UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Análisis de la gestión administrativa y recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:
OCHANTE MARTINEZ JAEL ELIZABETH

ASESOR:
DR. JUAN ECA PERICHE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CONTABILIDAD TRIBUTARIA

CAÑETE-LIMA-PERÚ

2023



Firmado digitalmente por: MORALES ALBERTO MANUEL NICOLAS FIR 15599656 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25/08/2023 11:42:07-0500

Dr. Manuel Nicolás Morales Alberto.
Presidente



Firmado digitalmente por: BUENDIA APARCANA Roberto Reymundo FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31/08/2023 08:40:40-0500

Dr. Roberto Reymundo Buendía Aparcana
Secretario



Firmado digitalmente por: CHIOK PEREZ Paula Milagros FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 29/08/2023 22:53:55-0500

Mg. Paula Milagros Chiok Pérez
Vocal



Firmado digitalmente por: ECA PERICHE JUAN FIR 25605703 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 31/08/2023 10:22:16-0500

Dr. Juan Eca Periche
Asesor

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a mi familia, a mis abuelas Mauricia y Nora quienes fueron una madre para mi desde siempre, a mi hermano José porque desde pequeña fue un gran ejemplo para mí de responsabilidad y deseos de superación, a mi hermana flor porque con ella aprendí que uno debe perseguir sus sueños, a mis padres por brindarme su incondicional amor y apoyo en todo este proceso, a todos mis tíos que me educaron y apoyaron para ser mejor cada día y a mi hijo Jeremy Naim quien me enseño que con amor todos los sueños pueden volverse realidad.

Gracias Dios por brindarme tan buenas personas en todo este camino, por darme vida, fortaleza y sabiduría.

Esta tesis es por y para ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su bendición, amor y protección, por brindarme salud y fortaleza para continuar con mi vida profesional.

A mi universidad, la Universidad Nacional de Cañete por haberme brindado una educación superior de calidad, con docentes especializados en la materia, siendo base para mi formación profesional y personal.

Al MG. Juan Eca Periche, por su valioso tiempo y conocimientos compartidos en esta asesoría, orientación y guía para culminar de manerasatisfactoria esta tesis. Gracias a todos.

PRESENTACIÓN

Señores honorables miembros del jurado, la presente investigación titulado "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES, PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES – MUNICIPALIDAD DE CERRO AZUL, 2019", tesis para obtener el título de contador Público, tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en la recaudación de impuestos en la municipalidad de Cerro Azul, tomando en cuenta que una eficiente gestión municipal en la recaudación tributaria de impuestos incide significativamente en la cobranza de impuestos.

Para una mejor comprensión, la investigación está dividido en cuatro capítulos:

Capítulo I, Se hace referencia a aspectos generales, planteamiento del problema citando a autores internacionales, nacionales y locales, luego detallamos el problema general y los problemas específicos, objetivo general y los objetivos específicos, la hipótesis general y las hipótesis específicas, justificación de la investigación.

Capítulo II, Se detalla el marco teórico que incluye los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

Capítulo III, Está compuesto por el marco metodológico detallando entre otros las variables con sus dimensiones e indicadores el tipo, diseño, método y enfoque de la investigación, técnicas e instrumentos, así como la población y muestra, y el procesamiento de datos.

Capítulo IV, Incluye los resultados de datos procesados que incluye el trabajo de campo, la discusión de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, Incluye las conclusiones y recomendaciones.

Terminamos la tesis con referencias y anexos, como la matriz de consistencia y validación de los instrumentos por juicios de expertos.

ÍNDICE

DEDICATORIA III

AGRADECIMIENTO IV

PRESENTACIÓN V

ÍNDICE VI

LISTA DE TABLAS IX

LISTA DE FIGURAS XI

RESUMEN XII

ABSTRACT XIII

CAPÍTULO I 1

Introducción 2

1. Aspectos Generales 4

1.1. Realidad Problemática 4

1.2. Formulación del problema 6

1.2.1. Problema general 9

1.2.2. Problemas Específicos 9

1.3. Objetivos 10

1.3.1. Objetivo general 10

1.3.2. Objetivos Específicos 10

1.4. Hipótesis 10

1.4.1. Hipótesis general 10

1.4.2. Hipótesis Específicas 11

1.5. Justificación del problema 11

1.5.1. Justificación Teórica 12
1.5.2. Justificación Práctica 12
1.5.3. Justificación Metodológica 12
1.5.4. Justificación Legal 13
CAPÍTULO II 14
2. Marco Teórico 15
2.1. Antecedentes 15
2.1.1. Internacionales 15
2.1.2. Nacionales 18
2.1.3. Regional 20
2.1.4. Locales 21
2.2. Bases Teóricas 22
2.2.1. Gestión Administrativa 22
2.2.2. Dimensiones 26
2.2.3. Indicadores 27
2.2.4. Recaudación de impuestos municipales 28
2.3. Marco conceptual 34
CAPÍTULO III 36
3. Marco Metodológico 37
3.1. Operacionalización de las variables 37
3.1.1. Gestión Administrativa 37
3.1.2. Recaudación de impuestos municipales 37
3.2. Metodología 39

3.2.1. Tipo de investigación 39
3.2.2. Población 39
3.2.3. Muestra seleccionada 40
3.2.4. Diseño de la investigación 40
3.2.5. Enfoque de la investigación 40
3.2.6. Método de estudio 40
3.2.7. Técnicas 41
3.2.8. Instrumentos 41
3.3. Procesamiento de datos de la información-Hipótesis: 45
CAPÍTULO IV 46
4. Resultados de los Datos Procesados 47
4.1. Resultados 47
4.2. Resultados Inferenciales 59
4.3. Discusión de resultados 65
4.4. Discusión 65
4.5. Contrastación de hipótesis 68
CAPÍTULO V 73
5. Conclusiones y Recomendaciones 74
5.1. Conclusiones 74
5.2. Recomendaciones 75
5.3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 77
ANEXOS 85

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 38

Tabla 2 39

Tabla 3 41

Tabla 4 43

Tabla 5 43

Tabla 6 44

Tabla 7 45

Tabla 8 47

Tabla 9 48

Tabla 10 49

Tabla 11 50

Tabla 12 51

Tabla 13 52

Tabla 14 53

Tabla 15 54

Tabla 16 55

Tabla 17 56

Tabla 18 57

Tabla 19 58

Tabla 20 59

Tabla 21 60

Tabla 22 61

Tabla 23 61

Tabla 24 62

Tabla 25 63

Tabla 26 64

Tabla 27 64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cree usted que los objetivos planificados se deberían cumplir en su totalidad?..... 47

Figura 2: ¿Para cumplir con las metas trazadas, se debería contar con recursos para alcanzar dichas metas? 48

Figura 3: ¿Se debe seguir lo planificado, para el logro de los objetivos y metas de la municipalidad?..... 49

Figura 4: ¿El encargado de la dirección de la municipalidad debe tener comunicación con todo el personal que trabaja en el municipio? 50

Figura 5: ¿Se debe verificar los resultados reales de manera periódica a fin de efectuar las correcciones de ser necesario? 51

Figura 6: ¿Se debe comparar lo planificado con los resultados reales a fin de ver las diferencias y tomar las acciones correctivas o preventivas del caso? 52

Figura 7: ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?..... 53

Figura 8: ¿Está de acuerdo con las tasas del impuesto predial? 54

Figura 9: ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?..... 55

Figura 10: ¿Se debería incrementar las tasas del impuesto para una mayor recaudación? 56

Figura 11: ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?..... 57

Figura 12: ¿Se debería fomentar los espectáculos públicos no deportivos para incrementar los ingresos fiscales?..... 58

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “Análisis de la gestión administrativa y recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019”, tesis para obtener el título de contador Público, tuvo como problema general: ¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación de Impuestos Municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019? y como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación de los impuestosmunicipales en la Municipalidad distrital de Cerro Azul, tomando en cuenta que una eficientegestión administrativa repercute favorablemente en la recaudación de impuestos municipales, generando fuentes de ingreso para que la municipalidad puede realizar las obras publicas presupuestadas que beneficiarían a la población del distrito.

La metodología utilizada fue tipo de investigación aplicada, diseño no experimental, método descriptivo, enfoque cuantitativo, población fueron los trabajadores de la municipalidad distrital de Cerro azul, la muestra fueron los trabajadores del área de Gerencia de Administración de la municipalidad, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, usando el método descriptivo.

Se llegó a las siguientes conclusiones: que una buena gestión administrativa basada en un sistema eficaz, premios por buen cumplimiento, descuentos y con personal comprometido consu labor encomendada tiene un efecto significativo en la recaudación de los impuestosmunicipales, generando una mayor recaudación y mejorando en cumplimiento de los pagos enlas fechas correspondientes.

Palabras claves: Recaudación, gestión, tributos municipales, impuestos, tasas.

