, está normado en Constitución Política del Perú, numeral 5) del artículo 196° que señala que éste concepto constituye rentas de las municipalidades.

Asimismo, el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por el Decreto Supremo N° 156-2004-EF en su Art. 87° dispone que la distribución del FONCOMUN será con criterios de equidad y compensación, que permitan la operatividad de las municipalidades a nivel nacional.

De otro lado el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal en su artículo 88° establece como monto mínimo de transferencias del FONCOMUN no podrá ser menor a ocho (08) UIT vigente a la fecha de aprobación del presupuesto del sector público correspondiente al ejercicio, en el caso del año 2019 el valor de la UIT es de S/ 4,200.00 Soles conforme lo establece el Decreto Supremo N°298-2018-EF, de lo cual se tiene que de ninguna manera las transferencias por FONCOMUN para el ejercicio 2019 en las municipalidades del Perú podrían ser menor a S/ 33,600.00 Soles.

La Ley N° 27972 - Orgánica de Municipalidades, en su artículo 146° establece como asignación prioritaria y compensatoria por concepto de FONCOMUN a las municipalidades de las zonas rurales.

Los gobiernos han venido desarrollando estrategias que motiven a los gobiernos locales y regionales a asumir responsablemente su labor

recaudadora, es así que a partir del año 2010 con Ley N°29332 – Ley que crea el Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión Mejora Municipal, que en su art.4° precisa que los criterios de distribución establecidos en el art. 87° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, a partir del 2010 serán aplicados de manera progresiva.

Finalmente con D.S. N°060-2010-EF se aprueba los criterios, procedimientos y metodología de distribución del Fondo de Compensación Municipal – FONCOMUN; entonces se concluye que la distribución será conforme lo previsto con D.S. N°156-2004-EF.

Las fases de asignación del FONCOMUN son las siguientes:

- **Primera Fase:** Corresponde a la asignación geográfica por provincias, es decir el total de la bolsa de FONCOMUN a nivel nacional será dividido en 195 provincias.
- **Segunda Fase:** Esta fase corresponde a la distribución por cada uno de los distritos de las 195 provincias a nivel nacional.
- **Tercera Fase:** Se realizan las transferencias a las municipalidades distritales, considerando que ninguna de las transferencias sea menor a las ocho (08) UIT ya establecidas.

Las transferencias de FONCOMUN se realizan en función a la población de cada uno de los distritos

Actualmente, se podría decir que los ingresos recaudados por las Administraciones Tributarias con mayor porcentaje es el denominado impuesto predial, siendo el primer y principal ingreso, más aún con el desarrollo inmobiliario e industrial en el caso del distrito de Lurín, que en las últimas dos décadas ha crecido en un 200%.

Si tenemos que recaudación tributaria, - para el presente caso “recaudación tributaria municipal - es el recaudo del Impuesto Predial, Arbitrios municipales, y tasas municipales.

(Rivera, 2018) El señala que el concepto tributo está relacionado históricamente al hombre, cuando éste vivía en tribus, ante la cual debía aportar en deberes, así sostiene las actividades en bien de la comunidad. Históricamente en la edad media el vasallo en reconocimiento a la protección entregaba al señor feudal dinero o especie en calidad de tributo. Con lo cual el feudal mantenía al ejército entre otros. Se puede decir que tributamos desde el inicio de la cultura, solo que han variado las formas y los medios, se ha evolucionado en esos aspectos.

(Gordon, 1997) Aporta y distingue los conceptos entre grupo de personas y equipo de trabajo; enfatizando en que los equipos de trabajos comulgan en una meta, objetivo, fin, por el cual realizaran trabajos coordinados que coadyuven alcanzar el fin del equipo de trabajo, estos deben demostrar interés, responsabilidad, poner esfuerzo en las acciones que realicen.

De estos conceptos se tiene que la Gestión de Recaudación debe realizarse en trabajo en equipo, considerando que la Administración Tributaria tiene un solo fin que es recaudar, a ello se suman la realidad del distrito, por el cual deberán sumar las estrategias, conocimientos y experiencias de cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

### **Conceptualización de la variable Gestión de Recaudación Tributaria**

*Gestión:* La palabra gestión tiene origen del latín gestión: cuyo concepto es la acción de administrar, direccionar, dicese también que es la profesión por la cual se establecen los objetivos y medios de trabajo para alcanzar un fin u objetivo.

(Lagos, 2017) en su estudio comenta sobre la facultad de recaudación es la función que por ley le corresponde a la administración tributaria, y consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias por parte del contribuyente o pasivo

tributario, Para ello cuenta con autonomía para contratar los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero. En el Perú las municipalidades cuentan con normas y entidades que respalden su actuar con la cobranza de los contribuyentes (Decreto Legislativo N° 816 ,1996).

Describe así a la a gestión de cobranza en procesos, primero: preventivo, es decir comunicar las deudas por vencer a través de campañas masivas, difusión masiva por medios escritos: volantes y digital por internet. Se evalúa “costo – beneficio” respecto a la deuda del contribuyente y los recursos que demandaran su recuperación. En el caso de haber vencido la deuda, se procede a etapa pre coactiva y coactiva hasta concluir con la cancelación de la misma.

Según trabajo de grado realizado por (Campos Encalada, 2011) quien cita el diccionario enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, define “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”.

### **Características de la Gestión de Recaudación Tributaria**

**Gestión de Recaudación Tributaria:** Recaudación es la función natural de toda administración tributaria, es su razón de ser, es decir un proceso complejo que conlleva a procesos, etapas, procedimientos que se inician con la determinación de la deuda dentro de los lineamientos legales, culminando la gestión de recaudación con el pago o extinción de la deuda en cualquiera de las formas establecidas por Ley.

Que se puede realizar a través del sistema bancario o financiero. O con interposición de medidas cautelares

En el caso de los gobiernos locales la recaudación tributaria corresponde al Impuesto Predial y Tasas como es el caso de los arbitrios municipales, derecho de emisión mecanizada, parqueo vehicular, tasas aprobadas por el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA.

**Formas de Pago de la Deuda Tributaria:** Los pagos se realizarán en moneda nacional es decir en Soles, pudiéndose realizar los pagos en las modalidades:

- a)* Dinero en efectivo
- b)* Cheques
- c)* Notas de Crédito Negociables
- d)* Débito en cuenta corriente o de ahorros
- e)* Tarjeta de cuenta corriente o de ahorros
- f)* Otros medios que la Administración Tributaria apruebe.

Se debe precisar que los incisos b), c) y f) son totalmente en moneda nacional, respecto al pago por medio de tarjetas de crédito se realizará de acuerdo a los requisitos, formas, procedimientos y condiciones establecidas para tal fin por la Administración tributaria.

Los pagos a través de cheques bancarios tendrán naturaleza cancelatoria cuando la administración tributaria valide el pago por la entidad financiera, respecto a los pagos bajo modalidad de “débitos” de cuentas corrientes o cuentas de ahorro se harán efectivo cuando se acredite los saldos y/o disponibilidad en las cuentas.

Los gobiernos locales a través de Ordenanza Municipal, podrán establecen las tasas, para el caso de las municipalidades de Lima Metropolitana como es el caso de Lurín, las ordenanzas en materia tributaria que crean tasas, deberán ser ratificadas por la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través de Acuerdo de Concejo, y contar además con informe favorable del Servicio de Administración Tributaria, conforme lo dispone la Ordenanza Municipal N°2085/MML, Ordenanza que sustituye la Ordenanza N° 1533 y modificatorias, que aprueba el Procedimiento de Ratificación de Ordenanzas Tributarias en el ámbito de la Provincia de Lima

### **Teorías de la Gestión de Recaudación**

#### **Gestión:**



La adecuada conducción de la Gestión Pública permite mejorar la capacidad de servicio del Estado, con una modernización del sistema que lo componen, un personal con capacidades para lograr los objetivos y metas propuestas y habilidades para anticiparse a los problemas y resolver situaciones difíciles, así como para proyectarse a un futuro posible y diseñar los caminos necesarios que permitan el desarrollo de la institución e integración con la sociedad. (Andía, 2017)

#### Conceptualización de la variable: Índice de Morosidad

##### Índice de Morosidad

- **Índice de Morosidad:** Es el indicador que nos expresa numéricamente la falta de pago y/o cumplimiento de compromiso con las deudas tributarias, determinadas y comunicadas por los gobiernos locales – para el presente caso. Corresponde al cálculo de la deuda total menos el nivel de cumplimiento, el resultado expresado en porcentajes se determina el índice o porcentaje de morosidad.
- **Intereses moratorios:** El monto del tributo no pagado dentro de los plazos indicados en el Art. 29° del D.S. N°133-2013 adquirirá un interés equivalente a la Tasa de Interés Moratorio (TIM), que no podrá exceder del 10% por encima de la tasa activa del mercado promedio

mensual en moneda nacional (TAMN) publicada por la Superintendencia de la Banca y Seguros el último día hábil del mes anterior. (Artículo 33° del D.S. 133-2013-EF).

- **Compensación:** es el procedimiento por el cual la deuda tributaria, a través de los créditos por tributos, sanciones, intereses u otros conceptos pagados indebidamente o en exceso, siempre que los periodos no hayan prescrito, y éstos sean administrados por la misma administración tributaria, y puede realizarse en los siguientes casos:

1. Compensación automática, es decir en los casos establecidos expresamente por ley.
2. Compensación de oficio por la Administración Tributaria.
  - a) Durante el proceso de una verificación y/o fiscalización determinada una deuda tributaria pendiente de pago y la existencia de los créditos a que se refiere el presente artículo.
  - b) Si se detecta un pago indebido o en exceso y existe deuda tributaria pendiente de pago, y esta información sea contenida en los sistemas de la SUNAT, así como las declaraciones y pagos.

En tales casos, la imputación se efectuará de conformidad con el artículo 31°.

3. La administración tributaria deberá atender las solicitudes de compensación a solicitud de parte, considerando que el recurrente cumpla con los requisitos, forma, oportunidad y condiciones establecidos para tal fin.

- **Condonación:** La condonación de la deuda tributaria sólo puede condonarse por Ley o norma expresa, es decir no es una medida que disminuya el índice de morosidad. Sin embargo conforme el Artículo 41° del D.S. 133-2013-EF, los gobiernos locales, llámense municipalidades distritales podrán condonar “perdonar” deudas que tenga la condición de: interés moratorio, sanciones, así como tasas (Arbitrios Municipales, emisión, TUPA, parqueo vehicular, etc.)
- **Consolidación:** La consolidación de la deuda es la forma de pago, mediante la cual existe una obligación tributaria por parte del acreedor, por lo cual éste a su vez se convertirá en un deudor; por lo cual la consolidación es la transmisión de bienes o derechos que son objeto del tributo.

El Artículo 41° del D.S. 133-2013-EF faculta a los gobiernos locales condonar, con carácter general, el interés moratorio y las sanciones, recaídos sobre los impuestos a cargo de la Administración Tributaria.

Para los casos de contribuciones y tasas la condonación podrá alcanzar incluso al tributo.

- Plazos de Prescripción. – El Artículo 43° del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario, faculta a la Administración Tributaria para determinar la obligación tributaria, y establece plazos de su exigencia y aplicación de sanciones, las mismas que prescriben a los cuatros (04) años, y los seis (06) años para quienes no hayan presentado la declaración jurada respectiva.

### **Características del Índice de Morosidad**

**Según** (Carrillo, 2015) quien formula estudios sobre la evasión tributaria del impuesto a la renta y del impuesto general a las ventas para el año 2009 las evasiones fueron de 49% de personas naturales y 51% de empresas. De lo cual se llega a la conclusión si existe evasión en estos porcentajes ante la SUNAT principal ente recaudador del país, y los porcentajes hablan por si solo, respecto a que la evasión va desde las personas naturales hasta las personas jurídicas, sin distinción de rubro, capital, etc., es decir estos porcentajes se arrastran también a la recaudación tributaria local. Carrillo detalla algunas causas de evasión en el país:

- a) La informalidad en un alto porcentaje.
- b) Costos altos para la formalización.,

- c) Un complicado sistema tributario.
- d) Deficiente fiscalización.
- e) Carencia de cultura tributaria, considerar una conducta común la evasión tributaria.

Si trasladamos estas mismas causas se repiten en la morosidad tributaria local, en cualquiera de las municipalidades, es decir existe falta de cultura tributaria, sin embargo, amplio conocimiento de estrategias de evasión en todas sus formas, evasión de pago, evasión de responsabilidades.

Asumiremos que, si bien el común de las personas desconoce de tributación, y de las obligaciones frente a ser por ejemplo dueño de un predio, o establecimiento comercial, o ser un agente generador de renta; existen profesionales, técnicos o empíricos dedicados a formular descargos, modificaciones de contrataciones, entre otras acciones que conlleven a la evasión y/o morosidad tributaria.

### **Teorías del Índice de Morosidad**

(Arevalo, 2016) Dedicó líneas explicando sobre la cultura al no pago, denominándola problema en el régimen de propiedad horizontal; lo cual va originando además del crecimiento de la morosidad el desgaste de la organización por no existir voluntad al pago, lo cual no permite el

mantenimiento, conservación y mejora de los servicios, trayendo el ejemplo a la gestión tributaria.

También (Arevalo, 2016) concluye que:

- Respecto al pago oportuno o puntal del Impuesto Predial, el ciudadano brinda poca importancia, por no existir una motivación de parte del ente recaudador.
- Definitivamente el común de los ciudadanos, desconoce del destino o disposición final de los ingresos por conceptos tributarios que perciben los municipios.
- Se podría concluir que la carencia de cultura de pago, no les permite realizar los pagos conscientemente, aun cuando estos ingresos conllevan a la mejora del distrito.
- Así también la situación económica que vive el mayor porcentaje de los ciudadanos, priorizando el destino de sus ingresos en la supervivencia, alimentación, educación, vestido, etc. y no teniendo en lista el pago a las municipalidades.

### **Valores Tributarios para disminuir el Índice de Morosidad**

- ***Resolución de Determinación:*** Es el documento mediante el cual la administración tributaria comunica al deudor tributario el resultado de

las acciones de control, fiscalización y verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, y determine la deuda tributaria.

Los aspectos analizados a través de la fiscalización parcial es el procedimiento previo a la notificación de la resolución de determinación, la misma no puede ser objeto de una nueva determinación, salvo en los casos previstos en los numerales 1 y 2 del artículo 108°. (Artículo 76° del D.S. 133-2013-EF)

- **Orden de Pago:** Es el documento o valor tributario que emite la administración tributaria, por el cual exige al contribuyente la cancelación de la deuda tributaria, y es emitida en los siguientes supuestos:
  1. Cuando el deudor tributario presenta una autoliquidación del tributo.
  2. Cuando se realicen pagos a cuenta o anticipados por parte del deudor tributario.
  3. Por concepto de tributos originados de errores materiales de redacción, errores en el cálculo de declaraciones, o documentos de pagos. El importe de la orden de pago, es determinado por la administración tributaria, considerando la base imponible del periodo.

### 2.3 Glosario de Términos

- **Acreedor Tributario.** – Se denomina acreedor tributario como quien recibe la prestación tributaria, conforme lo establece el Artículo 4° de las Disposiciones Generales, Título I, D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario. Acreedor tributario es aquel en favor del cual debe realizarse la prestación tributaria. El Gobierno Central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales, son acreedores de la obligación tributaria, así como las entidades de derecho público con personería jurídica propia, cuando la ley les asigne esa calidad expresamente. (.)
- **Competencia de los Gobiernos Locales.** – Las competencias de los gobiernos locales administran con carácter exclusivo las contribuciones y tasas municipales, pudiendo ser éstas: derechos, licencias o arbitrios, y otras que por excepción los impuestos que la Ley les asigne. (Artículo 52° del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)
- **Contribuyente.** - Es la persona natural o jurídica que realiza, respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria. (Artículo 8° de las Disposiciones Generales, Título I, D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.), así también se puede definir como contribuyente tributario como aquella persona física que tiene derechos y obligaciones, ante la administración tributaria, derivados



de los tributos, es decir es responsable del pago de los tributos: impuestos, tasas o contribuciones especiales.