ABSTRACT

The present research work entitled "Analysis of administrative management and collection of municipal taxes, perception of taxpayers - Municipality of Cerro Azul, 2019", thesis to obtainthe title of Public Accountant, had as a general problem: How does Administrative Management affect in the collection of Municipal Taxes, perception of taxpayers - Municipality of Cerro Azul, 2019? and as a general objective to determine the influence of administrative management in the collection of municipal taxes in the District Municipality ofCerro Azul, taking into account that an efficient administrative management has a favorable impact on the collection of municipal taxes, generating sources of income so that the municipality can carry out budgeted public works that would benefit the population of the district. The methodology used was type of applied research, non-experimental design, descriptive method, qualitative approach, population was the district municipality of Cerro Azul, the sample was the workers of the tax collection area of the municipality, the data collection instrument was the questionnaire, using the descriptive method.

The following conclusions were reached: that a good administrative management based on an effective system, prizes for good compliance, discounts and with personnel committed to their entrusted work has a significant effect on the collection of municipal taxes, generating greater collection and improving in compliance with the payments on the corresponding dates.

Keywords: Collection, management, municipal taxes, taxes, fees.

CAPÍTULO I

Introducción

La presente investigación titulado “Análisis de la gestión administrativa y recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019”, tiene como problema general ¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación de Impuestos Municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019? y su objetivo es determinar la influencia de la gestión administrativa en la recaudación de los impuestos municipales en la Municipalidad distrital de Cerro Azul, tomando en cuenta que una eficiente gestión administrativa repercute favorablemente en la recaudación de impuestos municipales, generando fuentes de ingreso para que la municipalidad puede realizar las obras publicas presupuestadas que beneficiarían a la población del distrito.

En el ámbito internacional,

Saavedra y Delgado (2020) Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar de México, dicen que la recaudación como herramienta de gestión por parte de los diferentes niveles de gobierno del Estado Peruano siempre ha sido muy conflictivo entre los gobernantes y la población gobernada, ya que en muchos casos su cumplimiento se hace de manera abusiva y desproporcionada, mientras que en otros casos, la gran mayoría de la población evade la contribución tributaria mediante el uso de ciertas artimañas o por la ineficiencia de las entidades gubernamentales.

En el ámbito nacional,

Vergara et al. (2021), dicen que la Gestión administrativa dentro de cualquier organización busca llevar a buen término el planteamiento de los objetivos y metas en las diferentes áreas, sean talento humano, operación, logística, gerencia, entre otras, siempre existirán indicadores que cumplir y metas que alcanzar.

En el ámbito regional,

Echevarría y Córdova (2015) en la revista científica de administración, Valor Agregado, dicen que la gestión administrativa es un proceso que consiste en diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos cumplan de maneraeficiente y eficaz objetivos específicos (Koontz, 2001).

La hipótesis general fue “La Gestión administrativa incide significativamente en la recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes –Municipalidad de Cerro Azul, 2019”.

La presentación de la tesis se realiza en aplicación del Reglamento R.C.O. Nº 065-2021-UNDC, Reglamento para otorgar el grado académico de bachiller y título profesional en la Universidad Nacional de Cañete.

Capítulo I, Se hace referencia a aspectos generales, planteamiento del problema,problema general y los problemas específicos, objetivo general y específicos, la hipótesis general y las específicas, justificación de la investigación.

Capítulo II, Se detalla el marco teórico que incluye los antecedentes de la investigacióny las bases teóricas.

Capítulo III, Está compuesto por el marco metodológico detallando entre otros las variables con sus dimensiones e indicadores el tipo, diseño, método y enfoque de la investigación, técnicas e instrumentos, así como la población y muestra del presente trabajo de investigación y el procesamiento de datos.

Capítulo IV, Incluye los resultados de datos procesados que incluye el trabajo de campo,la discusión de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, Incluye las conclusiones y recomendaciones.

1. Aspectos Generales

1.1. Realidad Problemática

Internacional

Según González, et al (2020), Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37, señala que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización, mediante la conducción de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos, su capacidad para coordinar y dirigir las acciones y las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la empresa, que permitan prevenir problemas y alcanzar los objetivos planteados. (p.34).

Para Mendoza, et al (2018), la gestión administrativa enuna empresa se encarga de realizar procesos de planear, organizar, dirigir y controlar, utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En conclusión, se tratade un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente, un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas. (p. 225).

Mejía & Córdova (2015) Revista Publicando, 2 (4). (2015) 144-153, dicen que las investigaciones en torno a la percepción impositiva de los contribuyentes (Torrón, et al. 2003) sugieren que las percepciones de los mismos no se ajustan necesariamente a la realidad y la presencia de estos errores tiene un impacto significativo tanto en el bienestar individual y hasta en el grado de eficiencia de la economía. (p.146).

Mejía & Córdova (2015) Revista Publicando, 2 (4). (2015) 144-153, también sostiene que las variables de la Percepción del Contribuyente son: Insatisfacción con las autoridades fiscales,

Indicador de retorno, rechazo social, identificación con la comunidad, riesgo de penalización. (p.150).

Nacional

Murray (2002) Revista de Bibliotecología y Ciencia de la información, volumen 4, número 14, señala que la gestión es una herramienta que engloba fases de la administración siendo la gestión misma un elemento con desarrollo propio de la administración, utilizando nuestra unidad de la información la metodología de gestión, como elemento diferencial para obtener recursos de distintas naturalezas. La gestión administrativa comprende: ejecución de pasos fundamentales para resultados esperados como la, organización, recursos humanos, planificación, evaluación, establecer metas - objetivos y comprobación de resultados. Para gestión tendremos aplicaciones de la organización como diagrama de la misma, distribución de las áreas y saber que reclamo existe para cada una de ellas.

Regional

Gonzales (2018) Revista Balances Tingo María (Perú) 6 pág. 20-27, nos dice que, debido a su importancia para las finanzas públicas, el tema de la recaudación de impuestos se ha convertido en un tema digno de investigación. En América Latina, por ejemplo, es evidente que tanto los factores internos como los externos influyen en su comportamiento; la disminución de la recaudación tributaria fue consecuencia de la desaceleración de la actividad económica y de la continua caída de los precios internacionales del crudo, los minerales y los metales, que repercutió en los ingresos públicos. (p.21).

Local

Alvarado, et al. (2018) mencionan acerca de la recaudación de impuestos que “Es función de la administración tributaria recaudar los tributos, pudiendo realizar acuerdos con empresas del

sistema bancario y financiero para recibir el pago de deudas tributarias administrados por aquella".

1.2. Formulación del problema

La economía del Perú, se centra en la eficiencia de la Gestión Administrativa y la producción, en la riqueza, el ingreso económico y social, por ello el Estado para cumplir con sus obligaciones, afrontar sus gastos y realizar inversiones en favor de la sociedad debe contar con los recursos suficientes, los cuales se obtienen a través de los impuestos de los ciudadanos, una muestra clara es el caso de la Municipalidad de San Matías del Departamento El Paraíso en la República de Chile, donde el problema principal que ocurre en dicha Municipalidad, es la ausencia de un proceso administrativo en la Alcaldía Municipal, ya que se basan en métodos de gestión lentos, empíricos y convencionales que impiden la eficacia y eficiencia de todo su crecimiento. Por esta razón, algunos servicios públicos básicos aún no alcanzan los niveles de calidad y cobertura necesarios para la población, presentando debilidades en la recaudación de impuestos vecinales, falta de comunicación, tecnología y socialización de proyectos. Por otro lado, el nivel de desarrollo socioeconómico no satisface las necesidades de la población, por lo que existe un alto índice de evasión fiscal, debido a la falta de información o conocimiento de los contribuyentes y su comportamiento. La falta de esta fuente de ingresos hace que las arcas del Ayuntamiento se queden vacías. En ausencia de esta fuente de dinero, el Municipio carece de efectivo adecuado para llevar a cabo sus responsabilidades fundamentales.

Debido a su importancia para las finanzas públicas, el tema de la recaudación de impuestos se ha convertido en un tema digno de investigación. En América Latina, por ejemplo, es evidente que tanto los factores internos como los externos influyen en su comportamiento; la disminución de la recaudación de impuestos fue consecuencia de la desaceleración de la actividad económica y

de la continua caída de los precios internacionales del crudo, los minerales y los metales, que repercutieron en los ingresos públicos.

Como señala De Mena (2007) en su investigación el objetivo primordial de la Administración Tributaria es establecer una cultura tributaria que estimule a las personas a presentar voluntariamente sus declaraciones de impuestos. En todos los países, incluido Ecuador, la declaración voluntaria representa alrededor del 94% del total recaudado, y la recaudación obligatoria, fruto de la gestión de la administración, no supera el 6%.

Para lograr una cultura tributaria que incluya, entre otras cosas, la aceptación de los impuestos y la fe en la Administración Tributaria es imprescindible evaluar la eficacia del sistema tributario, así como los mecanismos operativos y de toma de decisiones utilizados en el ámbito institucional, las soluciones previstas o ya adoptadas para asegurar el sincero cumplimiento del ordenamiento jurídico, y los desarrollos tecnológicos. Asimismo, es necesario exponer la actitud política, reconocer la realidad nacional y las complejas relaciones que efectivamente existen con los contribuyentes, a la luz de los principios de transparencia, equidad y eficiencia que, en una verdadera democracia, no deben dejar lugar a dudas sobre la correcta aplicación de los procedimientos. En la actualidad, uno de los problemas de desarrollo de la economía del Perú que financia el gasto público en mayor porcentaje son los ingresos provenientes de la recaudación tributaria, no ha podido avanzar de acuerdo a lo planificado, porque los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones tributarias, según Aranda (2018) afirma que: "En la Municipalidad provincial de la Libertad – Trujillo, de un total de 4,834 usuarios, igual al 100% de encuestados, solamente el 17% cumplieron con pagar el impuesto predial y el resto pasaba al grupo de morosidad"(Pg. 25)

Este gran problema ocasiona la disminución de la recaudación de los ingresos fiscales. A raíz de tales hechos reales, los que resultan perjudicados de forma directa es la misma sociedad, porque el estado al no disponer de los recursos suficientes para la satisfacción de las diversas necesidades públicas del país, muchas de las inversiones o la ejecución de obras son postergadas. Por ello es necesario fomentar una relación más confiable con los contribuyentes que promueva una mayor recaudación tributaria, asimismo garantizar un adecuado desempeño de los órganos administradores de los impuestos pues tienen una importancia fundamental para nuestro país.

A razón de ello es necesario describir la problemática desde un punto de vista real, exponiendo lo que conlleva llevar una Gestión Administrativa adecuada que permitirá una recaudación de los impuestos municipales (impuestos, tasas y contribuciones) y dentro de estos impuestos se investigará el impuesto predial, impuesto de Alcabala, e impuesto a los espectáculos públicos no deportivos por ser los que más generan ingresos fiscales a la municipalidad de Cerro Azul.

Los síntomas de una baja recaudación de impuestos en la Municipalidad de Cerro Azul son: recaudación por debajo de lo presupuestado, falta de inversiones en obras públicas, evasión tributaria, falta de cultura tributaria.

Las causas de una baja recaudación de impuestos municipales en la Municipalidad distrital de Cerro Azul son: Falta de cultura tributaria, desconocimiento de las normas vigentes, desconfianza del contribuyente por no saber en qué se invierten sus impuestos, campañas de orientación, capacitación de los trabajadores.

Los efectos de una baja recaudación de impuestos sino se soluciona el problema sería: la falta de presupuesto para el desarrollo de obras públicas como postas médicas, colegios, carreteras, mejora del ornato de la localidad, seguridad ciudadana, limpieza pública.

La baja recaudación de impuestos, perjudica a la municipalidad y a los ciudadanos. A la municipalidad porque no tendrá el dinero suficiente para realizar obras públicas en beneficio de la ciudadanía. Para los contribuyentes porque la municipalidad no podrá prestar los servicios encomendados por el gobierno central, en cuanto servicios básicos.

La problemática que se ha hallado en la Municipalidad Distrital de Cerro Azul al ser un distrito turístico es que existe una elevada evasión de tributos municipales por parte de los usuarios que viven en otros lugares pero tienen terrenos dentro del distrito, también por parte de los pequeños negociantes como restaurantes y otros pequeños negocios, es fundamental que la Gestión Administrativa Municipal se desarrolle de manera eficaz para que los contribuyentes del distrito cumplan a tiempo con el pago de los impuestos prediales y de esa manera la Municipalidad les retribuya con avance y desarrollo para la prosperidad del distrito, por los resultados que se pretenden obtener, se podrá permitir implementar acciones que ayudaran con el fortalecimiento de las capacidades recaudatorias a través de estrategias haciendo un eficiente uso de la Gestión Administrativa como son la planificación, organización, dirección y control.

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación de Impuestos Municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019?
- ¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019?

- ¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Analizar cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación de Impuestos Municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Comparar cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019.
- Comprobar cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019.
- Verificar cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La Gestión administrativa incide significativamente en la recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019.
- La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019.
- La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

1.5. Justificación del problema

La presente investigación desde el punto de vista teórico, sirve para demostrar que con una eficiente Gestión administrativa a través de implementación de estrategias de recaudación de los impuestos municipales, aumentaría la recaudación tributaria, siendo importante para los ciudadanos porque verán que sus tributos pagados son ejecutados en servicios públicos que mejorará su condición de vida y a la municipalidad porque verá incrementada sus arcas fiscales para que pueda cumplir con las funciones que el estado le ha encomendado brindar.

Esta investigación es viable porque se contó con la colaboración de los servidores públicos que laboran en la Gerencia de Administración Tributaria a través de su participación en la aplicación del instrumento metodológico de validación como fue el cuestionario. La nueva teoría que aporta el trabajo de investigación producto de los resultados y queda demostrado que existen herramientas para mejorar la gestión administrativa como las estrategias de recaudación a través de incentivos de pronto pago, amnistías, descuentos y charlas de información que fortalezcan la cultura tributaria entre los ciudadanos para incrementar el impuesto predial, impuesto de alcabala e impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.

Sería de gran beneficio personal porque tendría conocimiento de los derechos y obligaciones que tiene un ciudadano perteneciente al distrito de Cerro Azul, en cuanto a los impuestos a pagar. A título profesional esta investigación seria la herramienta para lograr sustentar mi tesis y así lograr el título profesional de contador público.

1.5.1. Justificación Teórica

Se dará a conocer nuevos constructos respecto al grado de relación que existe entre la variable independiente: Gestión administrativa y la variable dependiente: Recaudación de impuestos municipales, así como por la teoría que aportarán diversos autores, nacionales y extranjeros. La investigación es importante porque se demostrará que una buena gestión administrativa influiría en la recaudación de impuestos municipales.

1.5.2. Justificación Práctica

Con la presente investigación se demostrará que una buena gestión administrativa influiría en la recaudación de impuestos municipales. Por lo tanto, los resultados obtenidos se podrán aplicar en otras municipalidades, y las recomendaciones pueden servir de referencia en otras Municipalidades distritales y provinciales.

1.5.3. Justificación Metodológica

Con el trabajo de investigación se buscará una nueva metodología de estudio basado en las ya existentes para analizar las variables de estudio y presentar nuestros hallazgos de una manera práctica y sencilla de entender. Todo ello, en base al sustento metodológico, es decir, esta investigación será de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de investigación descriptivo-correlacional, con el empleo de instrumentos que pasaran las pruebas de confiabilidad y validez por expertos en la materia.

1.5.4. Justificación Legal

- Ley 27972 Ley orgánica de Municipalidades.
- Decreto Supremo 156-2004-EF Ley de tributación municipal
- Ley N° 30879 Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2018-2019
- Ley N° 30880 Ley de equilibrio financiero del presupuesto del sector público para el año fiscal 2018-2019
- Ley N° 30880 Ley de endeudamiento del sector público para el año fiscal 2018-2019

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Con referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional tenemos:

Guanoluisa (2019) en su tesis denominada "La gestión administrativa ysu efecto en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018" presentada en la Universidad Nacional de Chimborazo, para optar por el título de Ingeniera Comercial, tuvo como objetivo determinar cuál es el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018, cuenta con una investigación exploratoria, descriptiva, no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: Primero, se pudo constatar que dentro de la administración del centro comercial Los Laureles no cuentan con una estructuración organizacional, objetivos a lograr, así como un incumplimiento en el proceso administrativo han afectado de forma directa el desarrollo administrativo de la organización. Segundo, el bajo desempeño laboral afecta en forma sustancial acada una de las áreas de la empresa. Tercero, formular estrategias de gestión administrativa servirá como ejes fundamentales a seguir por la administración del comercial Los Laureles para que mejore el desempeño laboral de cada uno de los participantes inmiscuidos en la organización.

Valdés, et al. (2017), en el artículo de investigación titulado La recaudación de impuestos en el municipio de Tijuana, México. Beneficios y retos. Cofín Habana. 2017. 12. (Número 2). 102-121, que tiene por objetivo evaluar las ventajas que una buena implementación del sistema de recaudación de impuestos aportaría al municipio de Tijuana. Para lograr este objetivo, la investigación se organiza en varias partes que evalúan la evasión fiscal como un problema para el gobierno mexicano y abordan facetas particulares de este fenómeno, llegando a la siguiente

conclusión que en el caso de México, no es difícil ver una falta de liderazgo por parte de las autoridades correspondientes en la administración de un sistema tributario que sea efectivo y produzca los resultados requeridos para lograr los objetivos que el gobierno mexicano tiene para sus habitantes. Ser reconocido como una de las naciones con menor recaudación de impuestos regionales no es sencillo ni aceptable. Se requiere de un sistema tributario que sea eficiente para impulsar la recaudación de ingresos y así producir más actividades para el crecimiento de la nación.