- **Contribución:** Contribución es el “tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales”. (Norma II del Título Preliminar del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)
- **Contribución Tributo.** – La Norma II del Título Preliminar del Código Tributario señala como contribución por tributo. Cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.
- **Credibilidad en las autoridades ediles:** Si entendemos por credibilidad al hecho de creer, confiar en alguien, por las recientes y continuas denuncias públicas en todo nivel de gobierno, así como el propio comportamiento de las autoridades, hacen una difícil tarea el “Creer en las autoridades” cuales quiera sea el nivel.
- **Deudor Tributario.** - Es la persona natural o jurídica obligada a la prestación tributaria como contribuyente o responsable. (Artículo 7° de las Disposiciones Generales, Título I, D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)
- **Domicilio Fiscal y Procesal.** – Es el domicilio fijado por el sujeto obligado, quien declara ante la administración tributaria su domicilio fiscal y procesal, dentro de los alcances que le permita, en el caso de

los contribuyentes de Lurín, éstos deberán consignar domicilio fiscal dentro de la provincia de Lima Metropolitana.

- **Exigibilidad de la Obligación.** - Cuando deba ser determinada por el deudor tributario, desde el día siguiente al vencimiento del plazo fijado, desde el día siguiente al vencimiento del plazo fijado por Ley o reglamento y, a falta de este plazo, a partir del décimo sexto día del mes siguiente al nacimiento de la obligación. (Artículo 3° de las Disposiciones Generales, Título I, D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)
- **Extinción de la Obligación.** - El Artículo 27° del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario señala que la obligación tributaria solo es posible extinguirse a través de los siguientes medios:
  - ❖ Pago
  - ❖ Compensación
  - ❖ Condonación
  - ❖ Consolidación
  - ❖ Resolución de la Administración Tributaria sobre deudas de cobranza dudosa o de recuperación onerosa.
  - ❖ Otros que se establezcan por leyes especiales. (.)
- **Facultad de Recaudación.** – La administración tributaria tiene dentro de sus funciones y facultades de contratar o convenir servicios de las diversas entidades del sistema bancario y financieras, legalmente

acreditadas y constituidas, así como de otras similares que permitan ser canales de recaudación de los impuestos, tasas y tributos. (Artículo 55° del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)

- **Forma de Notificación.** - Es el acto por el cual la administración tributaria comunica al deudor tributario o responsable, el contenido del acto administrativo (Carta, Orden de Pago, Resolución de Determinación, Cuponera, etc.), notificación sujeta a requisitos establecidos por los Artículos 104, 105, 106 del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario, los mismos que darán validez, caso contrario quedará como nulo el acto de notificación por defectuosa.
- **Gestión Pública.** - La gestión pública podremos definir como el conjunto de procesos y procedimientos por el cual la organización establece estrategias, organiza y direcciona las acciones para alcanzar un objetivo, basado en su misión y visión de la entidad. La gestión pública como tal se regirá por las normas legales vigentes, en sus diversos sistemas administrativos en:
  - Gestión de Recursos Humanos
  - Abastecimiento.
  - Presupuesto
  - Tesorería
  - Endeudamiento Público
  - Contabilidad

- Inversión Pública
  - Planeamiento Estratégico
  - Defensa Judicial del Estado
  - Control
  - Modernización de la Gestión Pública
- 
- **Impuesto.** - Es el tributo cuya obligación no recae en contraprestación directa al contribuyente de parte del Estado. (Norma II del Título Preliminar del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)
  - **Impuesto Predial.** - Es aquel tributo que afecta al valor del predio o los predios urbanos o rústicos que poseen en una misma jurisdicción distrital. El impuesto predial está conformado por tres componentes:
    - Valor del predio: que es la multiplicación del área del terreno expresado en metros cuadrados o hectáreas según sea el caso de predios urbanos o rústicos respectivamente.
    - Valor de las construcciones: es el valor de las construcciones fijas y permanentes expresada en metros cuadrados, actualizadas con los valores oficiales aprobados por el Ministerio de Vivienda, Saneamiento y Construcción, que es publicada hasta el último día hábil del mes de octubre del año anterior al ejercicio de su aplicación.
    - Valor de Otras Instalaciones: es el valor ajustado y actualizado de las otras instalaciones no fijas, accesorios al predio, pudiendo ser éstas por ejemplo: cercos, portones, veredas, postes, piscinas, tanque elevados, etc.

- **Obligación Tributaria.** - Es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, se encuentra establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, de no ser cumplido ordinariamente, es pasible de exigencia coactiva. (Artículo 1° de las Disposiciones Generales, Título I, D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)
  
- **Orientación al Contribuyente.** - La Administración Tributaria proporcionará orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente. (Artículo 84° del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)
  
- **Tasa.** – Es la obligación tributaria, que nace de la prestación efectiva de parte de la administración tributaria, es decir en el caso de los gobiernos locales, la prestación de los servicios municipales y/o administrativas, las tasas son individualizadas en los contribuyentes, las tasas pueden ser:
  - **Arbitrios:** corresponden a las tasas que la administración municipal determina por la prestación o mantenimiento de un servicio público: pudiendo ser servicios de: Limpieza Pública (recolección de residuos sólidos y barrido de calles), mantenimiento de parques y jardines, servicio de Serenazgo.

- **Derechos:** Corresponde a las tasas que se traslada el contribuyente o administrado por concepto de la prestación de un servicio administrativo público, podremos citar ejemplos como los derechos contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, también denominados TUPA, o el uso o aprovechamiento de bienes públicos: Tasas por estacionamiento vehicular en zonas públicas.
- **Licencias:** Son las tasas determinadas para la obtención de autorizaciones para realizar actividades comerciales o de servicios, siendo éstas sujetas a control o fiscalización. (Norma II del Título Preliminar del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)
- **Transmisión de la Obligación.** – El artículo 25° del D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario, establece que toda obligación tributaria es transmitida a los sucesores, así como los adquirentes a título universal. En los casos de herencia, ésta obligación está limitada al valor de los bienes y derechos que se reciba.
- **Unidad Impositiva Tributaria.** - La Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es el valor de referencia, que sirve en las normas tributarias para la determinación de las bases imponibles, cálculo de deducciones, así

como los límites de afectación y demás aspectos de los tributos que considere conveniente.

Es utilizada además para calcular sanciones, determinar obligaciones contables, inscribirse en el registro de contribuyentes y otras obligaciones.

El valor de la Unidad Impositiva Tributaria - UIT se determina mediante Decreto Supremo, considerando los supuestos macroeconómicos. (Norma XV, D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)

- **Responsable.** - Es aquél que, sin tener la condición de contribuyente, debe cumplir la obligación atribuida a éste. (Artículo 9° de las Disposiciones Generales, Título I, D.S. N°133-2013 – TUO del Código Tributario.)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis General**

La gestión de recaudación Tributaria influye en la el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín.

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

- a) La credibilidad de las autoridades ediles, influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.
- b) Las capacidades del personal responsable de la recaudación tributaria influyen en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.
- c) La permanencia de personal capacitado en el área de recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

#### **3.3 Identificación de Variables**

##### **3.3.1 Variable independiente: Gestión de la Recaudación Tributaria**

###### **Definición conceptual:**

La recaudación es el proceso o medio por el cual se hacen valer las normativas legales vigentes para exigir el pago de los



impuestos y tasas a los contribuyentes obligados de acuerdo a su condición, lo cual permitirá al gobierno cumplir con su deber. Es una relación entre el Estado y el ciudadano, obligatoria de ambas partes, siendo del estado una acción recaudadora y del ciudadano una acción contributiva.

(Mogollón, 2014) comenta que si bien el Estado en diferentes niveles emite normativa orientada a la recaudación y principalmente a la obligación al pago de tributos, no surge efecto directa ni efectivamente en los ciudadanos. No hay identificación del ciudadano con la contribución al fisco, y confianza en que serán revertidos en ellos directa o indirectamente. Mogollón señala que la eficiencia de la administración tributaria en acciones de control y fiscalización sobre cumplimiento de obligaciones de los contribuyentes, permitirá una disminución en la evasión fiscal y mayor cumplimiento de pago, siendo esto una real gestión recaudadora la presencia constante de la Administración Tributaria.

### **3.3.2 Variable dependiente: Índice de Morosidad**

**Definición conceptual:**

Es el indicador que nos expresa numéricamente la falta de pago y/o cumplimiento de compromiso con las deudas tributarias, determinadas y comunicadas por los gobiernos locales – para el presente caso. Corresponde al cálculo de la deuda total menos el nivel de cumplimiento, el resultado expresado en porcentajes se determina el índice o porcentaje de morosidad.

### 3.4 Operacionalización de variables

| Variables   | Indicadores  |
|---|--|
| Variable independiente:<br>Gestión de Recaudación<br>Tributaria | 1.1 Credibilidad en las autoridades ediles.<br>1.2 Capacidad del Personal responsable de Recaudación<br>1.3 Permanencia del Personal responsable de Recaudación. |
| Variable dependiente:<br>Índice de Morosidad                    | 2.1 Nivel de Confianza de contribuyentes.<br>2.2 Eficiencia en la gestión de cobranza.<br>2.3 Calidad del desempeño laboral.                                     |

### 3.5 Matriz de Consistencia

| PROBLEMA  | OBJETIVO  | HIPOTESIS   | VARIABLES   | INDICADORES  |
|---|---|---|---|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la Gestión de Recaudación Tributaria influyen en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín?</p> | <p>Objetivo</p> <p>General</p> <p>Conocer si la gestión de recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de recaudación tributaria influye en el Índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín</p> | <p>Variable independiente</p> <p>Gestión de la recaudación Tributaria</p> | <p>Variable Independiente</p> <p>a. Credibilidad en las autoridades ediles.</p> <p>b. Capacidad del personal responsable de la recaudación tributaria.</p> <p>c. Permanencia del personal capacitado en el área de recaudación tributaria.</p> |
| <p>Problema específicos</p> <p>a) ¿En qué medida la credibilidad de las autoridades ediles influye en</p>   | <p>Objetivo</p> <p>Específicos</p> <p>a) Conocer si la credibilidad en las autoridades ediles influye en el índice de</p>                             | <p>Hipótesis específicas</p> <p>- La credibilidad de las autoridades ediles, influye en el índice de morosidad</p>                  | <p>Variable dependiente</p> <p>Índice de Morosidad</p>                    | <p>Variable Dependiente</p> <p>a. Nivel de confianza de contribuyentes.</p> <p>b. Eficiencia en la Gestión de Cobranza.</p>  |

|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
| <p>el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín?</p> <p>b) ¿De qué manera la capacidad del personal responsable de la recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín?</p> <p>c) ¿Cómo influye la permanencia de personal capacitado responsable de la recaudación tributaria en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín?</p> | <p>morosidad de la Municipalidad de Lurín.</p> <p>b) Conocer si la capacidad del personal responsable de la recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.</p> <p>c) Conocer si la permanencia de personal capacitado responsable de recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.</p> | <p>de la Municipalidad de Lurín.</p> <p>- La capacidad del personal responsable de la recaudación en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.</p> <p>- La permanencia del personal capacitado en el área de recaudación tributaria influyen en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.</p> |  | <p>c. Calidad de desempeño laboral.</p> |
|--|---|---|--|---|

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo de la Investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, porque busca dar información útil para crear alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo.

Según (Carrasco, 2007), la investigación aplicada tiene propósitos claros y prácticos, así como inmediatos y definidos, cuya finalidad es actuar, modificar, transformar, o producir cambios o mejoras de una realidad.

#### **4.2 Nivel de investigación**

El presente trabajo de investigación, está formulada bajo tipo de investigación descriptiva y correlacional, considerando un enfoque cuantitativo, toda vez que describe y explica la influencia y relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

##### **Descriptiva:**

Según (Hernandez O. , 2006) descriptivo porque evalúa, mide y recolectan datos de diversos conceptos, llamados variables, así como los aspectos de las dimensiones o

componentes del agente a investigar. El procesamiento de datos del presente trabajo es de enfoque cuantitativo.

**Correlacional:**

También (Hernandez O. , 2006) señala que es correlacional porque busca conocer la relación existente entre dos o más variables, dentro de un mismo contexto, para el caso de investigación lo hemos denominado Variable 1 – V1 y Variable 2 – V2.

**Enfoque cuantitativo:**

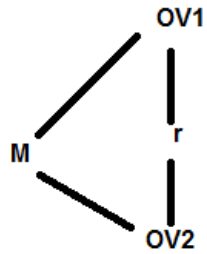
Según (Hernandez o. , 2014) para la prueba de hipótesis es necesario la recolección de datos, con la finalidad de medir y analizar estadísticamente los resultados, lo que permitirá establecer patrones y comportamientos, conllevando a la prueba de teorías.

#### **4.3 Diseño de la investigación**

El estudio corresponde a un diseño no experimental de corte transversal.

Según (Carrasco, 2007), el diseño no experimental es aquel por el cual las variables no se manipulan. Se estudian y analizan los hechos y fenómenos de la realidad, luego de su ocurrencia.

Es de tipo transversal, porque según (Carrasco, 2007) por cuanto el diseño de investigación de los fenómenos y hechos se realizó en un tiempo determinado.



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Gestión de Recaudación Tributaria

V2: Índice de Morosidad

r: nivel de relación o impacto entre las variables

#### 4.4 Unidad de análisis

La unidad a analizar se denomina como elemento de población, pudiendo existir en una encuesta más de un elemento de población.

Las unidades de análisis de esta investigación serán los contribuyentes de la Municipalidad de Lurín.

#### 4.5 Población de estudio

La población de estudio del presente trabajo de investigación es en total es de 17,505 contribuyentes.

#### 4.6 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de contribuyentes, predios, trabajadores y funcionarios con relación a la variable: el Índice de Morosidad en la Municipalidad de Lurín.

#### 4.7 Selección de muestra

Se tomó una muestra probabilística aleatoria simple de los contribuyentes, (consideran que el total es de 17,505 contribuyentes).

Así también, se determinará la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto, se desarrollará con la siguiente ecuación:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

**Z** = 1.96 (95% de confianza)

**p** = 0.90 (probabilidad de éxito)

**q** = 0.10 (probabilidad de fracaso)

**e** = 0.05 error permisible

**N** = 17,505 contribuyentes

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.90)(0.10)(17,505)]}{[(0.05)^2 - (17,505 - 1)] + [(1.96)^2 (0.90) (0.10)]}$$

$$\boxed{n = 137}$$



Tamaño de muestra será de 137 contribuyentes.

#### **4.8 Técnicas de recolección de datos.**

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: porcentajes de morosidad históricos; teniendo como fuentes informes, estados financieros, cuentas por cobrar y otros documentos de la Municipalidad respecto a las variables dependientes.
- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los actores de la Municipalidad; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: índice de morosidad de la Municipalidad.