Tomalá (2017) en su tesis denominada "La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas" presentado en la Universidad Andina Simón Bolívar para obtener el grado de Magíster en Gerencia Educativa, cuenta con una investigación descriptiva, en donde se llegó a las siguientes conclusiones: La aplicación de la reingeniería en el Colegio Fiscal Compensatorio "31 de Octubre", debe entenderse en el contexto de una visión diferente que busca la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa y pedagógica en obtener un mejor servicio de calidad educativa. La transformación plantea un cambio al interior como al exterior de la institución, buscando la satisfacción de la comunidad samborondeña; dicho de otra manera, es hacer una reforma no sólo de las estructuras y procedimientos administrativos sino generar una nueva cultura institucional en las autoridades y docentes estimulando el surgimiento de nuevas actitudes. Un total conocimiento de las normas de gestión en el dominio de los estándares de calidad educativa tanto de directivos como docentes en poder cumplir los deberes y derechos marcados en los principios e instrumentos de la gestión educativa del gerente educativo. Mejorar la comunicación entre directivos y docentes a fin que se le permita emitir sugerencias de mejoramiento institucional; de igual manera, es que

los directivos ya no sean vistos como los que tiene todas las respuestas para resolver todas las dificultades, sino que deben permitir la interacción de intereses específicos y de visiones diferentes sobre los problemas y las oportunidades en el mejoramiento institucional; para ello, la Comisión de Innovación Curricular precedida por los directores de cada una de las áreas de estudio implementarán estrategias de cambio, para crear un ambiente laboral propicio y estimulante, fundado en la comunicación, la colaboración y la delegación de responsabilidades como un verdadero trabajo de equipo.

Rodríguez, et al. (2017): "Las principales causas de la baja recaudación del impuesto predial en el municipio de Ciudad Valles S.L. P", tiene por objetivo identificar las principales causas de la ineficiencia recaudatoria del impuesto predial en Cd. Valles, S.L.P. Con el tipo de investigación indagación documental y una investigación de campo, instrumento entrevista y encuesta, población 100 habitantes del municipio de Ciudad de Valles, llegando a la siguiente conclusión de que los habitantes tienen conocimiento de sus obligaciones como contribuyentes del impuesto predial. Sin embargo, incumplen con su pago debido, principalmente, a la percepción generalizada de falta de obras y acciones por parte de las autoridades municipal

Mejía & Córdova (2015) en su investigación Identificación de las variables a tomar en cuenta para el estudio de la percepción del contribuyente ante los impuestos. Revista Publicando, 2(4). 2015, 144-153, tuvo como objetivo analizar los factores que deben incluirse al estudiar las percepciones de los contribuyentes sobre los impuestos, y forma parte de una investigación para determinar el impacto de las políticas fiscales en las percepciones de los contribuyentes sobre los impuestos. El estudio documental y exploratorio, enfoque cualitativo, diseño no experimental, realizado permitió un análisis detallado de las bases conceptuales y metodológicas de la Teoría del Comportamiento Social Planificado. Se realizó además una revisión detallada de los trabajos

publicados en español de trabajos relacionados sobre la percepción impositiva en distintos países. El estudio exploratorio permitió un examen exhaustivo de los fundamentos teóricos y metodológicos de la Teoría del Comportamiento Social Planificado. Además, se llevó a cabo un examen exhaustivo de la literatura en español sobre la percepción fiscal en varios países. El estudio exploratorio permitió identificar las variables que pueden caracterizar la percepción del contribuyente en relación con el riesgo de evasión, de entre las cuales se seleccionaron las siguientes: la insatisfacción con el fisco, el llamado indicador de retorno, que expresa una relación coste-beneficio de la tributación, la identificación con la comunidad, que trata de determinar si la evasión fiscal está relacionada con actitudes morales, y el miedo a la penalización.

2.1.2. Nacionales

Reyes (2019), en su investigación titulada Gestión Administrativa y su influencia en la cultura tributaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018, que tiene por objetivo determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la municipalidad provincial de Chiclayo, 2018. Con el tipo de investigación descriptivo correlacional y un diseño no experimental de enfoque transversal, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, el cual fue administrado a una muestra de 382 contribuyentes de la ciudad de Chiclayo, concluyendo que la mayoría de los contribuyentes encuestados tienen una opinión favorable del actual proceso administrativo de la municipalidad de Chiclayo, calificándolo como regular y representando el 75,1% del total de encuestados. Asimismo, se encontró que el 56,3% de los contribuyentes encuestados tiene una cultura tributaria positiva. Finalmente, se estableció que la asociación entre ambas variables es negativa y moderada,

arrojando un valor de correlación de 0,416 y un impacto de 17,3% de la Gestión Administrativa sobre la Cultura Tributaria de los contribuyentes encuestados en Chiclayo.

Llonto, et al. (2017) en su investigación titulada Impacto de la recaudación de impuestos municipales en el desarrollo económico local de la posesión informal urbanización Urrunaga, distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2011-2015, que tiene por objetivo Analizar el impacto de la recaudación de impuestos municipales en el desarrollo económico local de la Posesión Informal Urbanización Urrunaga, distrito José Leonardo Ortiz en el periodo 2011- 2015, con el tipo de investigación con un enfoque mixto, un nivel de análisis descriptivo y un diseño no experimental, la muestra de los actores locales es no probabilística y la muestra de la población objeto de estudio se calculará mediante un muestreo probabilístico simple para poblaciones finitas; se analizarán documentos, encuestas, entrevistas y talleres, llegando a la siguiente conclusión, se muestra que los factores que han incidido en la recaudación de impuestos municipales en la población de la Posesión Informal Urbanización Urrunaga son: desarrollo económico y social, satisfacción con los servicios prestados por la municipalidad, beneficio tributario, orientación adecuada de los funcionarios de la municipalidad y los miembros de hogar (capacidad de ingresos y gastos familiares).

Rodríguez (2017) en su investigación titulada La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes de abarrotes de la localidad de Ascope, año 2017, que tiene por objetivo determinar la incidencia de la cultura tributaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en los comerciantes de abarrotes de la Localidad de Ascope, Año 2017, con un tipo de investigación básica, diseño no experimental, transversal descriptivo, técnica que se utilizo fue la encuesta con su instrumento el cuestionario estando conformada su población por 70 comerciantes de abarrotes de la localidad de Ascope tomándose

como muestra al total de comerciantes, se llegó a la conclusión que la cultura tributaria si incide en el cumplimiento de las obligaciones tributarias ya que se identificaron que los comerciantes de abarrotes de la localidad de Ascope cuentan con un nivel medio de cultura tributaria, y determinando que los comerciantes no cumplen con sus obligaciones tributarias correctamente.

2.1.3. Regional

Benavides & Arrascue (2018) en su tesis denominada "Análisis de los factores que promuevan un mayor crecimiento del modelo de gestión administrativa del programa de reciclaje de la Municipalidad de Santiago de Surco y su relevancia para ser considerado un referente para otras municipalidades de Lima Metropolitana" presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas, la cual tiene como objetivo identificar los factores de éxito que promuevan un mayor crecimiento del modelo de gestión de la Municipalidad de Surco para ser considerado un referente en otras Municipalidades de Lima con la finalidad de que sea sostenible en el tiempo y fortalezca aún más las bases del programa, cuenta con una investigación descriptivo – cualitativo, instrumento encuesta, en donde se llegó a las siguientes conclusiones: Se valida la hipótesis planteada debido a que se buscó tener mayor hincapié en evaluar las dos variables que contiene la hipótesis de este fenómeno de investigación. La participación de los vecinos es el punto crucial para el inicio y el sostenimiento de los programas debido a que ellos generan las materias primas para que los municipios puedan gestionarlas, es por eso que los funcionarios municipales ponen mucho énfasis en campañas educativas donde se busca sensibilizar y concientizar a los vecinos. En cuanto a la segunda variable de nuestra hipótesis, que es el proceso logístico, se está desarrollando en Surco con mayor alcance a comparación de las otras dos municipalidades investigadas; sin embargo, aún tiene algunos puntos que se podrían rediseñar y mejorar para

volverlo un proceso más efectivo. Además, podemos concluir que el contar con un programa de reciclaje trae beneficios como: mayores ingresos económicos para las municipalidades, involucrar a la población a través de la educación para tener una mejor gestión del manejo de residuos sólidos y comprometer a las autoridades de la municipalidad a los cambios sugeridos por el Ministerio del Ambiente para el cuidado de nuestro ecosistema.

Rodríguez (2018), con su artículo titulado Sistema Automatizado de Control Tributario, en los Gobiernos Locales, que tiene por objetivo determinar la manera en que influiría la aplicación del sistema, en la gestión administrativa tributaria de la Municipalidad Distrital de San Luis, con el tipo de investigación descriptivo y explicativo, diseño correlativo y transversal, instrumento encuesta, población funcionarios y técnicos relacionados con la gerencia de rentas de la Municipalidad, llegando a la conclusión que el impacto de la aplicación de dicho sistema, es significativo para una mejor gestión tributaria municipal. Considerando que la administración municipal en el Perú es parte de la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 y conociendo la eficiencia de los sistemas de la SUNAT, RENIEC, ONPE y las SAT; la investigación ha permitido plantear soluciones para los sistemas automatizados deficientes en la municipalidad.