#### **4.9 Análisis e interpretación de la información.**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la constatación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de

prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

## CAPÍTULO V

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

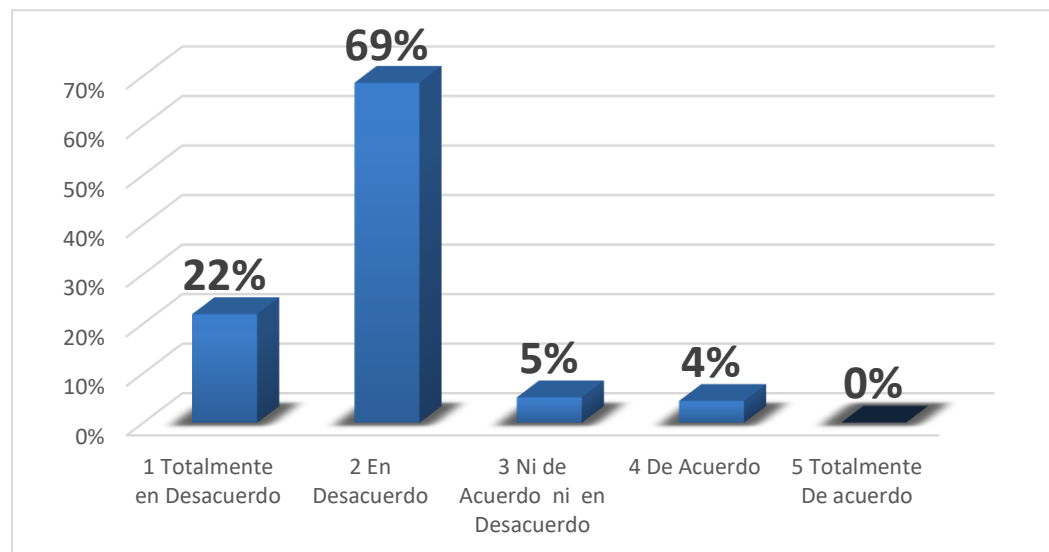
De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

**Tabla N° 1:**  
**¿Cree usted en el nivel de honestidad de nuestras autoridades es buena?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 30     | 22%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 94     | 69%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 7      | 5%   |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 6      | 4%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 0      | 0%   |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 1:**  
**¿ Cree usted en el nivel de honestidad de nuestras autoridades es buena?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 69% está en desacuerdo respecto al buen nivel de honestidad de las autoridades municipales, el 22% está totalmente en desacuerdo, el 5% opina estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4% de acuerdo y 0% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 2:**

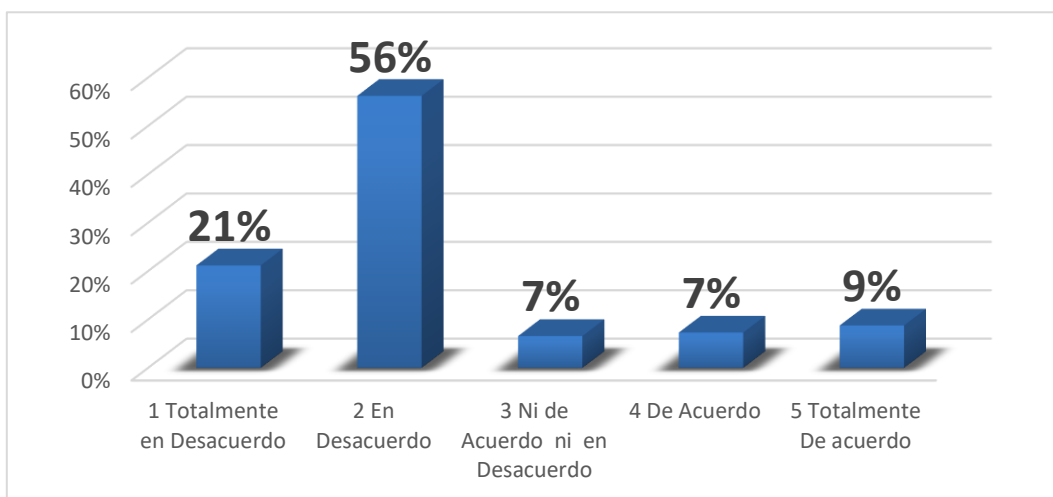
**¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 29     | 21%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 77     | 56%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 9      | 7%   |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 10     | 7%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 12     | 9%   |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 2:**

**¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 56% está en desacuerdo respecto a la afirmación que las obras presupuestadas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutarán en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente, ante la misma incógnita el 21% está totalmente en desacuerdo, el 9% de totalmente de acuerdo, el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, igualmente el 7% opina estar de acuerdo.

**Tabla N° 3:**

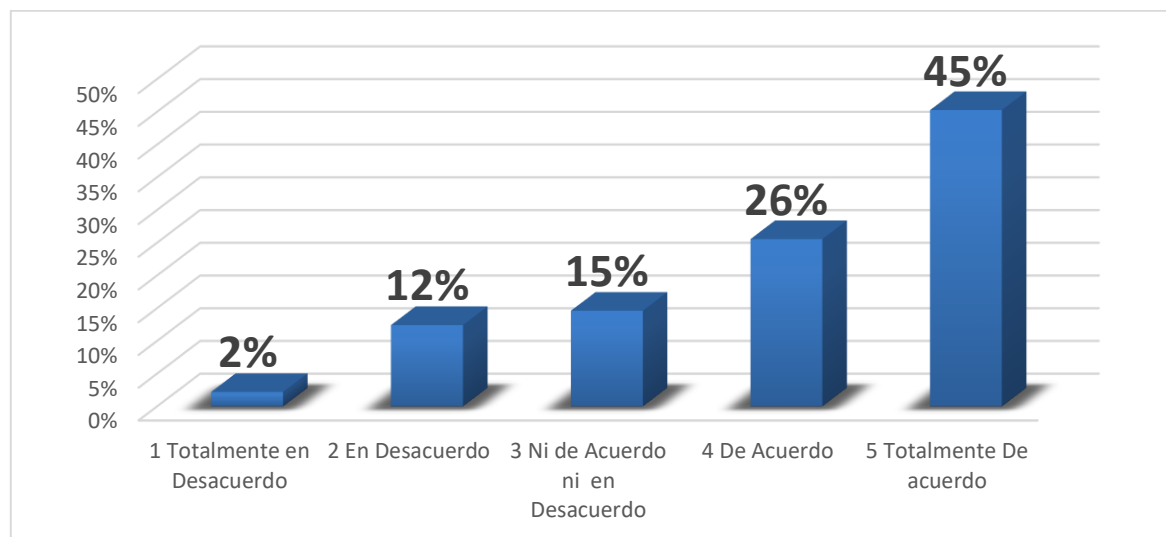
**¿Considera que usted que existe corrupción en la actual gestión municipal?**

| Escala                           | Número | %    |
|----------------------------------|--------|------|
| 1 Totalmente en Desacuerdo       | 3      | 2%   |
| 2 En Desacuerdo                  | 17     | 12%  |
| 3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo | 20     | 15%  |
| 4 De Acuerdo                     | 35     | 26%  |
| 5 Totalmente De acuerdo          | 62     | 45%  |
| Total                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 3:**

**¿Considera que usted que existe corrupción en la actual gestión municipal?**



Fuente: Elaboración propia

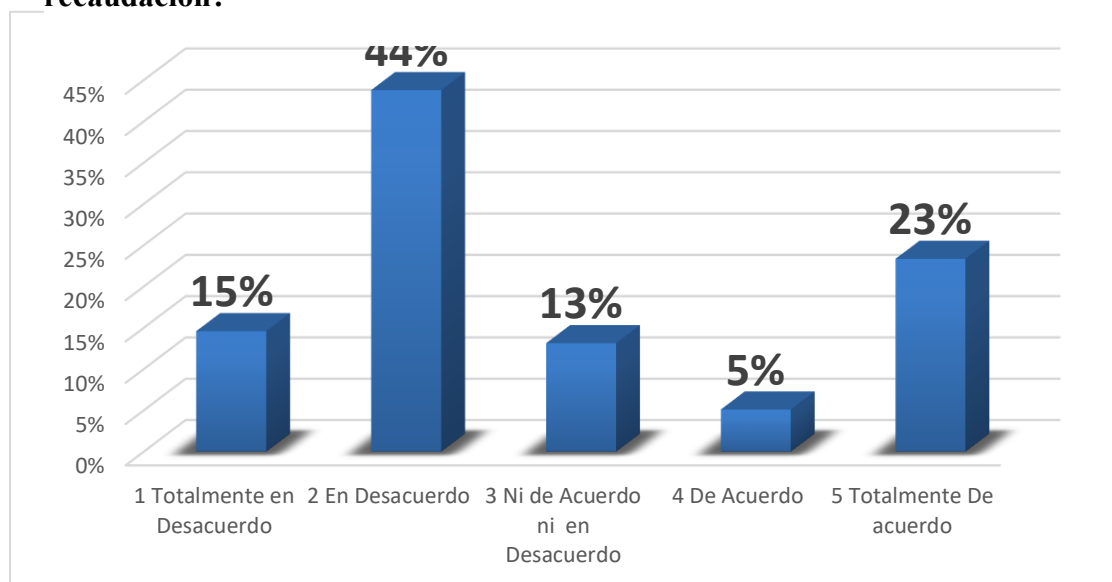
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 45% está en de acuerdo que en la actual gestión municipal existe corrupción, el 26 % está de acuerdo, el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% de en desacuerdo y sólo el 2% de totalmente en desacuerdo.

**Tabla N° 4:**  
**¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 20     | 15%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 60     | 44%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 18     | 13%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 7      | 5%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 32     | 23%  |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 4:**  
**¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación?**



Fuente: Elaboración propia

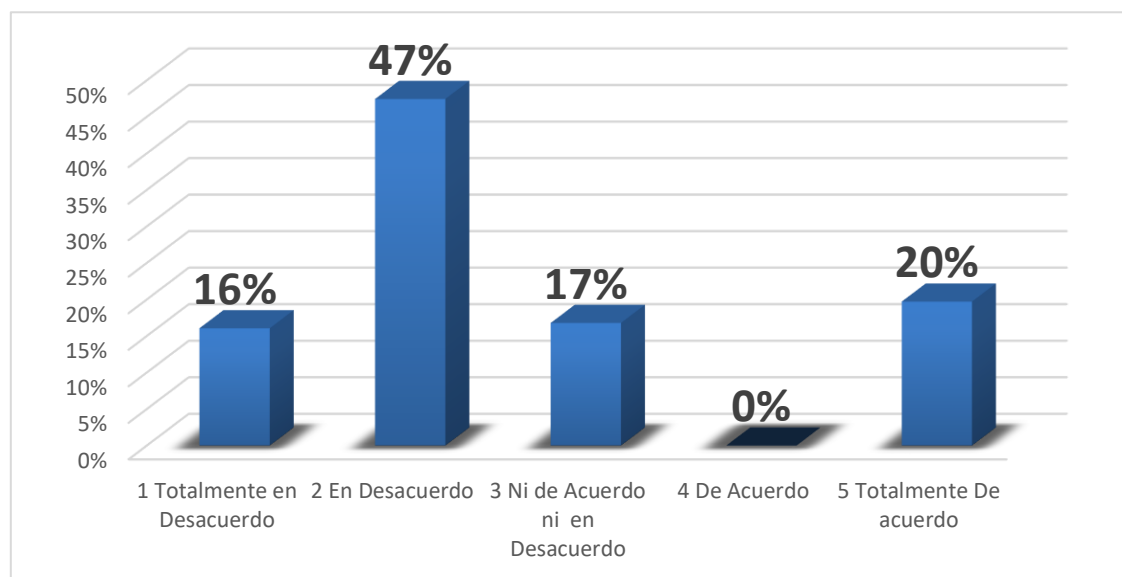
En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 44% se encuentra en desacuerdo sobre la eficiente labor del personal responsable de la recaudación tributaria, el 23% totalmente de acuerdo, el 15% está de totalmente en desacuerdo, 13% de la muestra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado sólo el 5% está en de acuerdo.

**Tabla N° 5:**

**¿Cree usted que existe capacidad de liderazgo en el personal responsable de la recaudación?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 22     | 16%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 65     | 47%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 23     | 17%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 0      | 0%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 27     | 20%  |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia



### Gráfico N° 5: ¿Cree usted que existe capacidad de liderazgo en el personal responsable de la recaudación?

Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 47% está en desacuerdo, el 16% está totalmente en desacuerdo, frente al 20% totalmente de acuerdo que existe capacidad de liderazgo en el personal responsable de la recaudación tributaria, el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 0% de Acuerdo.

### Tabla N° 6:

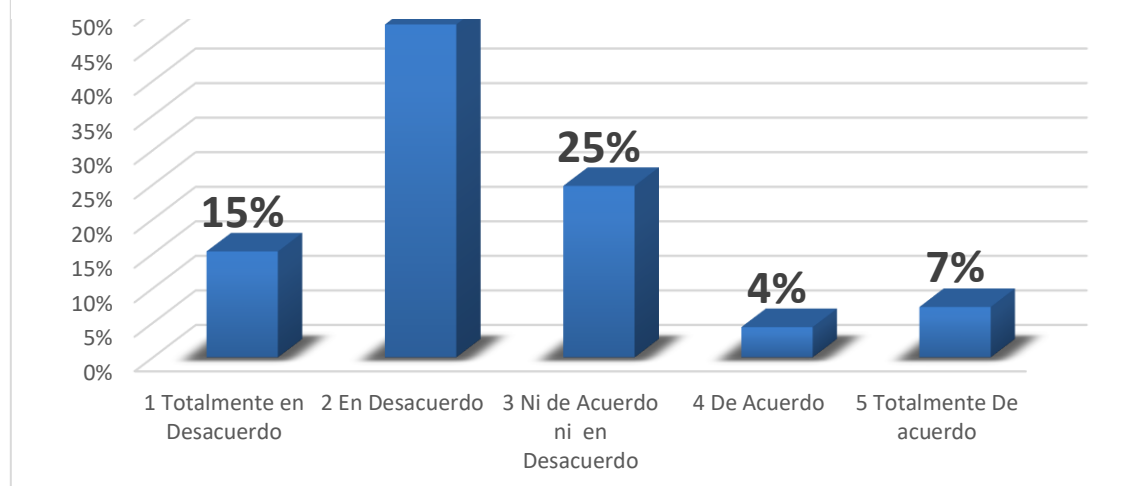
¿Considera usted que las directivas impartidas por los responsables de la recaudación han sido las correctas?

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 21     | 15%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 66     | 48%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 34     | 25%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 6      | 4%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 10     | 7%   |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

### Gráfico N° 6:

¿Considera usted que las directivas impartidas por los responsables de la recaudación han sido las correctas?





Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 48% está en desacuerdo que las directivas impartidas por los responsables de la recaudación tributaria han sido las correctas, mientras que el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% totalmente en desacuerdo, el 7% están totalmente de acuerdo y el 4% de acuerdo.

**Tabla N° 7:**

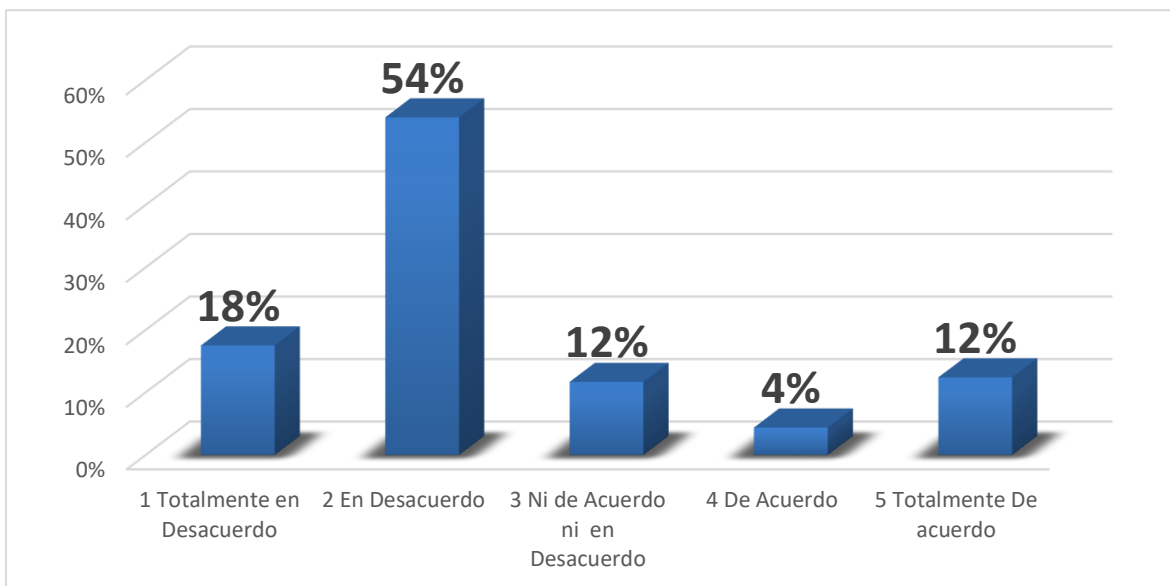
**¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente?**

| <b>Escala</b>                           | <b>Número</b> | <b>%</b> |
|---|---------------|----------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 24            | 18%      |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 74            | 54%      |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 16            | 12%      |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 6             | 4%       |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 17            | 12%      |
| <b>Total</b>                            | 137           | 100%     |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 7:**

**¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 54% está en desacuerdo, el 18% está totalmente de desacuerdo, respecto a la afirmación “que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente”, el 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, del mismo modo el 12% está totalmente de acuerdo y el 4% de acuerdo.

**Tabla N° 8:**

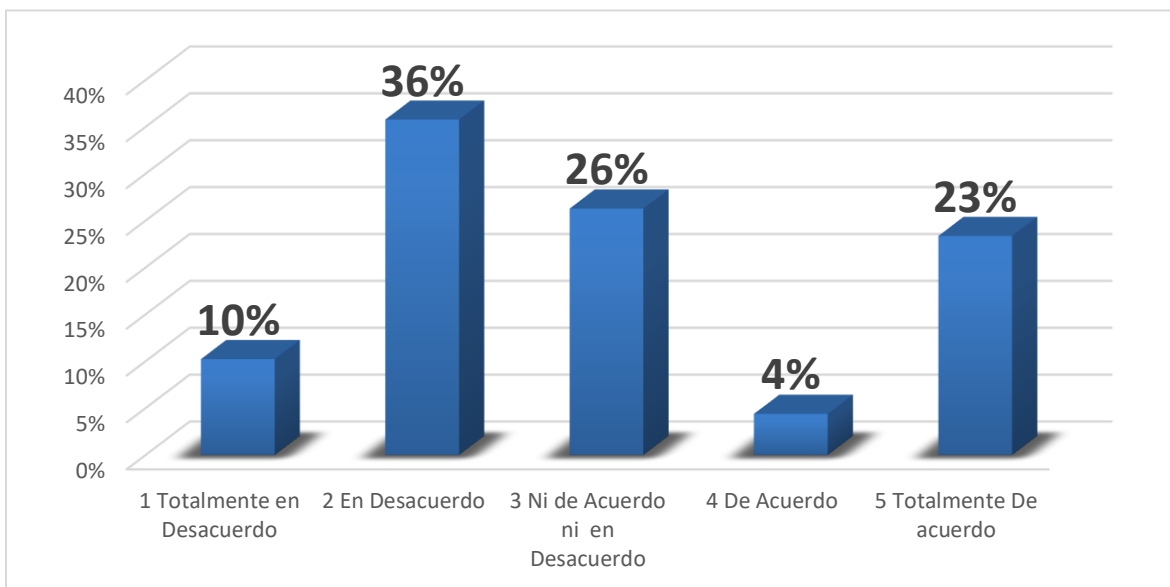
**¿Percibe usted que existe el espíritu de “Trabajo en Equipo” dentro del personal destinado a la recaudación?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 14     | 10%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 49     | 36%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 36     | 26%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 6      | 4%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 32     | 23%  |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 8:**

**¿Percibe usted que existe el espíritu de “Trabajo en Equipo” dentro del personal destinado a la recaudación?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 36% está en desacuerdo y el 10% está totalmente de desacuerdo que existe el espíritu de “Trabajo en Equipo” dentro del personal destinado a la recaudación, versus el 23% están totalmente de acuerdo y el 4% de acuerdo, de otro lado el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 9:**

**¿Cree usted que el personal a cargo de la recaudación, se viene profesionalizando, capacitando, actualizando en temas relacionados a su función?**

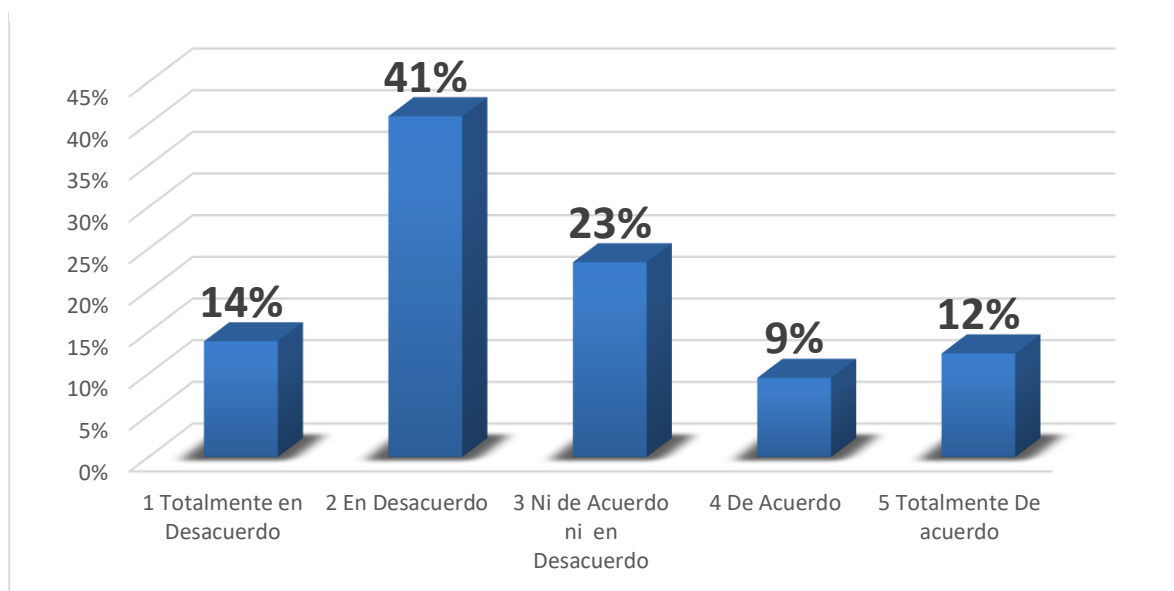
| Escala                                  | Número | %   |
|---|--------|-----|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 19     | 14% |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 56     | 41% |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 32     | 23% |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 13     | 9%  |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 17     | 12% |

|              |     |      |
|--------------|-----|------|
| <b>Total</b> | 137 | 100% |
|--------------|-----|------|

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 9:**

**¿Cree usted que el personal a cargo de la recaudación, se viene profesionalizando, capacitando, actualizando en temas relacionados a su función?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 14% está totalmente de desacuerdo respecto al enunciado: que el personal a cargo de la recaudación se viene profesionalizando, capacitando, actualizando en temas relacionados a su función, el 41% está en desacuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9% de Acuerdo y el 12% están totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 10:**

**¿Considera usted que NO existe una fiscalización municipal selectiva a los contribuyentes?**

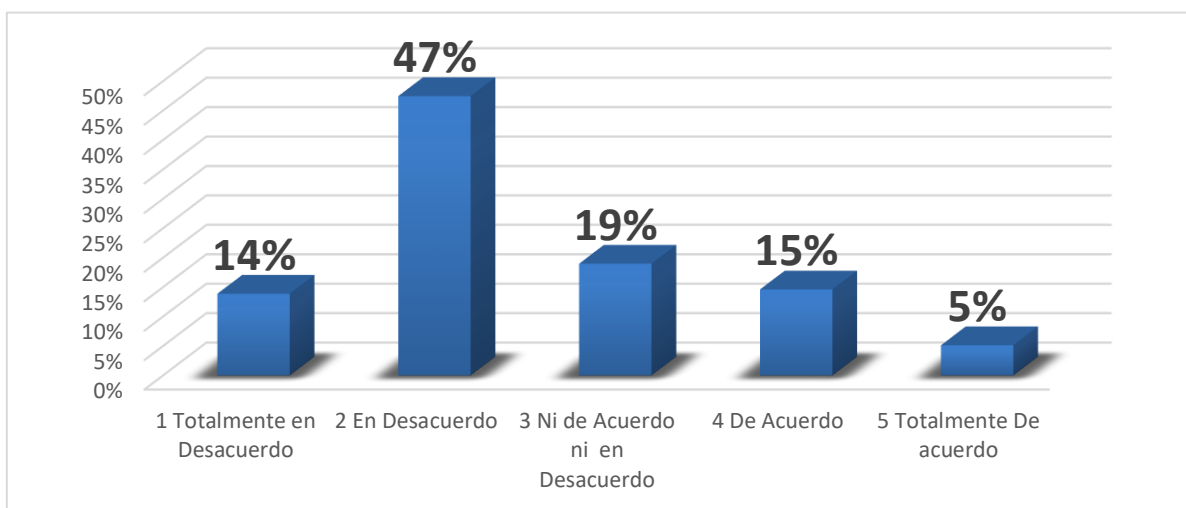
| Escala                     | Número | %   |
|----------------------------|--------|-----|
| 1 Totalmente en Desacuerdo | 19     | 14% |

|   |     |      |
|---|-----|------|
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 65  | 47%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 26  | 19%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 20  | 15%  |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 7   | 5%   |
| <b>Total</b>                            | 137 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 10:**

**¿Considera usted que NO existe una fiscalización municipal selectiva a los contribuyentes?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 47% está en desacuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo respecto a la pregunta ¿Considera usted que NO existe una fiscalización municipal selectiva a los contribuyentes?, el 15% Ni de acuerdo ni en desacuerdo; así también tenemos que el 15% de acuerdo y sólo el 5% está totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 11:**

**¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección,**

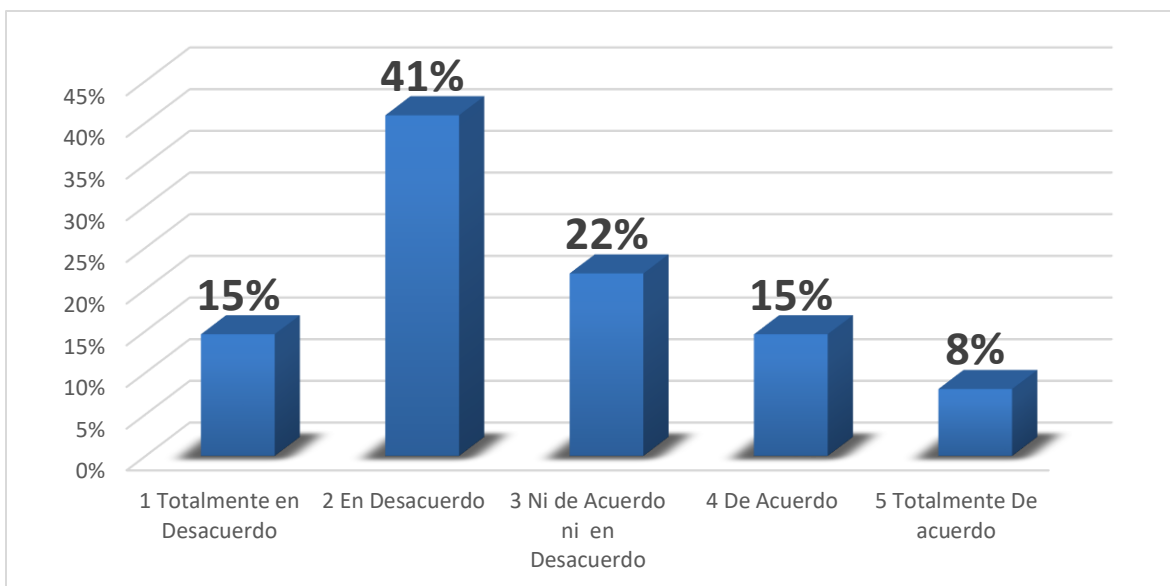
parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras, que el nivel de morosidad ha disminuido?

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 20     | 15%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 56     | 41%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 30     | 22%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 20     | 15%  |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 11     | 8%   |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 11:**

¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección, parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras, que el nivel de morosidad ha disminuido?



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada a la pregunta: ¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección, parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras, que el nivel de morosidad ha disminuido? el 41% está en desacuerdo, el 22% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 15% tanto de Acuerdo como totalmente en desacuerdo, y solo un 8% está totalmente de acuerdo, considera que existe una fiscalización municipal selectiva a los contribuyentes.

**Tabla N° 12:**

**¿Considera que existe inadecuado manejo de los ingresos por concepto de tributos municipales?**

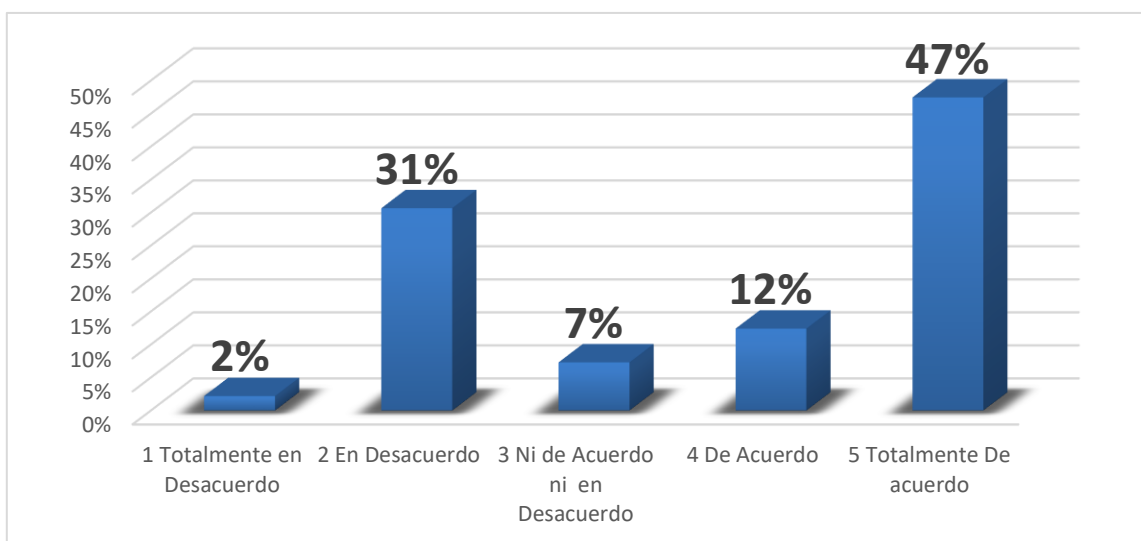
| Escala                                  | Número | %   |
|---|--------|-----|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 3      | 2%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 42     | 31% |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 10     | 7%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 17     | 12% |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 65     | 47% |

|              |     |      |
|--------------|-----|------|
| <b>Total</b> | 137 | 100% |
|--------------|-----|------|

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 12:**

**¿Considera que existe inadecuado manejo de los ingresos por concepto de tributos municipales?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 47% está totalmente de acuerdo que existe inadecuado manejo de los ingresos por conceptos de Tributos municipales, el 12% de acuerdo, de otro lado se tiene que el 31% opina estar en desacuerdo, el 2% totalmente en desacuerdo; y el 7% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 13:**

**¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza?**

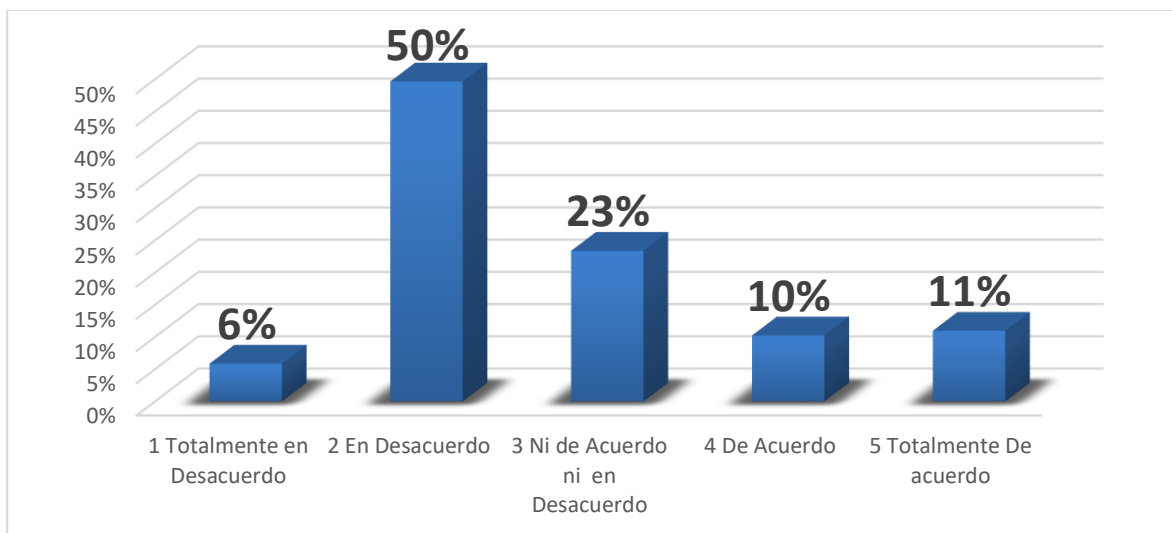
| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 8      | 6%   |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 68     | 50%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 32     | 23%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 14     | 10%  |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 15     | 11%  |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |



Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 13:**

**¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 50% está en desacuerdo respecto a considerar si la Municipalidad de Lurín ha aplicado oportunamente las estrategias de cobranza, el 6% está totalmente en desacuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo; de otro lado el 11% está totalmente de acuerdo y el 10% se encuentra de acuerdo.