2.1.4. Locales

Alvarado, et al. (2018) en su tesis denominada “La administración tributaria y la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Cañete. Periodo 2015-2017” presentada en la Universidad Nacional del Callao, para optar por el título profesional de Contador Público, su objetivo fue analizar la influencia de la Administración tributaria en la morosidad de la recaudación de impuestos. Cuenta con una investigación aplicada, descriptiva correlacional; la población fue la documentación relacionada con el recaudo de impuestos de la municipalidad y

la muestra fue la misma población, teniendo como instrumentos el análisis documental y la guía de observación.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera, hipótesis específica 1, se pudo establecer que hay una relación inversa entre la Fiscalización del impuesto predial y la morosidad más la recaudación de impuestos. Segunda hipótesis específica 2, se pudo establecer una relación inversa entre la Fiscalización tributaria del impuesto vehicular y la morosidad en la recaudación de los impuestos municipales. Tercera, hipótesis general, existe una relación inversa entre la Administración tributaria en relación a los niveles de morosidad y la recaudación de los impuestos municipales. Se trabajó con el impuesto predial y el impuesto vehicular, para ver el efecto de morosidad y la creciente morosidad de estos conceptos nos indica que no hay políticas adecuadas para disminuir la morosidad en la provincia de Cañete.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

Definición

La gestión es el conjunto de procedimientos y sistemas que permiten a una organización ampliar drásticamente su capacidad de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor tiempo posible), con el objetivo último de producir ventajas competitivas a largo plazo. El objetivo final es generar ventajas competitivas duraderas en el tiempo en el menor tiempo posible. (Paz, 2008, p. 58).

La gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del Liderazgo. Existen cuatro elementos

importantes que denominamos Proceso Administrativo, y que está relacionado con la gestión administrativa. (Hurtado, 2008).

Ramírez, et al. (2017) señalan que la gestión administrativa "es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa".

La Gestión Administrativa son las acciones, actividades o funciones administrativas designadas a los funcionarios o servidores de una entidad pública y/o privada, que realizan sus actividades en función del Proceso Administrativo de la Planeación, Organización, Dirección y Control; para el logro de un objetivo común. (Rodríguez, 2018).

Importancia de la gestión Administrativa

Es un procedimiento muy significativo y fundamental en cualquier organización, que consiste en la gestión de toda actividad o función realizada por los colaboradores. El objetivo de la gestión administrativa es administrar los recursos materiales, teniendo en cuenta la planificación, la organización, la ejecución y el control del rendimiento, para facilitar el cumplimiento de las funciones y los objetivos de la empresa. (Álvarez, 2011, p.13).

Además, este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. (Veintimilla, 2014, p.15).

Evaluación de la gestión administrativa

Como se mencionó anteriormente para que se desarrolle un mejor cumplimiento de funciones y actividades en cuanto a la gestión administrativa es necesario el tener presente los cuatro pilares,

por así decirlo, los cuales no son más que actividades fundamentales para la ejecución de los objetivos establecidos por lograr, estos son: planificación, organización, dirección y control.

Planificación

El proceso de planificación comienza con la toma de decisiones, que incluye métodos que favorecen la determinación de los problemas y las opciones a elegir, así como la evaluación del proceso en cuanto a la eficacia de una elección excelente. Por lo tanto, el proceso de planificación comienza con la identificación de un problema, seguido del establecimiento de criterios de decisión, la fijación de prioridades según su importancia, el desarrollo de alternativas, su análisis, la selección de una para su aplicación y la evaluación de la eficacia de la decisión. Este proceso de gestión administrativa es crucial, y el colaborador debe ejecutarlo para cumplir sus tareas y objetivos de forma eficaz, buscando planes de acción específicos. Entre las tareas a evaluar, se tienen en cuenta los siguientes factores: la definición y creación de objetivos, la identificación de las condiciones de trabajo, la elaboración de normas y procedimientos y la previsión de las dificultades futuras. (Asensio, 2012, p.32)

En torno a la investigación todo el desarrollo de la actividad de planificación debe darse en base a la función de recaudación de los tributosmunicipales, teniendo en cuenta las fechas, montos de tributación, metas proyectadas de tributación, los procesos programados de tributación y la planificación de los procesos de recaudación.

Organización

Es aquella estructura mediante la cual se diseña los puestos y las funciones de cada uno de los puestos de la institución, este cuenta con los siguientes indicadores de medición:

- *Organización formal.* Esto tiene en cuenta la organización que la dirección tiene en cuenta en cuanto a la estructura de la institución, por lo que debe crear un entorno de

rendimiento individual (en el presente y en el futuro), para que contribuya a la eficacia de los objetivos colectivos.

- *Organización Informal.* Este punto tiene en cuenta al personal que realiza funciones complementarias en una institución pero que no aparece en el organigrama. (Koontz, et al., 2012, como se citó en Tineo, 2019).

Dirección

En el proceso de gestión se incluyen el comportamiento organizativo, las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje, los grupos y equipos de trabajo, la motivación de los empleados y el liderazgo. Considere la motivación del personal, el reconocimiento de los empleados y la felicidad de los mismos como indicaciones.

- *Motivación.* La motivación es un factor de suma importancia ya que permitedeterminar un adecuado clima y ambiente saludable en el trabajo, es por ello que la persona que se encuentra a cargo de un grupo de colaboradores debe realizar acciones o estrategias con la finalidad de mantener a dichos colaboradores motivados.
- *Comunicación.* La comunicación permite determinar la capacidad para poder transmitir un determinado mensaje a un receptor; sin embargo, no sólo consiste en la trasmisión de información entre emisor y receptor o viceversa, sino que también se considera la calidad del mensaje de tal manera que sea fácil de comprender. (Koontz, et al., 2012, como se citó enTineo, 2019).

Control

Es la parte de evaluación y corrección de las fallas de desempeño localizadas con el fin de que la empresa se encamine adecuadamente hacia el cumplimiento de sus objetivos, este depende de los objetivos y planes con el que cuenta una institución ya que no podrá evaluarse a una institución

si no se cuenta con objetivos y planes que direccionen las evaluaciones y el control en dicha institución. Este cuenta con los siguientes indicadores:

- *Evaluación de desempeño.* Es la acción que realiza una determinada persona denominado supervisor, con la finalidad de poder determinar la calidad del desempeño que realizan los colaboradores de una determinada institución.
- *Correcciones.* Proceso mediante el cual las personas modifican los planes en función a las circunstancias que puedan contribuir al cumplimiento de los objetivos o de las metas trazadas. (Koontz, et al., 2012, como se citó en Tineo, 2019).

2.2.2. Dimensiones

❖ Planificación

Según Conduce tu Empresa (2011) En esta fase se define el futuro de la organización y se debaten, evalúan y presentan normas y metas para alcanzar determinados objetivos. En esta fase se examinan temas como las metas, los objetivos, las estrategias y los planes, entre otros.

La planificación es el proceso de establecer las metas, los planes y las políticas organizativas de una empresa, teniendo en cuenta los puntos fuertes, los puntos débiles, las oportunidades y las amenazas de la empresa (determinados por un análisis FODA).

❖ Dirección

Según Conduce tu Empresa (2011) En esta fase, las metas y objetivos planteados en la fase de planificación se hacen realidad gracias al liderazgo y la autoridad del directivo, que se manifiesta en sus decisiones, en la delegación de autoridad y en el control del correcto cumplimiento de todas las órdenes dadas. En esta fase se estudian temas como la Motivación, el Liderazgo, la Comunicación y el Comportamiento Individual y Grupal, entre otros.

- ❖ Control

Según Conduce tu Empresa (2011) En esta etapa se mide el desempeño ejecutado en la etapa de Dirección y es comparando con las metas y objetivos establecidos en la etapa de planeación; al detectar errores o desvíos se toman las medidas necesarias para corregirlos.

Esta etapa está relacionada con la mejora continua, debido a que su labor es realizar seguimiento a lo implementado, corrigiendo las desviaciones que puedan presentarse a través de acciones correctivas que mantengan el sistema orientado hacia el objetivo inicial. En el Control se analizan temas como las Normas, Medidas, Acciones, entre otros.

2.2.3. Indicadores

- ❖ Objetivos de la planificación

Según Conduce tu Empresa (2011) Los objetivos de la planeación son:

- ✓ Propiciar el desarrollo de la empresa
- ✓ Reducir al máximo riesgos del negocio
- ✓ Maximizar el aprovechamiento de los recursos y tiempo

- ❖ Recursos de la Planeación

Riquelme (2022) Algunos recursos como:

- ✓ Investigación interna y del entorno (se pueden usar herramientas comolas 5 fuerzas de porter y análisis FODA).
- ✓ Planteamiento de propósitos, estrategias y políticas y propósitos.
- ✓ Establecimiento de acciones a ejecutar a corto, medio y largo plazo.

- ❖ Ejecución en el proceso de dirección

Riquelme (2022) “En esta etapa es necesaria la presencia de un gerente con la capacidad de tomar decisiones, instruir, ayudar y dirigir a lasdiferentes áreas de trabajo”.

- ❖ Comunicación en el proceso de dirección

Riquelme (2022) “Cada grupo de trabajo se rige por normas y medidas que buscan mejorar su funcionamiento, la dirección es trata de lograr mediante la influencia interpersonal que todos los trabajadorescontribuyan al logro de los objetivos”.