**Tabla N° 14:**

**¿Cree usted que las amnistías, condonaciones de deudas que se han emitido en los últimos años es un buen mecanismo de cobranza morosa?**

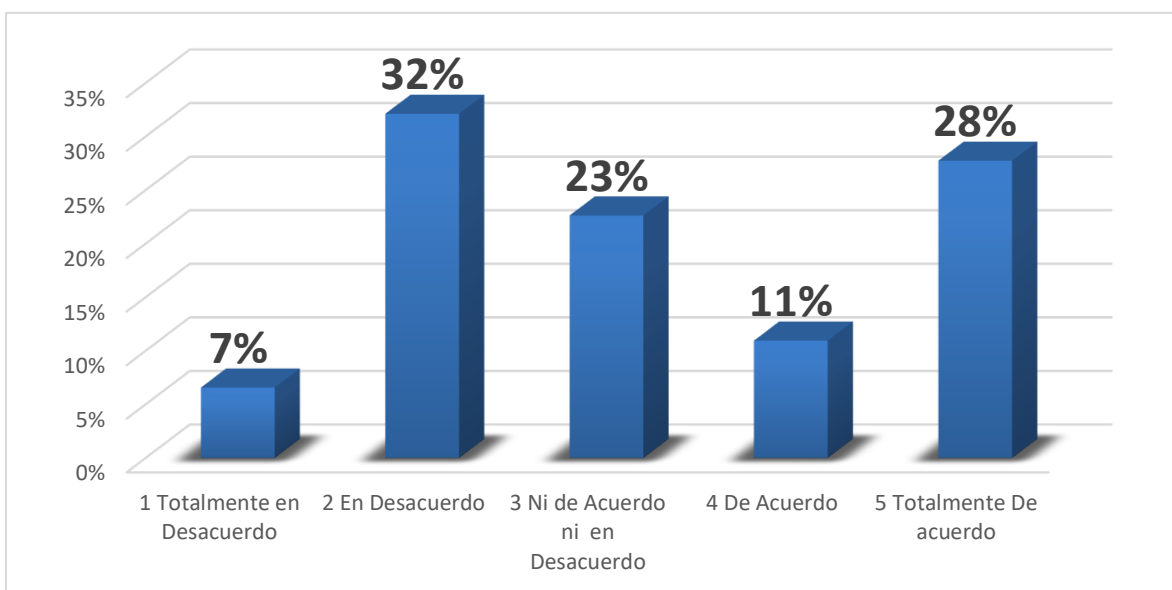
| Escala                                  | Número | %   |
|---|--------|-----|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 9      | 7%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 44     | 32% |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 31     | 23% |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 15     | 11% |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 38     | 28% |

|              |     |      |
|--------------|-----|------|
| <b>Total</b> | 137 | 100% |
|--------------|-----|------|

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 14:**

**¿Cree usted que las amnistías, condonaciones de deudas que se han emitido en los últimos años es un buen mecanismo de cobranza morosa?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 32% está en desacuerdo que las amnistías, condonaciones de deudas que se han emitido en los últimos años es un buen mecanismo de cobranza morosa, el 28% totalmente de acuerdo, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% se encuentra de acuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo.

**Tabla N° 15:**

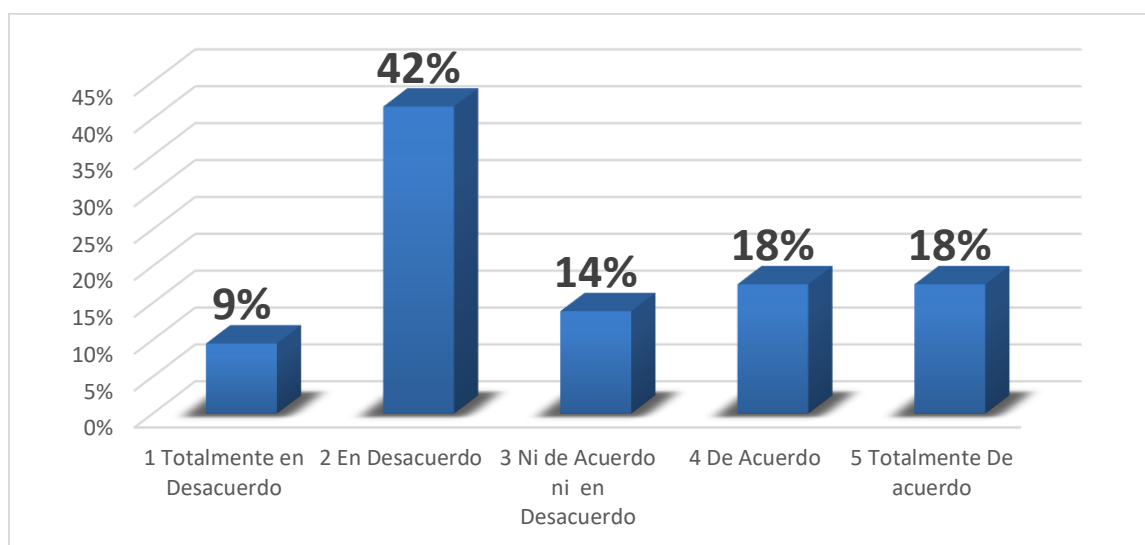
**¿Cree usted que las campañas de facilidades de pago, descentralización, amnistías, condonaciones, etc., han sido oportunamente difundidas en el distrito?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 13     | 9%   |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 57     | 42%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 19     | 14%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 24     | 18%  |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 24     | 18%  |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 15:**

**¿Cree usted que las campañas de facilidades de pago, descentralización, amnistías, condonaciones, etc., han sido oportunamente difundidas en el distrito?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 42% se encuentra en desacuerdo respecto a que las campañas de facilidades de pago, descentralización, amnistías, condonaciones, etc. han sido oportunamente difundidas en el distrito, de acuerdo y totalmente

de acuerdo cada uno tiene un 18%, ni de acuerdo ni en desacuerdo un 14% y el 9% totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 16:**

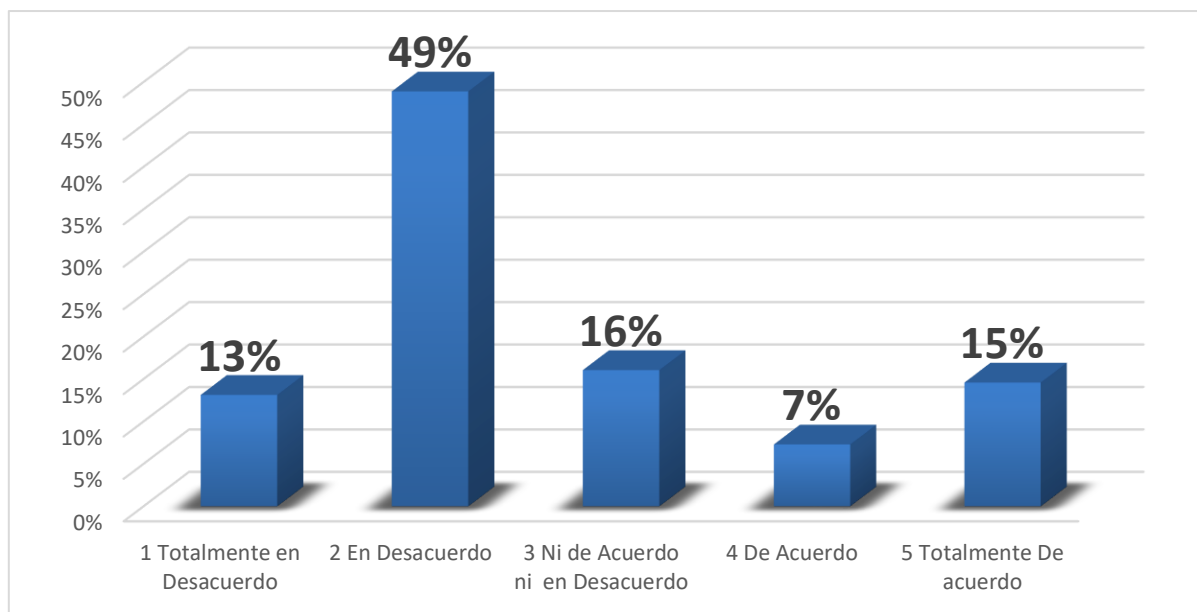
**¿Considera usted que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los contribuyentes cuando acuden al municipio?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 18     | 13%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 67     | 49%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 22     | 16%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 10     | 7%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 20     | 15%  |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 16: ¿**

**Considera usted que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los contribuyentes cuando acuden al municipio?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 49% está en desacuerdo respecto a que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los

contribuyentes cuando acuden al municipio; 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15% totalmente de acuerdo, 13% totalmente en desacuerdo y el 7% de acuerdo.

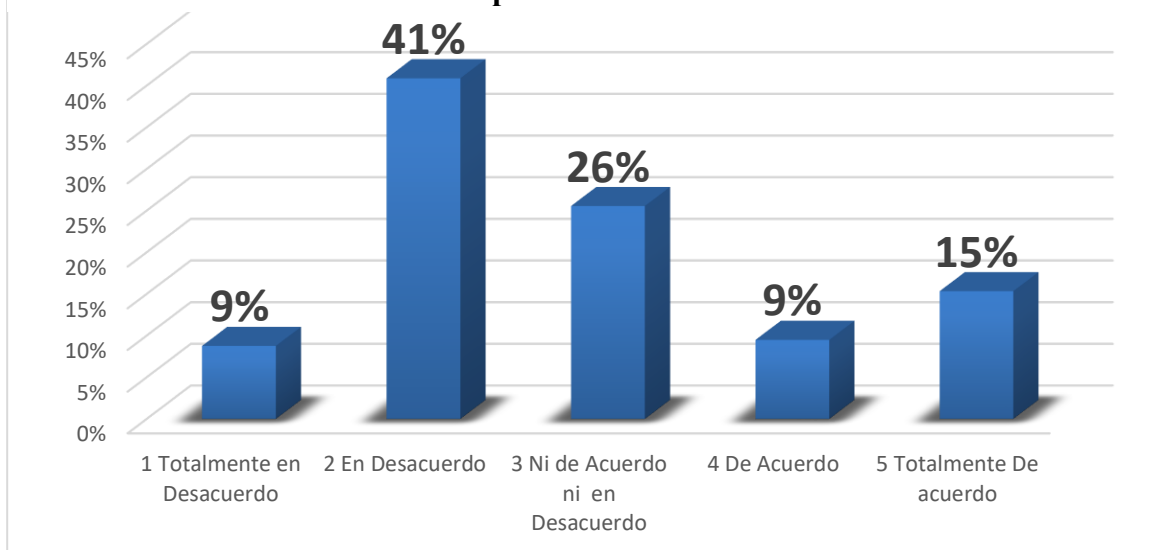
**Tabla N° 17: ¿Percibe usted que el personal a cargo de la de recaudación tributaria es “productivo” dentro de las labores de una municipalidad?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 12     | 9%   |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 56     | 41%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 35     | 26%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 13     | 9%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 21     | 15%  |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 17:**

**¿Percibe usted que el personal a cargo de la de recaudación tributaria es “productivo” dentro de las labores de una municipalidad?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 41% está en desacuerdo respecto a la percepción sobre el personal a cargo de la recaudación es “productivo” dentro

de las labores de la municipalidad, el 26% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% totalmente de acuerdo, y totalmente de acuerdo 9%, del mismo modo el 9% de acuerdo.

**Tabla N° 18:**

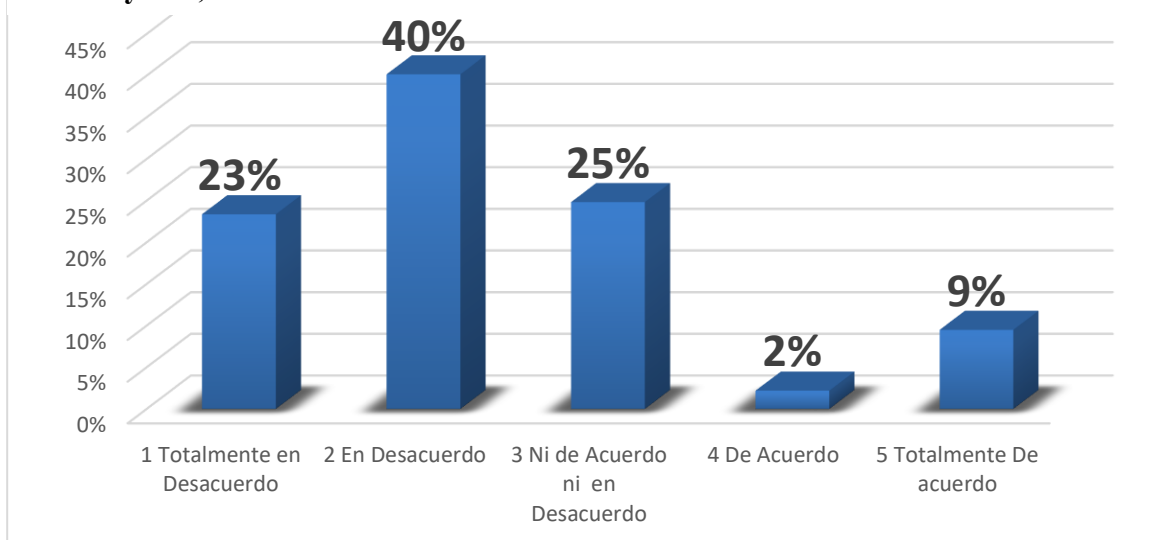
**¿Considera usted que la Calidad de Atención y orientación al vecino y/o contribuyente, es la correcta?**

| Escala                                  | Número | %    |
|---|--------|------|
| <b>1 Totalmente en Desacuerdo</b>       | 32     | 23%  |
| <b>2 En Desacuerdo</b>                  | 55     | 40%  |
| <b>3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo</b> | 34     | 25%  |
| <b>4 De Acuerdo</b>                     | 3      | 2%   |
| <b>5 Totalmente De acuerdo</b>          | 13     | 9%   |
| <b>Total</b>                            | 137    | 100% |

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N° 18:**

**¿Considera usted que la Calidad de Atención y orientación al vecino y/o contribuyente, es la correcta?**



Fuente: Elaboración propia

En la figura se observa que del 100% de la muestra encuestada el 40% está en desacuerdo a la pregunta ¿Considera usted que la calidad de atención y orientación al vecino y/o contribuyente, es la correcta?; el 25% opina no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23% totalmente en desacuerdo, el 9% totalmente de acuerdo y el 2% de acuerdo.

## 5.2 Prueba de Hipótesis

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

$f_o$  = Frecuencia observada o real

$f_e$  = Frecuencia esperada

$\Sigma$  = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

|       |       |       |       |          |       |
|-------|-------|-------|-------|----------|-------|
| A     | B     | C     | D     | E        | $n_1$ |
| F     | G     | H     | I     | J        | $n_2$ |
| K     | L     | M     | N     | O        | $n_3$ |
| P     | Q     | R     | S     | T        | $n_4$ |
| U     | V     | W     | X     | Y        | $n_5$ |
| $n_6$ | $n_7$ | $n_8$ | $n_9$ | $n_{10}$ | $n$   |

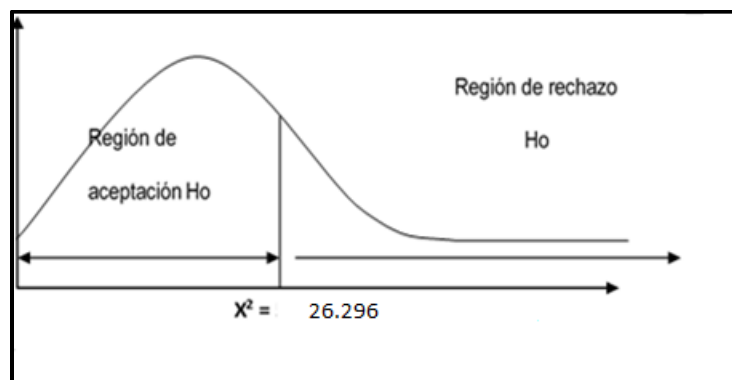
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

### Grafico No 19

#### *Región de rechazo de la hipótesis nula*

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$ , que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia



**a) Hipótesis Específicas.**

**Primera Hipótesis específica.**

**Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>**

La credibilidad de las autoridades ediles, influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

**Hipótesis Nula H<sub>0</sub>**

La credibilidad de las autoridades ediles, no influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

**Tabla N° 19:  
Frecuencias Observadas de la Primera Hipótesis Específica**

| Pregunta N°2: ¿Considera que las obras presupuestas propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente? | Pregunta N° 11: ¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras que el nivel de morosidad ha disminuido? |                          |               |                                |            |                       |       |
|--|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
|  |  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | totalmente de acuerdo | Total |
|  | Totalmente en desacuerdo   | 8                        | 7             | 4                              | 7          | 3                     | 29    |
|  | En desacuerdo  | 12                       | 36            | 15                             | 10         | 4                     | 77    |
|  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo   | 0                        | 2             | 7                              | 0          | 0                     | 9     |
|  | De acuerdo   | 0                        | 7             | 0                              | 3          | 0                     | 10    |
|  | totalmente de acuerdo  | 0                        | 4             | 4                              | 0          | 4                     | 12    |
|  | Total  | 20                       | 56            | 30                             | 20         | 11                    | 137   |

Fuente: elaboración propia

**Tabla N° 20:**  
**Frecuencias esperadas de la Primera Hipótesis Específica**

|  |  |                                 |                      |                                       |                   |                              |               |
|--|--|---------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------|
| Pregunta N°2: ¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno Participativo se ejecutaran en el plazo previsto inicialmente? | Pregunta N° 11: ¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras que el nivel de morosidad ha disminuido? |                                 |                      |                                       |                   |                              |               |
|  |  | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>totalmente de acuerdo</b> | <b>Total</b>  |
|  | <b>Totalmente en desacuerdo</b>  | 4.23                            | 11.85                | 6.35                                  | 4.23              | 2.33                         | 29.00         |
|  | <b>En desacuerdo</b>   | 11.24                           | 31.47                | 16.86                                 | 11.24             | 6.18                         | 77.00         |
|  | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>  | 1.31                            | 3.68                 | 1.97                                  | 1.31              | 0.72                         | 9.00          |
|  | <b>De acuerdo</b>  | 1.46                            | 4.09                 | 2.19                                  | 1.46              | 0.80                         | 10.00         |
|  | <b>totalmente de acuerdo</b>   | 1.75                            | 4.91                 | 2.63                                  | 1.75              | 0.96                         | 12.00         |
|  | <b>Total</b>   | <b>20.00</b>                    | <b>56.00</b>         | <b>30.00</b>                          | <b>20.00</b>      | <b>11.00</b>                 | <b>137.00</b> |

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

**Tabla N° 21:**  
**Chi cuadrada de la Primera Hipótesis Especifica**

| N° | Fo | Fe    | Fo-Fe | (Fo-Fe) <sup>2</sup> | (Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe |
|----|----|-------|-------|----------------------|--------------------------|
| 1  | 8  | 4.23  | 3.77  | 14.19                | 3.35                     |
| 2  | 7  | 11.85 | -4.85 | 23.56                | 1.99                     |
| 3  | 4  | 6.35  | -2.35 | 5.52                 | 0.87                     |
| 4  | 7  | 4.23  | 2.77  | 7.65                 | 1.81                     |
| 5  | 3  | 2.33  | 0.67  | 0.45                 | 0.19                     |
| 6  | 12 | 11.24 | 0.76  | 0.58                 | 0.05                     |
| 7  | 36 | 31.47 | 4.53  | 20.48                | 0.65                     |
| 8  | 15 | 16.86 | -1.86 | 3.46                 | 0.21                     |
| 9  | 10 | 11.24 | -1.24 | 1.54                 | 0.14                     |
| 10 | 4  | 6.18  | -2.18 | 4.76                 | 0.77                     |
| 11 | 0  | 1.31  | -1.31 | 1.73                 | 1.31                     |
| 12 | 2  | 3.68  | -1.68 | 2.82                 | 0.77                     |

|    |   |      |       |       |              |
|----|---|------|-------|-------|--------------|
| 13 | 7 | 1.97 | 5.03  | 25.29 | 12.83        |
| 14 | 0 | 1.31 | -1.31 | 1.73  | 1.31         |
| 15 | 0 | 0.72 | -0.72 | 0.52  | 0.72         |
| 16 | 0 | 1.46 | -1.46 | 2.13  | 1.46         |
| 17 | 7 | 4.09 | 2.91  | 8.48  | 2.08         |
| 18 | 0 | 2.19 | -2.19 | 4.80  | 2.19         |
| 19 | 3 | 1.46 | 1.54  | 2.37  | 1.62         |
| 20 | 0 | 0.80 | -0.80 | 0.64  | 0.80         |
| 21 | 0 | 1.75 | -1.75 | 3.07  | 1.75         |
| 22 | 4 | 4.91 | -0.91 | 0.82  | 0.17         |
| 23 | 4 | 2.63 | 1.37  | 1.88  | 0.72         |
| 24 | 0 | 1.75 | -1.75 | 3.07  | 1.75         |
| 25 | 4 | 0.96 | 3.04  | 9.22  | 9.57         |
|    |   |      |       |       | <b>49.08</b> |

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

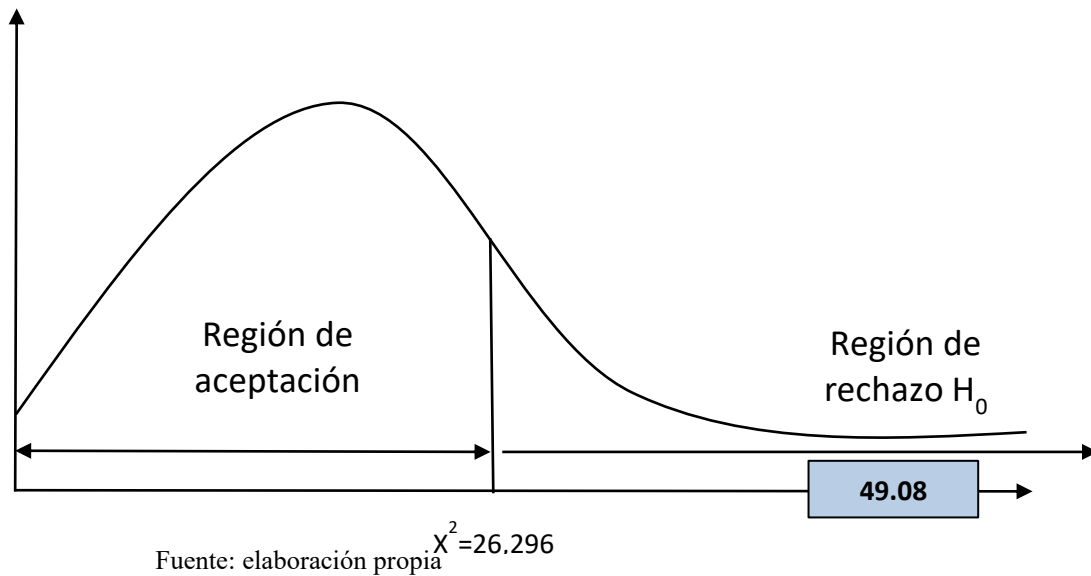
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 49.08$

De manera gráfica tenemos:

**Gráfico N° 19:**  
**Chi cuadrada de la primera hipótesis específica**



Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 49.08, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrado. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): "La credibilidad de las autoridades ediles no influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín", queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): " La credibilidad de las autoridades ediles, influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín".

### **Segunda Hipótesis Específica.**

#### **Hipótesis Alternativa $H_1$**

Las capacidades del personal responsable de la recaudación tributaria influyen en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

### Hipótesis Nula $H_0$

Las capacidades del personal responsable de la recaudación tributaria no influyen en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

**Tabla N° 22:**  
**Frecuencias Observadas de la Segunda Hipótesis Específica**

| Pregunta N° 4 : ¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación? | Pregunta N° 13: ¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza? |                          |               |                                |            |                       |       |
|---|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|-------|
|   |   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | totalmente de acuerdo | Total |
|   | Totalmente en desacuerdo  | 3                        | 5             | 8                              | 4          | 0                     | 20    |
|   | En desacuerdo   | 2                        | 44            | 8                              | 3          | 3                     | 60    |
|   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo  | 0                        | 1             | 6                              | 3          | 8                     | 18    |
|   | De acuerdo  | 0                        | 0             | 3                              | 4          | 0                     | 7     |
|   | totalmente de acuerdo   | 3                        | 18            | 7                              | 0          | 4                     | 32    |
|   | Total   | 8                        | 68            | 32                             | 14         | 15                    | 137   |

Fuente: elaboración propia

**Tabla N° 23: Frecuencias esperadas de la Segunda Hipótesis Especifica**

|   |   |                                 |                      |                                       |                   |                              |               |
|---|---|---------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------|
| Pregunta N° 4 : ¿Considera como “eficiente” los labores del personal responsable de la recaudación? | Pregunta N° 13: ¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza? |                                 |                      |                                       |                   |                              |               |
|   |   | <b>Totalmente en desacuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>totalmente de acuerdo</b> | <b>Total</b>  |
|   | <b>Totalmente en desacuerdo</b>   | 1.17                            | 9.93                 | 4.67                                  | 2.04              | 2.19                         | 20.00         |
|   | <b>En desacuerdo</b>  | 3.50                            | 29.78                | 14.01                                 | 6.13              | 6.57                         | 60.00         |
|   | <b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>   | 1.05                            | 8.93                 | 4.20                                  | 1.84              | 1.97                         | 18.00         |
|   | <b>De acuerdo</b>   | 0.41                            | 3.47                 | 1.64                                  | 0.72              | 0.77                         | 7.00          |
|   | <b>totalmente de acuerdo</b>  | 1.87                            | 15.88                | 7.47                                  | 3.27              | 3.50                         | 32.00         |
|   | <b>Total</b>  | <b>8.00</b>                     | <b>68.00</b>         | <b>32.00</b>                          | <b>14.00</b>      | <b>15.00</b>                 | <b>137.00</b> |

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

**Tabla N° 24:**  
**Chi cuadrada de la Segunda Hipótesis Especifica**

| N° | Fo | Fe    | Fo-Fe | (Fo-Fe) <sup>2</sup> | (Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe |
|----|----|-------|-------|----------------------|--------------------------|
| 1  | 3  | 1.17  | 1.83  | 3.36                 | 2.87                     |
| 2  | 5  | 9.93  | -4.93 | 24.28                | 2.45                     |
| 3  | 8  | 4.67  | 3.33  | 11.08                | 2.37                     |
| 4  | 4  | 2.04  | 1.96  | 3.83                 | 1.87                     |
| 5  | 0  | 2.19  | -2.19 | 4.80                 | 2.19                     |
| 6  | 2  | 3.50  | -1.50 | 2.26                 | 0.65                     |
| 7  | 44 | 29.78 | 14.22 | 202.18               | 6.79                     |
| 8  | 8  | 14.01 | -6.01 | 36.18                | 2.58                     |
| 9  | 3  | 6.13  | -3.13 | 9.81                 | 1.60                     |
| 10 | 3  | 6.57  | -3.57 | 12.74                | 1.94                     |
| 11 | 0  | 1.05  | -1.05 | 1.10                 | 1.05                     |
| 12 | 1  | 8.93  | -7.93 | 62.95                | 7.05                     |
| 13 | 6  | 4.20  | 1.80  | 3.22                 | 0.77                     |
| 14 | 3  | 1.84  | 1.16  | 1.35                 | 0.73                     |
| 15 | 8  | 1.97  | 6.03  | 36.35                | 18.44                    |
| 16 | 0  | 0.41  | -0.41 | 0.17                 | 0.41                     |
| 17 | 0  | 3.47  | -3.47 | 12.07                | 3.47                     |
| 18 | 3  | 1.64  | 1.36  | 1.86                 | 1.14                     |
| 19 | 4  | 0.72  | 3.28  | 10.79                | 15.08                    |
| 20 | 0  | 0.77  | -0.77 | 0.59                 | 0.77                     |
| 21 | 3  | 1.87  | 1.13  | 1.28                 | 0.69                     |
| 22 | 18 | 15.88 | 2.12  | 4.48                 | 0.28                     |
| 23 | 7  | 7.47  | -0.47 | 0.23                 | 0.03                     |
| 24 | 0  | 3.27  | -3.27 | 10.69                | 3.27                     |
| 25 | 4  | 3.50  | 0.50  | 0.25                 | 0.07                     |
|    |    |       |       |                      | <b>78.56</b>             |

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

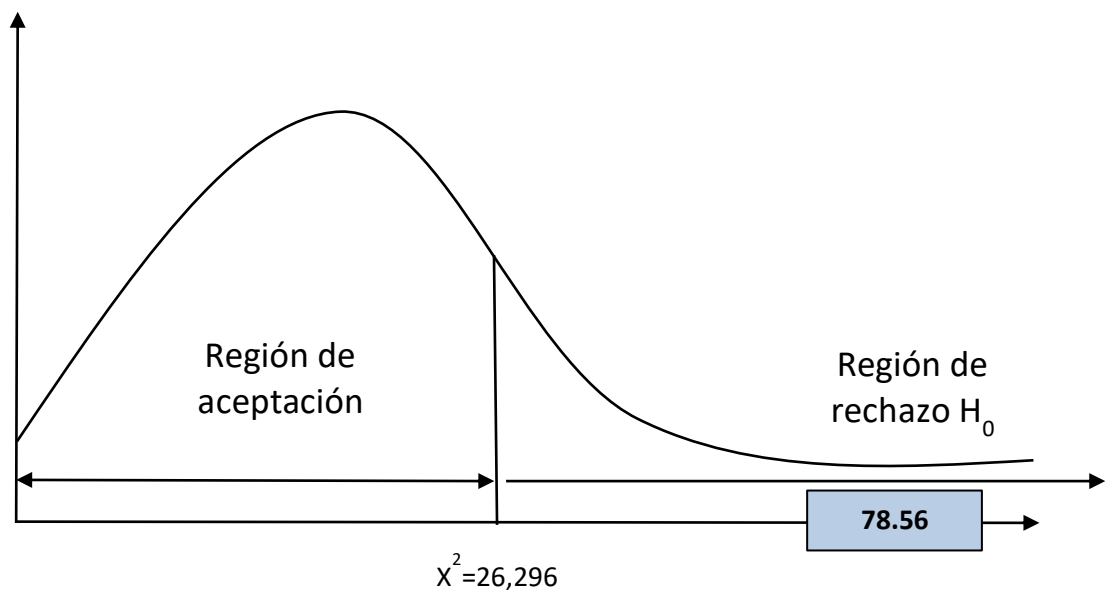
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 78.56$

**Gráfico N° 20: Chi cuadrada de la Segunda Hipótesis Específica**



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 78.56, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrado. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula ( $H_0$ ): “La capacidad del personal responsable



de la recaudación tributaria no influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín", queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa ( $H_1$ ): "La capacidad del personal responsable de la recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín".