- ❖ Verificación en el proceso de control

Riquelme (2022) El control de las actividades desarrolladas en la empresa ofrece un análisis de los altos y bajos de las mismas, para luego basado en los resultados hacer las diferentes modificaciones que sean factibles llevarse a cabo para corregir las debilidades y puntos bajos percibidos.

- ❖ Medición de resultados en el proceso de control

Riquelme (2022) La principal función del control es efectuar una medición de los resultados obtenidos, compararlos con los resultados planeadospara buscar una mejora continua.

2.2.4. Recaudación de impuestos municipales

Concepto

La recaudación de impuestos es una parte sustancial de ingresos propios para poder financiarlos. El fortalecimiento municipal para la mejor recaudación de los impuestos locales como una fuente de financiamiento, es una tarea básica. (Alfaro y Ruhling, 2007, p. 5)

Morales (2009), manifiesta: Tradicionalmente, las municipalidades peruanas recaudan los impuestos a través de sus Oficinas de Recaudación (entidades internas); sin embargo, en los últimos diez años, ha habido una tendencia hacia la modernización de esta función a través de la creación de agencias especializadas en la recaudación de impuestos municipales: los Servicios de Administración Tributaria (SATs). (Entes descentralizados). (p. 49)

De acuerdo con lo expresado por Sáez (2010, p. 37) según la Ordenanza Pública Municipal, el proceso de recaudación implica un conjunto de procesos llevados a cabo por las autoridades municipales para la recepción, custodia, inspección y gestión de los ingresos municipales de los contribuyentes residentes en la jurisdicción del municipio.

Funciones de recaudación

Para Guerrero (2013, como se citó en Palacio, 2018) las funciones de la recaudación tributaria son:

- ✓ Exigir a los contribuyentes que liquiden sus obligaciones fiscales dentro del período de gracia legal a través de los canales especificados.
- ✓ Establecer objetivos y tácticas de recaudación en función de los posibles contribuyentes registrados.
- ✓ Exigir el pago de los impuestos morosos por vía administrativa utilizando los instrumentos legales.
- ✓ Seguimiento y control de la ejecución de los ingresos fiscales anuales y del comportamiento del crecimiento.
- ✓ Presentar un informe a la Asesoría Jurídica sobre los contribuyentes que se niegan a pagar sus obligaciones tributarias, con el fin de solicitar una orden judicial de pago.
- ✓ Examinar las declaraciones presentadas por los contribuyentes para satisfacer sus obligaciones fiscales.
- ✓ Actualizar la Tarjeta de Control de Pagos del contribuyente con el historial de recibos pagados de los impuestos municipales.

Impuestos municipales

Son los tributos, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario, 2013). Alfaro (2010, como se citó en Diestra, 2018) señala:

Impuesto predial. Este impuesto se aplica sobre los valores tarifarios y las presiones unitarias definidas por el Consejo Nacional de Valorización y autorizadas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, según el siguiente cronograma:

a) Un porcentaje hasta 15 UIT es de 0.2%
b) Un Porcentaje que supere los15 UIT y hasta los 60 UIT es de 0.6%
c) Un Porcentaje que supere los 60 UIT es de 1.0%. En este impuesto están involucrado los contribuyentes, ya sean personas físicas o jurídicas, que sean propietarios de bienes inmuebles están obligados a pagar este impuesto el último día hábil del mes de febrero de cada legislatura, ya sea de forma anual o trimestral.

Para registrar dicho inmueble en su jurisdicción se requiere una copia de la cédula de identidad, si se trata de un inmueble conyugal, y una copia del documento que acredite la propiedad, como una minuta, escritura pública, copia literal, constancia de posesión, etc. Además, debe ser evaluado por los responsables de Desarrollo Urbano para determinar su valor tarifario y calcular el impuesto correspondiente.

Impuesto de alcabala. Se trata de un impuesto sobre la transmisión de bienes inmuebles o acciones y derechos de fincas urbanas y rústicas que grava con el 3% del precio de venta las 10 primeras unidades tributarias del valor del inmueble. Por tanto, son sujetos pasivos de este impuesto las personas jurídicas y físicas, que tienen hasta el último día hábil del mes siguiente a la transmisión para realizar el pago. Las personas que tienen derecho a la exoneración son las

partes legítimas de la construcción que intervienen exclusivamente en la primera venta del inmueble.

Impuestos al patrimonio vehicular. El impuesto sobre el patrimonio de los vehículos se paga por la propiedad de automóviles de menos de edad, con un tipo impositivo del 1% de los ingresos patrimoniales emitidos por el Ministerio de Economía y Hacienda. Los sujetos pasivos de este impuesto tienen hasta el último día hábil de febrero para completar su pago; tienen la opción de realizar un pago único anual o cuatro pagos trimestrales.

Impuesto a las apuestas. El impuesto sobre las apuestas es el ingreso procedente de las apuestas en las carreras de caballos, que se grava con un tipo del 20% de los ingresos mensuales obtenidos. Él está sujeto a este impuesto y debe presentar un informe mensual en el municipio bajo su jurisdicción detallando el dinero obtenido por las apuestas y el importe de los premios concedidos durante ese mes.

Impuesto a los juegos. Según la legislación fiscal, el impuesto sobre el juego grava las loterías, los bingos y los juegos de azar a los tipos correspondientes de 1 unidad impositiva implícita.

Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos. El impuesto sobre espectáculos públicos grava los ingresos en parques y recintos cerrados, salvo que el Instituto Nacional de Cultura autorice el espectáculo como espectáculo cultural y lo acredite. Para los que hay tipos aplicables, este impuesto. Se detallan a continuación: 30% a los espectáculos taurinos y hípicos. 10% a las producciones cinematográficas 15% a otros espectáculos.

Tasas

Son los tributos producidos por los Ayuntamientos cuya obligación se genera por la prestación efectiva por parte del Municipio de un servicio público o administrativo reservado a los Municipios por la Ley Orgánica de Municipios. (Amasifuen, 2015).

Contribución Especial por Obras Públicas

Este impuesto grava los beneficios obtenidos por la realización de obras públicas por parte del municipio. Los municipios calcularán el importe de la contribución especial por obras públicas teniendo en cuenta el aumento del valor de los bienes beneficiados como consecuencia de la actividad municipal. Se prohíbe a los municipios imponer tasas de contribución especial por obras públicas por cualquier motivo que no sea el de cubrir la totalidad del coste de la inversión o una parte del mismo, según lo establecido por el Consejo Municipal. (Amasifuen, 2015).

Dimensiones

- ✓ Impuesto predial

De acuerdo al artículo 8 del TUO de la Ley de tributación municipal, nos dice que para efectos del Impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, asícomo las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

- ✓ Impuesto de Alcabala

De acuerdo al artículo 21 del TUO de la Ley de tributación municipal, El Impuesto de Alcabala es de realización inmediata y grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio; de acuerdo a lo que establezca el reglamento.

- ✓ Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos

De acuerdo al artículo 54 del TUO de la Ley de tributación municipal, El Impuesto sobre Espectáculos Públicos no Deportivos grava el precio de la entrada a los espectáculos públicos no deportivos en locales cerrados y parques, excluyendo las representaciones en vivo de teatro,

zarzuela, conciertos de música clásica, ópera, opereta, ballet y folclore nacional, que el Instituto Nacional de Cultura califica como espectáculos públicos culturales.

Indicadores

- ✓ Sujetos del impuesto predial

De acuerdo al artículo 9 del TUO de la Ley de tributación municipal, Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza.

- ✓ Tasa del impuesto predial

De acuerdo al artículo 13 del TUO de la Ley de tributación municipal, El impuesto se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente:

Tramo de autoevalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

- ✓ Sujetos del impuesto de alcabala

De acuerdo al artículo 23 del TUO de la Ley de tributación municipal, “es sujeto pasivo en calidad de contribuyente, el comprador o adquirente del inmueble”.

- ✓ Tasas del impuesto de alcabala

De acuerdo al artículo 25 del TUO de la Ley de tributación municipal, La tasa del impuesto es de 3%, siendo de cargo exclusivo del comprador, sin admitir pacto en contrario. No está afecto al Impuesto de Alcabala, el tramo comprendido por las primeras 10 UIT del valor del inmueble, calculado conforme a lo dispuesto en el artículo precedente.

- ✓ Sujetos del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos

De acuerdo al artículo 55 del TUO de la Ley de tributación municipal, Son sujetos pasivos del impuesto las personas que adquieran entradas para asistir a los espectáculos. Son responsables tributarios, en calidad de agentes perceptores del impuesto, las personas que organicen el espectáculo, siendo responsable solidario al pago del mismo el conductor del local donde se realice el espectáculo afecto.

- ✓ Tasas del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos

De acuerdo al artículo 55 del TUO de la Ley de tributación municipal, El impuesto se aplicará con las siguientes tasas:

a) Espectáculos Taurinos: 15%
b) Carreras de caballos: 15%
c) Espectáculos cinematográficos: 10%
d) Otros espectáculos: 15%

2.3. Marco conceptual

Administración. Olalde (2018) "La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos". (p.48).

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 Código Tributario, 2013).