### **Tercera Hipótesis Específica.**

#### **Hipótesis Alternativa $H_1$**

La permanencia de personal capacitado en el área de recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

#### **Hipótesis Nula $H_0$**

La permanencia de personal capacitado en el área de recaudación tributaria no influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

**Tabla N° 25:**  
**Frecuencias Observadas de la Tercera Hipótesis Específica**

|  |                                | Pregunta N° 16: ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente? |               |                                |            |                       |            |
|--|--------------------------------|--|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|------------|
| Pregunta N° 7 : ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente? |                                | Totalmente en desacuerdo   | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | totalmente de acuerdo | Total      |
|  | Totalmente en desacuerdo       | 5  | 4             | 4                              | 11         | 0                     | 24         |
|  | En desacuerdo                  | 8  | 45            | 6                              | 5          | 10                    | 74         |
|  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 0  | 1             | 6                              | 5          | 4                     | 16         |
|  | De acuerdo                     | 0  | 0             | 3                              | 3          | 0                     | 6          |
|  | totalmente de acuerdo          | 0  | 7             | 0                              | 0          | 10                    | 17         |
|  | <b>Total</b>                   | <b>13</b>  | <b>57</b>     | <b>19</b>                      | <b>24</b>  | <b>24</b>             | <b>137</b> |
|  |                                |  |               |                                |            |                       |            |

Fuente: elaboración propia

**Tabla N° 26:**  
**Frecuencias esperadas de la Tercera Hipótesis Específica**

|  |                                | Pregunta N° 16: ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente? |               |                                |              |                       |               |
|--|--------------------------------|--|---------------|--------------------------------|--------------|-----------------------|---------------|
| Pregunta N° 7 : ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente? |                                | Totalmente en desacuerdo   | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo   | totalmente de acuerdo | Total         |
|  | Totalmente en desacuerdo       | 2.28   | 9.99          | 3.33                           | 4.20         | 4.20                  | 24.00         |
|  | En desacuerdo                  | 7.02   | 30.79         | 10.26                          | 12.96        | 12.96                 | 74.00         |
|  | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1.52   | 6.66          | 2.22                           | 2.80         | 2.80                  | 16.00         |
|  | De acuerdo                     | 0.57   | 2.50          | 0.83                           | 1.05         | 1.05                  | 6.00          |
|  | totalmente de acuerdo          | 1.61   | 7.07          | 2.36                           | 2.98         | 2.98                  | 17.00         |
|  | <b>Total</b>                   | <b>13.00</b>   | <b>57.00</b>  | <b>19.00</b>                   | <b>24.00</b> | <b>24.00</b>          | <b>137.00</b> |
|  |                                |  |               |                                |              |                       |               |

Fuente: elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

**Tabla N° 27:**  
**Chi cuadrada de la Tercera Hipótesis Específica**

| N° | Fo | Fe    | Fo-Fe | (Fo-Fe) <sup>2</sup> | (Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe |
|----|----|-------|-------|----------------------|--------------------------|
| 1  | 5  | 2.28  | 2.72  | 7.41                 | 3.25                     |
| 2  | 4  | 9.99  | -5.99 | 35.83                | 3.59                     |
| 3  | 4  | 3.33  | 0.67  | 0.45                 | 0.14                     |
| 4  | 11 | 4.20  | 6.80  | 46.18                | 10.98                    |
| 5  | 0  | 4.20  | -4.20 | 17.68                | 4.20                     |
| 6  | 8  | 7.02  | 0.98  | 0.96                 | 0.14                     |
| 7  | 45 | 30.79 | 14.21 | 201.97               | 6.56                     |
| 8  | 6  | 10.26 | -4.26 | 18.17                | 1.77                     |
| 9  | 5  | 12.96 | -7.96 | 63.42                | 4.89                     |
| 10 | 10 | 12.96 | -2.96 | 8.78                 | 0.68                     |
| 11 | 0  | 1.52  | -1.52 | 2.31                 | 1.52                     |
| 12 | 1  | 6.66  | -5.66 | 32.00                | 4.81                     |
| 13 | 6  | 2.22  | 3.78  | 14.30                | 6.44                     |
| 14 | 5  | 2.80  | 2.20  | 4.83                 | 1.72                     |
| 15 | 4  | 2.80  | 1.20  | 1.43                 | 0.51                     |
| 16 | 0  | 0.57  | -0.57 | 0.32                 | 0.57                     |
| 17 | 0  | 2.50  | -2.50 | 6.23                 | 2.50                     |
| 18 | 3  | 0.83  | 2.17  | 4.70                 | 5.65                     |
| 19 | 3  | 1.05  | 1.95  | 3.80                 | 3.61                     |
| 20 | 0  | 1.05  | -1.05 | 1.10                 | 1.05                     |
| 21 | 0  | 1.61  | -1.61 | 2.60                 | 1.61                     |
| 22 | 7  | 7.07  | -0.07 | 0.01                 | 0.00                     |
| 23 | 0  | 2.36  | -2.36 | 5.56                 | 2.36                     |
| 24 | 0  | 2.98  | -2.98 | 8.87                 | 2.98                     |
| 25 | 10 | 2.98  | 7.02  | 49.31                | 16.56                    |
|    |    |       |       |                      | <b>88.09</b>             |

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

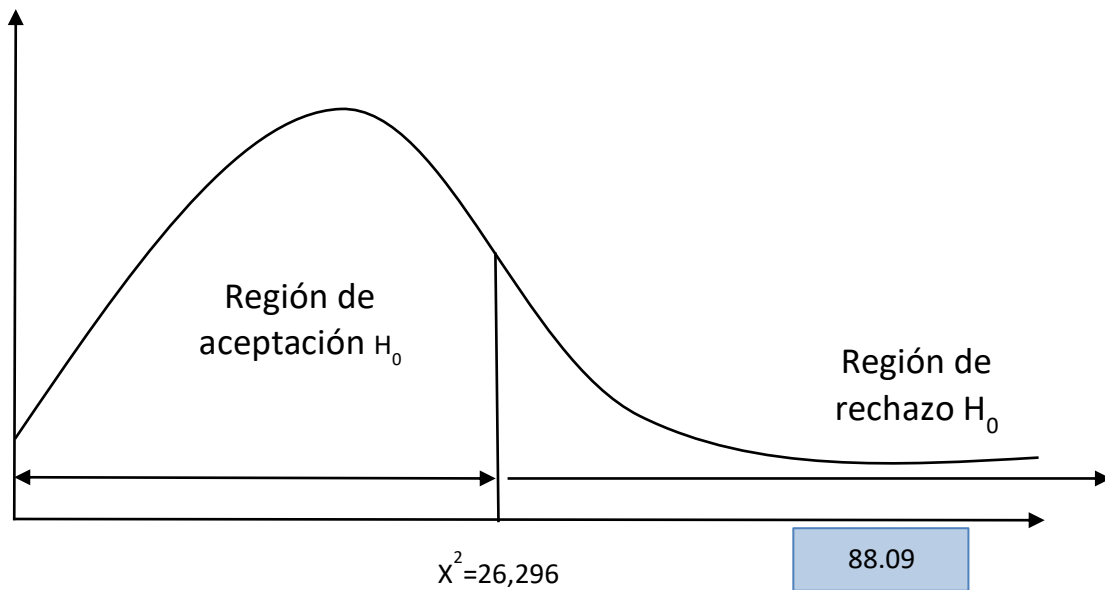
n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 88.09$$

De manera gráfica tenemos:

**Gráfico N° 21:**  
**Chi cuadrada de la Tercera Hipótesis Especifica**



Fuente: elaboración propia

Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 88.09, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula ( $H_0$ ): "La permanencia de personal capacitado en el área de recaudación tributaria, no influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín", queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis

específica alternativa ( $H_1$ ): "La permanencia de personal capacitado en el área de recaudación tributaria, influye el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín."

**b) Hipótesis General.**

**Hipótesis General Alternativa  $H_1$**

La gestión de recaudación Tributaria influye en el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín.

**Hipótesis General Nula  $H_0$**

La gestión de recaudación Tributaria no influye en el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín.

**Tabla N° 28:  
Frecuencias Observadas de la Hipótesis General**

| TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA |            |            |            |           |            |            |
|----------------------------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|
|                                  | Nivel 1    | Nivel 2    | Nivel 3    | Nivel 4   | Nivel 5    | Total      |
| Pregunta N° 2                    | 29         | 77         | 9          | 10        | 12         | 137        |
| Pregunta N° 11                   | 20         | 56         | 30         | 20        | 11         | 137        |
| Pregunta N° 4                    | 20         | 60         | 18         | 7         | 32         | 137        |
| Pregunta N° 13                   | 8          | 68         | 32         | 14        | 15         | 137        |
| Pregunta N° 7                    | 24         | 74         | 16         | 6         | 17         | 137        |
| Pregunta N° 16                   | 13         | 57         | 19         | 24        | 24         | 137        |
| <b>Total</b>                     | <b>114</b> | <b>392</b> | <b>124</b> | <b>81</b> | <b>111</b> | <b>822</b> |

Fuente: elaboración propia

**Tabla N° 29:**  
**Frecuencias esperadas de la Hipótesis General**

| TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA |         |         |         |         |         |        |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
|                                 | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 | Nivel 4 | Nivel 5 | Total  |
| Pregunta N° 2                   | 19.00   | 65.33   | 20.67   | 13.50   | 18.50   | 137.00 |
| Pregunta N° 11                  | 19.00   | 65.33   | 20.67   | 13.50   | 18.50   | 137.00 |
| Pregunta N°4                    | 19.00   | 65.33   | 20.67   | 13.50   | 18.50   | 137.00 |
| Pregunta N° 13                  | 19.00   | 65.33   | 20.67   | 13.50   | 18.50   | 137.00 |
| Pregunta N° 7                   | 19.00   | 65.33   | 20.67   | 13.50   | 18.50   | 137.00 |
| Pregunta N° 16                  | 19.00   | 65.33   | 20.67   | 13.50   | 18.50   | 137.00 |
| <b>Total</b>                    | 114     | 392     | 124     | 81      | 111     | 822    |

Fuente: elaboración propia

**Preguntas:**

- Pregunta N°2: Pregunta 2: ¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente?
- Pregunta N°11: ¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras que el nivel de morosidad ha disminuido?
- Pregunta N°4: ¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación?
- Pregunta N° 13: ¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza?
- Pregunta N°7: ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente?
- Pregunta N°16: ¿Considera usted que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los contribuyentes cuando acuden al municipio?

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

**Tabla N° 30:**  
**Chi cuadrada de la Hipótesis General**

| N° | Fo | Fe    | Fo-Fe  | (Fo-Fe) <sup>2</sup> | (Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe |
|----|----|-------|--------|----------------------|--------------------------|
| 1  | 29 | 19.00 | 10.00  | 100.00               | 5.26                     |
| 2  | 77 | 65.33 | 11.67  | 136.11               | 2.08                     |
| 3  | 9  | 20.67 | -11.67 | 136.11               | 6.59                     |
| 4  | 10 | 13.50 | -3.50  | 12.25                | 0.91                     |
| 5  | 12 | 18.50 | -6.50  | 42.25                | 2.28                     |
| 6  | 20 | 19.00 | 1.00   | 1.00                 | 0.05                     |
| 7  | 56 | 65.33 | -9.33  | 87.11                | 1.33                     |
| 8  | 30 | 20.67 | 9.33   | 87.11                | 4.22                     |
| 9  | 20 | 13.50 | 6.50   | 42.25                | 3.13                     |
| 10 | 11 | 18.50 | -7.50  | 56.25                | 3.04                     |
| 11 | 20 | 19.00 | 1.00   | 1.00                 | 0.05                     |
| 12 | 60 | 65.33 | -5.33  | 28.44                | 0.44                     |
| 13 | 18 | 20.67 | -2.67  | 7.11                 | 0.34                     |
| 14 | 7  | 13.50 | -6.50  | 42.25                | 3.13                     |
| 15 | 32 | 18.50 | 13.50  | 182.25               | 9.85                     |
| 16 | 8  | 19.00 | -11.00 | 121.00               | 6.37                     |
| 17 | 68 | 65.33 | 2.67   | 7.11                 | 0.11                     |
| 18 | 32 | 20.67 | 11.33  | 128.44               | 6.22                     |
| 19 | 14 | 13.50 | 0.50   | 0.25                 | 0.02                     |
| 20 | 15 | 18.50 | -3.50  | 12.25                | 0.66                     |
| 21 | 24 | 19.00 | 5.00   | 25.00                | 1.32                     |
| 22 | 74 | 65.33 | 8.67   | 75.11                | 1.15                     |
| 23 | 16 | 20.67 | -4.67  | 21.78                | 1.05                     |
| 24 | 6  | 13.50 | -7.50  | 56.25                | 4.17                     |
| 25 | 17 | 18.50 | -1.50  | 2.25                 | 0.12                     |
| 26 | 13 | 19.00 | -6.00  | 36.00                | 1.89                     |
| 27 | 57 | 65.33 | -8.33  | 69.44                | 1.06                     |
| 28 | 19 | 20.67 | -1.67  | 2.78                 | 0.13                     |
| 29 | 24 | 13.50 | 10.50  | 110.25               | 8.17                     |

|    |    |       |      |       |       |
|----|----|-------|------|-------|-------|
| 30 | 24 | 18.50 | 5.50 | 30.25 | 1.64  |
|    |    |       |      |       | 76.78 |

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad:  $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

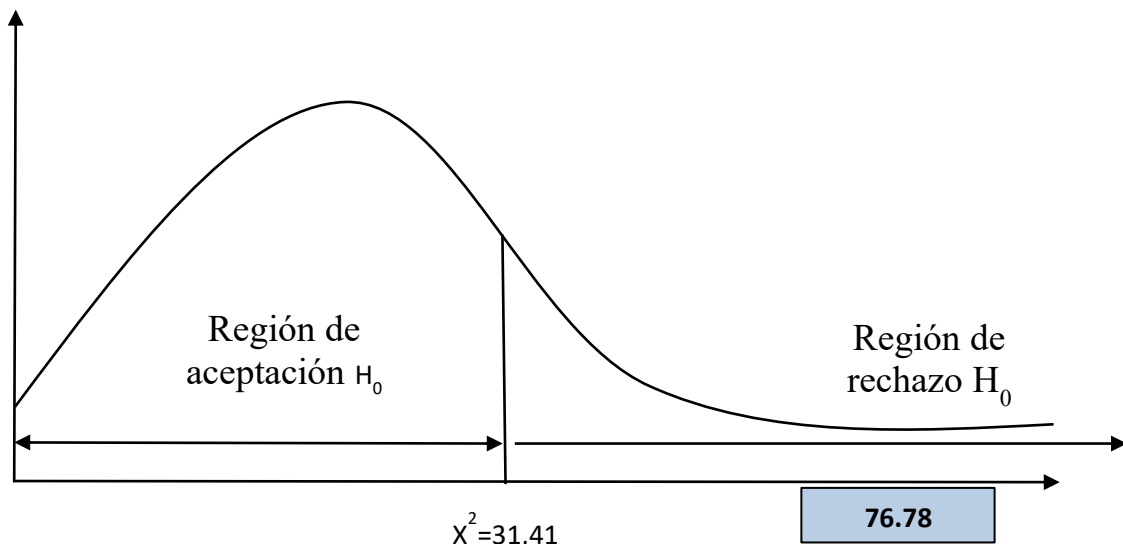
m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 76.78$

**Gráfico N° 22:**  
**Chi cuadrada de la Hipótesis General**



Fuente: Elaboración propia



Entonces,  $X^2$  calculada es igual a 76.78, resultado que se compara con el valor de  $X^2$  teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la  $X^2$  calculada es mayor a la tabular (31.41), en efecto, la hipótesis general nula ( $H_0$ ): “La Gestión de Recaudación Tributaria no influye en el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín.”, queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa ( $H_1$ ): “La Gestión de Recaudación Tributaria influye en el Índice de Morosidad de la Municipalidad de Lurín.”