Gestión. "Se basa en un conglomerado de actividades deliberadas encaminadas promover nuevas iniciativas, donde la formación de un plan estratégico que contengan elementos fundamentales

(visión, objetivos, metas y resultados) deben ser claros y medibles, para asegurar la obtención de resultados planificados". (Paucar, 2018).

Impuesto. Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

Municipalidad. Administran exclusivamente los impuestos, contribuciones y tasas municipales a través de sus órganos recaudadores. (Cornejo, 2017, p. 28).

Recaudación. Es el ingreso que se obtiene a través de los tributos como impuestos, tasas y contribuciones, regulados por el Código Tributario y sus normas modificatorias. Es importante porque permite financiar principales actividades y cumplir con funciones económicas. (Cornejo, 2017, p. 41).

Tributos. Prestación generalmente pecuniaria que el Estado exige en ejercicio de su poder de imperio, en virtud de una ley, para cubrir gastos que le demanda el cumplimiento de sus fines. El Código Tributario rige las relaciones jurídicas originadas por los tributos. Para estos efectos, el término genérico tributo comprende impuestos, contribuciones y tasas. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario, 2013).

Tasa. Es el impuesto cuya obligación viene determinada por la prestación efectiva de un servicio público específico del contribuyente por parte del Estado. El dinero recibido por un servicio derivado del contrato no está sujeto a impuestos. Esta categoría incluye impuestos, derechos y licencias. (Norma II del Título Preliminar del Código Tributario, 2013).

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico

3.1. Operacionalización de las variables

3.1.1. Gestión Administrativa

Gonzáles, et al. (2020) la gestión administrativa, como elemento vital dentro de la administración y como factor unificador y sistemático, ha sido el soporte y la columna vertebral del progreso empresarial, económico, social y técnico del mundo durante los últimos siglos, y especialmente en las últimas décadas. El proceso de gestión administrativa se compone de cuatro funciones básicas: planificación, organización, dirección y control. (p. 33).

3.1.2. Recaudación de impuestos municipales

La recaudación de impuestos municipales incluye todos los impuestos que los gobiernos locales están autorizados a recaudar de la población. Entre ellos se encuentran el impuesto sobre bienes inmuebles, el impuesto sobre el consumo, el impuesto sobre el patrimonio de los vehículos, el impuesto sobre las apuestas, el impuesto sobre el juego y el impuesto sobre los espectáculos públicos no deportivos. (Arista y Flores, 2019, p.23).

Tabla 1

Operacionalizacion de Variables

Título: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES, PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES – MUNICIPALIDAD DE CERRO AZUL, 2019					
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE
Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Independiente:			
Soconini (2019) Las instituciones estatales desarrollan estrategias para aumentar la eficiencia de la administración estatal, desarrollar una estrategia de desarrollo territorial y lograr una cohesión territorial suficiente, identificando puntos débiles, identificando posibles direcciones de desarrollo y optimizando las oportunidades de financiamiento presupuestario para proyectos prioritarios.	Gestionando su medición mediante sus respectivas dimensiones, empleando un cuestionario para recoger los datos referentesa las mismas con la finalidad de determinar el p valúe gestionando su relación y validez	**GESTION ADMINISTRATIVA**	D1. Planificación	X1: Estrategias X2: Metas	1.1, 1.2
			D2: Organización	X3:División del trabajo X4:Coordinación	2.1, 2.2.
			D2. Control	X5: Estándares X6:Retroalimentación	3.1, 3.2
Recaudación Impuestos municipales	Recaudación Impuestos municipales	Dependiente	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
López(2019)El proceso de suscripción de un convenio para el cobro de cada impuesto sobre las obligaciones del contribuyente con base en las actividades realizadas por el contribuyente	Determinando su medición mediante sus respectivas dimensiones, empleando un cuestionario para recoger los datos referentesa las mismas con la finalidad de determinar el p valúe gestionando su relación y validez	**RECAUDACION DE IMPUESTOS MUNICIPALES**	D1: Impuestos	Y1: Impuesto predial Y2: Impuesto alcabala	4.1, 4.2
			D2: Contribución	Y3: Arbitrios Y4: Licencias	5.1, 5.2
			D3: Impuesto a gestión publica	Y5: Multas Y6: Infracciones	TECNICA E INSTRUMENTO: Entrevista

3.2. Metodología

3.2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, debido a que con los resultados de la investigación se trataran los problemas de la municipalidad.

Paguatian (2016) La investigación aplicada parte (por lo general, aunque no siempre) del conocimiento generado por la investigación básica, tanto para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las estrategias de solución.

3.2.2. Población

La población en su totalidad fue de 11 trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad distrital de Cerro Azul, el mismo que se les aplico una guía de entrevista para obtener información de nuestra investigación.

Población o universo: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) "Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones". (p.174)

Población y muestra de la Municipalidad.

Tabla 2

Población de la Municipalidad de Cerro Azul

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Jessica Paola Torres Malásquez	Asistente tesorería
2	Dayana Valentín Loayza	Jefe de tesorería
3	Jessica Torres Meléndez	Asistente administrativo
4	Jonathan Chavarría Campos	Encargado de caja
5	Marisol Calagua Manco	Encargada de conciliaciones
6	Irma Dávalos Martínez	Asistente administrativo 2
7	María Ruedas Manco	Funcionario Recaudación Tributaria
8	Elida Edén Tadeo Escalante	Personal, Orientación y Recaudación Tributaria
9	Juan Carlos Bravo Osco	Funcionario de Fiscalización Tributaria
10	Ángel Álvarez Julián	Asistente. Orientación
11	Ángel Romero Dueñas	Jefe del área de tributación

3.2.3. Muestra seleccionada

Siendo la población pequeña, no hay muestra.

3.2.4. Diseño de la investigación

Fue no-experimental, porque no se manipularon las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), "Investigación no experimental son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos". (p.152)

3.2.5. Enfoque de la investigación

La investigación que se llevará a cabo será de enfoque Cualitativa, que se trata de un método de investigación basado en la recolección y el análisis de información. Dicho análisis por lo general tiene que ver con la observación del objeto de estudio en su medio natural sin introducir variables.

Según Koh y Owen (2000), la investigación cualitativa se enfoca en cómo ocurren las situaciones o hechos, de modo que se ocupa de las actitudes, las creencias o las formas en las que las personas dan sentido e interpretan las experiencias que atraviesan y el mundo que las rodea. En consecuencia, se enfatiza el razonamiento inductivo.

3.2.6. Método de estudio

Es Hipotético-Deductivo.

Según Bernal (2010), Método hipotético-deductivo "Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos". (p.60).

3.2.7. Técnicas

Entrevista: Se escogió la técnica de la entrevista porque es la que más se adecua para la recolección de información de nuestro trabajo, debido a que nuestra muestra es un grupo de funcionarios de 11 trabajadores de la municipalidad con la finalidad de recabar información que servirán de sustento a nuestro trabajo de investigación. En el apartado de anexos se adjunta las preguntas de la entrevista.

Entrevista: La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cuantitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. (Díaz, Torruco y Varela, 2013, pág. 3).

3.2.8. Instrumentos

Tabla 3

Ficha Técnica de Instrumento de Recolección de Datos

Investigación: Gestión administrativa y recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes-Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2019	
Tipo de Investigación	Aplicada
Nivel de Investigación	Correlacional
Diseño de investigación	No-experimental
Enfoque	Cuantitativo
Nombre del Instrumento	Entrevista
Población	11
Muestra	11
Determinación de la Muestra	No hay muestra
Autor del Instrumento	Jael Elizabeth Ochante Martínez
Características del Instrumento	12 preguntas opción múltiple, del tipo Likert. Entrevista estructurada y guiada por el entrevistador. Respuestas por el mismo entrevistado
Aplicación	Individual
Tiempo de Aplicación	4 minutos máximo
Técnica	Entrevista

Guía de entrevista estructurada

Guía de entrevista estructurada “las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio”. (Díaz, et al., 2013, pág. 4).

La estructura de la guía de entrevista es la siguiente:

Entrevista: Gestión administrativa y recaudación de impuestos municipales La entrevista se presenta en tres partes:

- ✓ El título y las indicaciones
- ✓ Datos informativos
- ✓ Preguntas para contestar por el entrevistado.

Las preguntas son 12 y se distribuyen en:

1. Planificación, con dos preguntas
2. Dirección, con dos preguntas
3. Control, con dos preguntas
4. Impuesto predial, con dos preguntas
5. Impuesto a la Alcabala, con dos preguntas
6. Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, con dos preguntas

El instrumento de la entrevista fue sometido a las pruebas de validez y confiabilidad.

La validez del instrumento es el grado en que este mide lo que pretende medir, en este caso, se optó por la validez de contenido (Hernández, et al, 2006).

Se contó con dos especialistas para validar el instrumento.

Tabla 4

Validez de Cuestionario

Numero	**Experto**	**Porcentaje**	**Criterio**
1	Lucy Emilia Torres Carrera	95.00%	Favorable
2	Huertas Niquen Walter	94.50%	Favorable

Quienes evaluaron el instrumento, como resultado, se adquirió el coeficiente V. de Aiken, con puntuaciones que oscilan entre 0,945 y 1,00, y cuando la medida de acuerdo obtenida es superior a 0,8, es prueba de que es alta, lo que indica que hay consenso; por tanto, el instrumento se considera válido.