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Considerando los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la gestión de recaudación tributaria y el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín.

Estos resultados concuerda con lo señalado por (Laban, 2018) quien expone en su trabajo denominado “Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, municipalidad provincial de Lambayeque, propuesta de Mejora en la Recaudación Tributaria periodos 2016 - 2017, Lambayeque.

De igual forma a los resultados del presente trabajo de investigación que concluyen en que una eficiente gestión de recaudación permitirá que el índice de morosidad disminuya; además de contribuir con la cultura tributaria en los ciudadanos y la cultura recaudadora de los gobiernos locales.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que establece que la credibilidad de las autoridades ediles influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín, estos resultados concuerda con lo señalado por (Ríos Silva, 2017) en su trabajo Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales, quien expone que: existe “efecto de pereza fiscal” asimismo comenta sobre las incidencias políticas que vive el país, la carencia de valores, la poca credibilidad en general en los gobernantes en todos los niveles.

3. Así también, de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la capacidad del personal responsable de la recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín. Visto los resultados, se tiene que se relacionan con lo expuesto por (Rodríguez, 2016) en su trabajo de investigación denominado Estrategias Administrativas y su Incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad distrital de Moche.
  
4. Finalmente, se tiene aceptamos la tercera hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la permanencia del personal capacitado responsable de la recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín. Conforme lo sustentado por (Ríos, 2017) en su trabajo denominado Estrategia de Recaudación Tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la municipalidad provincial de Cutervo, Pimentel; se tiene los resultados similares a los del presente trabajo de investigación

## CONCLUSIONES

- Se ha demostrado que la gestión de recaudación tributaria influye en el Índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín, lo cual implica que gestión de recaudación tributaria se relacionan con el índice de morosidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrado  $X^2$  la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30).
- Se ha demostrado que la credibilidad de las autoridades ediles, influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín, lo cual implica que la credibilidad de las autoridades ediles se relacionan con el índice de morosidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrado  $X^2$  la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21).
- Se ha demostrado que "La capacidad del personal responsable de la recaudación tributaria influye en el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín, lo cual implica que las capacidades del personal responsable de la recaudación tributaria se relacionan con el índice de morosidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrado  $X^2$  la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24).
- Se ha demostrado que la permanencia de personal capacitado en el área de recaudación tributaria, influye en el índice de morosidad, lo cual implica que las permanencias de personal capacitado en el área de recaudación tributaria se relacionan con el índice de morosidad de la Municipalidad de Lurín, afirmación sustentada en los resultados

estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrado  $X^2$  la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27).

## RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la Gestión de Recaudación Tributaria de la Municipalidad de Lurín, en aspectos logísticos, tecnológicos, de infraestructura, sin embargo sobre todo de recursos humanos en lo que corresponde a fin de que se constituya en una herramienta efectiva y eficaz para crear y/o motivar la cultura tributaria responsable y permanente de los contribuyentes del distrito, conllevando esto a disminuir el índice de morosidad.
2. Acrecentar la credibilidad de las autoridades ediles, a través de mecanismos que permitan a los vecinos y contribuyentes del distrito, conocer los ingresos y gastos por conceptos de tributos, bajo el concepto de **“Contribuyente Informado – Contribuyente Concientizado”**, permitiendo así disminuir el índice de morosidad.
3. Enriquecer la capacidad del personal responsable de la recaudación tributaria, programando periódicamente capacitaciones, talleres y similares sobre temas tributarios, administrativos, calidad de atención al usuario; entre otros. Asimismo, evaluar permanente al personal del área de recaudación considerando que las decisiones, acciones y directivas que formulen en cumplimiento de sus labores, afectaran en el índice de morosidad.
4. Incentivar la permanencia de personal capacitado en el área de recaudación tributaria, priorizando ésta aun cuando los gobiernos locales, provinciales etc., se renueven de acuerdo a Ley, no significando que sean las mismas personas, sino la calidad y

capacidad de las mismas, que permitan la continuación de las directivas y buenas practicas recaudadoras, permitiendo así el índice de morosidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *TESIS, "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES"*. Lima.
- Amoretti, P. (2006). *Administración Tributaria Municipal*. Lima.
- Andía, W. (2017). *Manual de Gestión Pública*. Lima: Ediciones Arte y Pluma.
- Arevalo, G. (2016). *Diagnóstico y Plan de Mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la ilustre Municipalidad del Cantón pasaje provincia de El Oro*. Machala - El Oro - Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Bautista, E. y. (2017). *Efectos de la Amnistía Tributaria en la recaudación de impuesto de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2015 - 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Campos Encalada, S. F. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Canales, N. (2012). *Alternativas para mejorar el proceso administrativo de recaudación de impuestos en el municipio de San Francisco de Becerra, Departamento de Olancho, Honduras, Centro América*. Tegucigalpa MDC - Honduras CA: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carrillo, S. (2015). *La recaudación tributaria en el Perú. La política tributaria*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



- Cevallos, C. (2011). *Análisis y mejoramiento del nivel de recaudación de la cartera del gobierno municipal del Cantón Latacunga*. Quito - Ecuador: Escuela Politécnica Nacional.
- Flores, K. (2016). *Determinación de la Evasión Tributaria y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Puno Periodos 2013, 2014 y 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Gordon, J. R. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall.
- Hernandez, O. (2006). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hernandez, o. (2014). *Metodología de la investigación (6° Edición)*. México: McGraw-Hill.
- Huamanchumo, D. (2016). *Factores que influyen en la morosidad del Impuesto Predial, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Jiménez, D. (2017). *La cultura tributaria y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chocope, año 2016*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Laban, R. (2018). *Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, municipalidad provincial de Lambayeque, propuesta de Mejora en la Recaudación Tributaria periodos 2016-2017*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lagos, N. (2017). *Gestión Tributaria para incrementar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad SMP*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Lopez, A. (2015). *Lineamientos para optimizar el proceso de fiscalización y recaudación del impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio y servicios, en el municipio José Ángel Lamas del Estado Aragua*. Maracay - Venezuela: Universidad de Carabobo.

- López, T. (2016). *Estrategias para la recuperación de la cartera morosa de Enacal Matagalpa del periodo 2017 - 2018*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Facultad Regional Multidisciplinaria de Esteli - Farem-Esteli.
- Mogollón, V. (2014). *Nivel de Cultura Tributaria en los Comerciantes de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2012 para mejorar la recaudación pasiva de la resgión Chiclayo*. Chiclayo, Perú: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo - Escuela de Contabilidad.
- Orozco, M. (2016). *La Cartera del Gobierno Autómo Descentralizado del Cantón Guano, en el periodo 2014 para determinar su morosidad"*. Riobamba - Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Ríos Silva, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ríos, A. (2017). *Estrategia de Recaudación Tributaria para incementar el nivel de cobranza en la municipaldiad provincial de Cutervo*. Pimentel: Escuela de Posgrado Universidad Señor de Sipán.
- Rivera, V. (2018). *Gestión tributaria municipal y su relación con la cultura tributaria de las empresas privadas en el distrito del Rímac, 2017*. Lima: Univeridad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- Rodriguez, R. (2016). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Vásquez, J. (2016). *La cultura tributaria y la gestión municipal* . Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

## ANEXOS

## ANEXO N° 01

## V1 Eficiencia en la Gestión del Recaudación Tributaria

| N°   | INDICADORES DEL ESTUDIO  | ESCALA VALORATIVA |   |   |   |   |
|--|--|-------------------|---|---|---|---|
| <b><i>Credibilidad en las autoridades ediles eficaz</i></b>                            |  |                   |   |   |   |   |
| 1  | ¿Cree usted en el nivel de honestidad de nuestras autoridades es buena?  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | ¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente? | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | ¿Considera usted que existe corrupción en la actual gestión municipal?   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b><i>Capacidad del Personal responsable de la recaudación tributaria</i></b>          |  |                   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación?  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | ¿Cree usted que existe capacidad de liderazgo en el personal responsable de la recaudación?  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | ¿Considera usted que las directivas impartidas por los responsables de la recaudación han sido las correctas?  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b><i>Permanencia del Personal capacitado en el área de recaudación tributaria</i></b> |  |                   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente?   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | ¿Percibe usted que existe el espíritu de “Trabajo en Equipo” dentro del personal destinado a la recaudación?   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | ¿Cree usted que el personal a cargo de la recaudación, se viene profesionalizando, capacitando, actualizando en temas relacionados a su función?                           | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## ESCALA VALORATIVA

| RANGO  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| ESCALA | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |

## V2 Índice de Morosidad

| N°                                   | INDICADORES DEL ESTUDIO  | ESCALA VALORATIVA |   |   |   |   |
|--------------------------------------|--|-------------------|---|---|---|---|
| Nivel de Confianza de Contribuyentes |  |                   |   |   |   |   |
| 1                                    | ¿Usted como contribuyente cree que el nivel de morosidad ha disminuido?  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2                                    | ¿Es visible que el nivel de morosidad ha disminuido?   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3                                    | ¿Considera que existe malos manejos de los ingresos por estos conceptos?   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Aplicación de estrategias            |  |                   |   |   |   |   |
| 4                                    | ¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza?  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5                                    | ¿Cree usted que las amnistías, condonaciones de deudas que se han emitido en los últimos años es un buen mecanismo de cobranza morosa?                   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6                                    | ¿Cree usted que las campañas de facilidades de pago, descentralización, amnistías, condonaciones, etc, han sido oportunamente difundidas en el distrito. | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidad de Desempeño Laboral         |  |                   |   |   |   |   |
| 7                                    | ¿Considera usted que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los contribuyentes cuando acuden al municipio?               | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8                                    | ¿Percibe usted que el personal a cargo de la de recaudación tributaria es “productivo” dentro de las labores de una municipalidad.                       | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9                                    | ¿Considera usted que la Calidad de Atención y orientación al vecino y/o contribuyente, es la correcta?   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### ESCALA VALORATIVA

| RANGO  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| ESCALA | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |

**ANEXO N° 02****ENCUESTA – INVESTIGACIÓN II**

N°

**Instrucciones**

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE LURÍN”, a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

**ESCALA VALORATIVA**

| RANGO  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| ESCALA | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |

**Cuestionario**

| N° | Preguntas  | ESCALA VALORATIVA |   |   |   |   |
|----|--|-------------------|---|---|---|---|
|    |  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | ¿Cree usted en el nivel de honestidad de nuestras autoridades es buena?  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | ¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente? | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | ¿Considera usted que existe corrupción en la gestión actual gestión municipal?   | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4  | ¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación?  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 5  | ¿Cree usted que existe capacidad de liderazgo en el personal responsable de la recaudación?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | ¿Considera usted que las directivas impartidas por los responsables de la recaudación han sido las correctas?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | ¿Percibe usted que existe el espíritu de “Trabajo en Equipo” dentro del personal destinado a la recaudación?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | ¿Cree usted que el personal a cargo de la recaudación, se viene profesionalizando, capacitando, actualizando en temas relacionados a su función?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Considera usted que existe una fiscalización municipal “selectiva” a los contribuyentes del distrito?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras, que el nivel de morosidad ha disminuido? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Considera que existe inadecuado manejo de los fondos públicos (ingresos por estos conceptos tributos municipales Impuesto Predial y Arbitrios Municipales)?                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Cree usted que las amnistías, condonaciones de deudas que se han emitido en los últimos años es un buen mecanismo de cobranza morosa?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Cree usted que las campañas de facilidades de pago, descentralización, amnistías, condonaciones, etc., han sido oportunamente difundidas en el distrito?                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Considera usted que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los contribuyentes cuando acuden al municipio?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Percibe usted que el personal a de recaudación es “ <b>productivo</b> ” dentro de las labores de una municipalidad?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Considera usted que la Calidad de Atención y orientación al vecino y/o contribuyente, es la correcta?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## ANEXO N° 04 - TABLA PARA FORMULAR PREGUNTAS DE ENCUESTA

| VARIABLE   | INDICADORES  | SUB INDICADORES  | ÍTEMS  | NIVEL DE ESCALA  |
|--|--|--|--|--|
| V1<br>Gestión de la<br>Recaudación<br>Tributaria | 1.1 Credibilidad en las autoridades ediles.              | 1.1.1 Perspectiva del Nivel de Honestidad de las autoridades<br>1.1.2 Nivel de cumplimiento de Obras por parte de las autoridades<br>1.1.3 Nivel de corrupción a nivel de Política | 1. ¿Cree usted en el nivel de honestidad de nuestras autoridades es buena?<br><br>2. ¿Considera que las obras presupuestas y propuestas en el Plan de Gobierno, Presupuesto Participativo se ejecutaran en el plazo y con el presupuesto previsto inicialmente?<br><br>3. ¿Considera usted que existe corrupción en la actual gestión municipal? | 1. Totalmente en desacuerdo<br>Totalmente de acuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente de acuerdo |
|  | 1.2 Capacidad del Personal responsable de la Recaudación | 1.2.1 Grado de Eficiencia<br>1.2.2 Capacidad de Liderazgo<br>1.2.3 Decisiones directivas   | 4. ¿Considera como “eficiente” las labores del personal responsable de la recaudación?<br><br>5. ¿Cree usted que existe capacidad de liderazgo en el personal responsable de la recaudación?<br><br>6. ¿Considera usted que las directivas impartidas por los responsables de la recaudación han sido las correctas?                             |  |

|                           |   |  |  |  |
|---------------------------|---|--|--|--|
|                           | 1.3 Permanencia del Personal responsable de Recaudación | 1.3.1 Experiencia Laboral<br>1.3.3 Trabajo en Equipo<br>1.3.4 Actualización Profesional                                | 7. ¿Considera Ud. que el personal destinado a la recaudación cuenta con experiencia laboral suficiente?<br><br>8. ¿Percibe usted que existe el espíritu de “Trabajo en Equipo” dentro del personal destinado a la recaudación?<br><br>9. ¿Cree usted que el personal a cargo de la recaudación, se viene profesionalizando, capacitando, actualizando en temas relacionados a su función?  |  |
| V2<br>Índice de Morosidad | 2.1 Nivel de Confianza de contribuyentes                | 2.1.1 Fiscalización<br><br>2.1.2 Prestación de Servicios Municipales<br><br>2.1.3 Inadecuado manejo de fondos públicos | 10. ¿Considera usted que existe una fiscalización municipal “selectiva” a los contribuyentes del distrito?<br><br>11. ¿Es visible en la efectiva prestación de los servicios municipales (barrido, recolección parques y jardines y Serenazgo), o implementación de obras, que el nivel de morosidad ha disminuido?<br><br>12. ¿Considera que existe inadecuado manejo de los fondos públicos (ingresos por estos conceptos tributos municipales: Impuesto Predial y Arbitrios Municipales)? |  |



|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| 2.2 Eficiencia en la gestión de cobranza | <p>2.2.1 Aplicación de estrategias</p> <p>2.2.2 Amnistías, condonaciones.</p> <p>2.2.3 Difusión</p> | <p>13. ¿Considera que se han aplicado oportunamente las estrategias de cobranza?</p> <p>14. ¿Cree usted que las amnistías, condonaciones de deudas que se han emitido en los últimos años es un buen mecanismo de cobranza morosa?</p> <p>15. ¿Cree usted que las campañas de facilidades de pago, descentralización, amnistías, condonaciones, etc., han sido oportunamente difundidas en el distrito?</p> |  |
| 2.3 Calidad del desempeño Laboral        | <p>2.3.1 Buen Trato</p> <p>2.3.2 Productividad</p> <p>2.3.3 Calidad de Atención</p>                 | <p>16. ¿Considera usted que el personal a cargo de la recaudación tributaria brinda “Buen Trato” a los contribuyentes cuando acuden al municipio?</p> <p>17. Percibe usted que el personal a cargo de la de recaudación tributaria es “<b>productivo</b>” dentro de las labores de una municipalidad.</p>   |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | 18. ¿Considera usted que la Calidad de Atención y orientación al vecino y/o contribuyente, es la correcta? |  |
|--|--|--|--|--|