Además, la confiabilidad se refiere a la ausencia de errores aleatorios en las mediciones realizadas con el equipo. En este caso, la fiabilidad del instrumento se determinó aplicándolo a una muestra de individuos. Tras sistematizar las respuestas, se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyo valor puede oscilar entre cero y uno; si el valor se aproxima a uno, el instrumento es válido; si es inferior a 0,80, podría dar lugar a resultados erróneos. Veinte encuestados participaron en una prueba piloto para evaluar la fiabilidad. En nuestra situación, el Alfa de Cronbach del instrumento es de 0,811, lo que indica que se trata de un dispositivo de medición fiable que produce resultados constantes y consistentes.

Tabla 5

Resumen de Procesamiento de Casos

		N	**%**
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido [a]	0	,0
	Total	20	100,0

Nota: a. Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,811	,801	20

Se realizó el tratamiento de datos de la información de la entrevista y se utilizara el modelo estadístico de la prueba Regresión logística.

a) Una vez finalizada la fase de recogida de datos, éstos se codificarán y tabularán utilizando la hoja de cálculo Microsoft Excel versión 2013 para capturar los datos incluidos en cada una de las entrevistas legítimas.
b) Para depurar la base de datos e identificar posibles errores en la transcripción de los datos, se identificará la entrevista a la que pertenecen los datos y, una vez confirmada la respuesta, se realizará la reparación correspondiente.

Análisis de Datos

- ✓ Técnicas de Análisis:

Entrevista, Consolidación de datos

- ✓ Técnicas de Procesamiento:

Ordenamiento de datos, Verificación y Análisis de los resultados.

Microsoft Office Excel 2013, Fundamentación de Conclusiones.

Una vez aplicado las técnicas con sus respectivos instrumentos, se va a comparar los datos obtenidos con lo establecido y sustentado en el marco teórico.

Éstos valen para dar solución a la realidad problemática de la tesis planteada. Planteando las conclusiones y recomendaciones a la que se ha llegado.

3.3. Procesamiento de datos de la información-Hipótesis:

Tabla 7

Procesamiento de Datos de la Información – Hipótesis

Pasos a seguir	**Acciones**
Formular la Hipótesis de investigación	H1 Nuestra Hipótesis (la que se quiere justificar)
	H0 Hipótesis Nula (opuesta a H1)
Criterio de Significación	Sera: 0.05 (5%)
Prueba Estadística a usar	Formula de Pearson
p-valor	Cálculo de las pruebas estadísticas conel uso del SPSS 25 y Excel
Conclusiones	p<0.05 Rechazas la hipótesis nula y seaprueba nuestra hipótesis
	p>0.05 No se puede rechazar la hipótesis nula y no podemos demostrar nuestrahipótesis

CAPÍTULO IV

4. Resultados de los Datos Procesados

4.1. Resultados

Resultados de campo

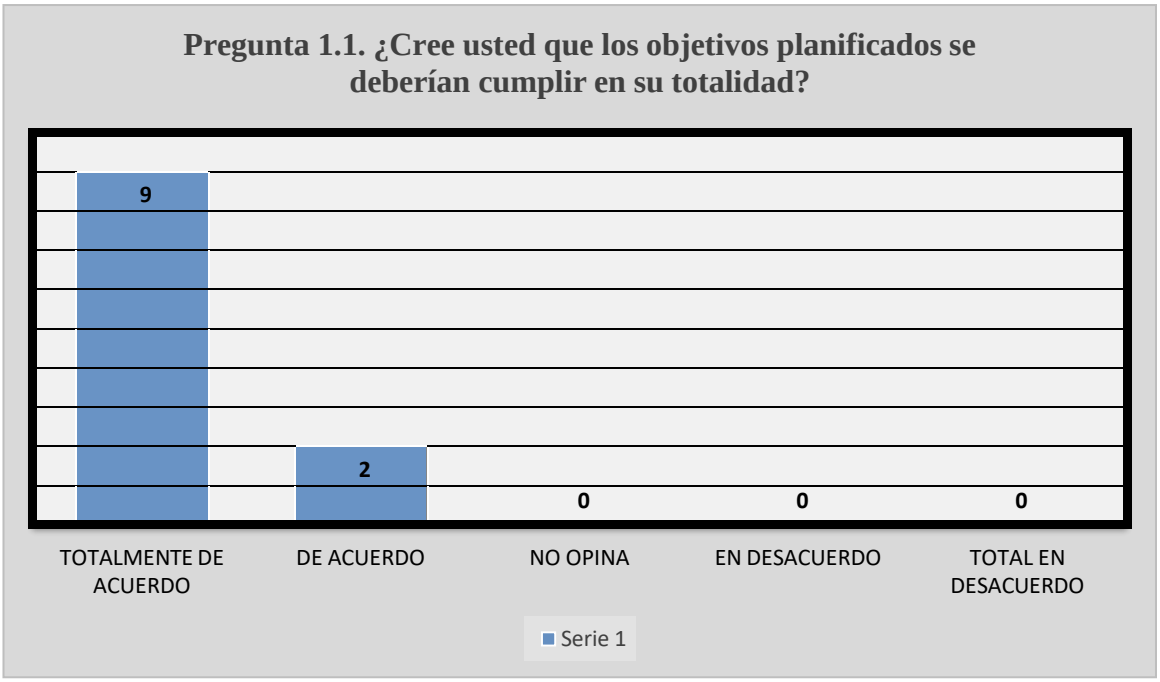
Presentamos a continuación los resultados producto de la aplicación del cuestionario:

Tabla 8

Pregunta 1.1

¿Cree usted que los objetivos planificados se deberían cumplir en su totalidad?		
	ni	**fi**
Totalmente de acuerdo	9	81.82%
De acuerdo	2	18.18%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 1: ¿Cree usted que los objetivos planificados se deberían cumplir en su totalidad?



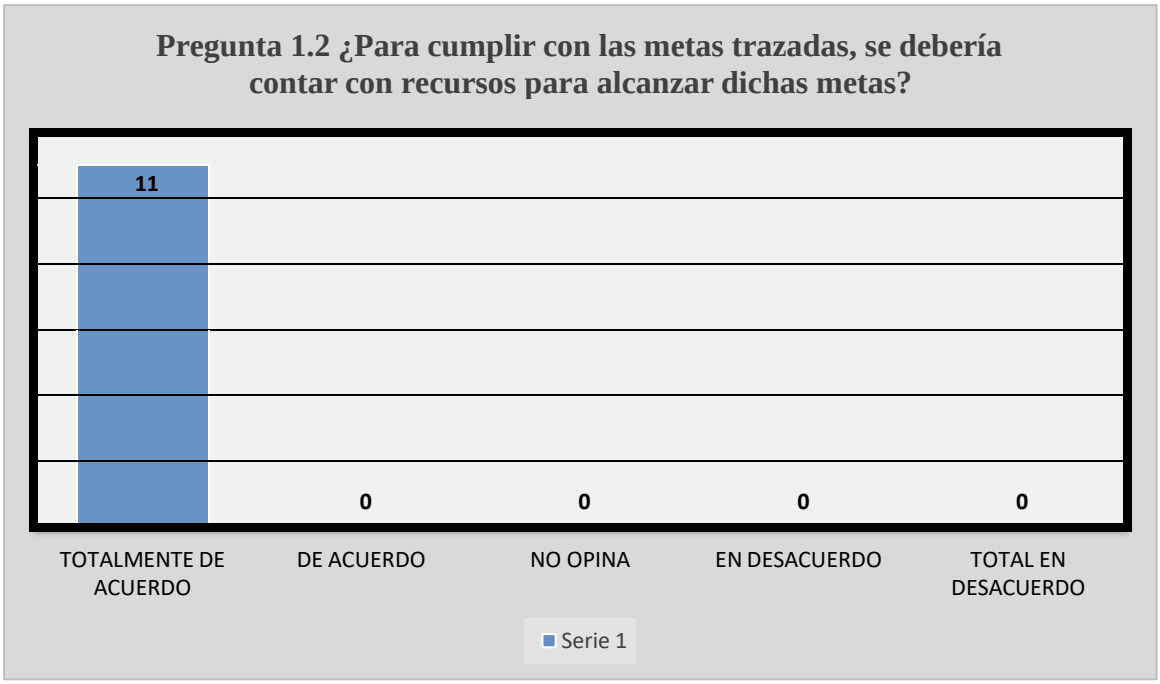
Interpretación: Según la tabla 7 y la figura 1 del total de encuestados, 09 que equivale al 81.82% están totalmente de acuerdo, 02 entrevistados que equivale al 18.18% están de acuerdo. Entonces, se puede concluir que los entrevistados están de acuerdo que los objetivos planificados se deberían cumplir en su totalidad.

Tabla 9

Pregunta 1.2

¿Para cumplir con las metas trazadas, se debería contar con recursos para alcanzar dichas metas?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	11	100.00%
De acuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 2: ¿Para cumplir con las metas trazadas, se debería contar con recursos para alcanzar dichas metas?



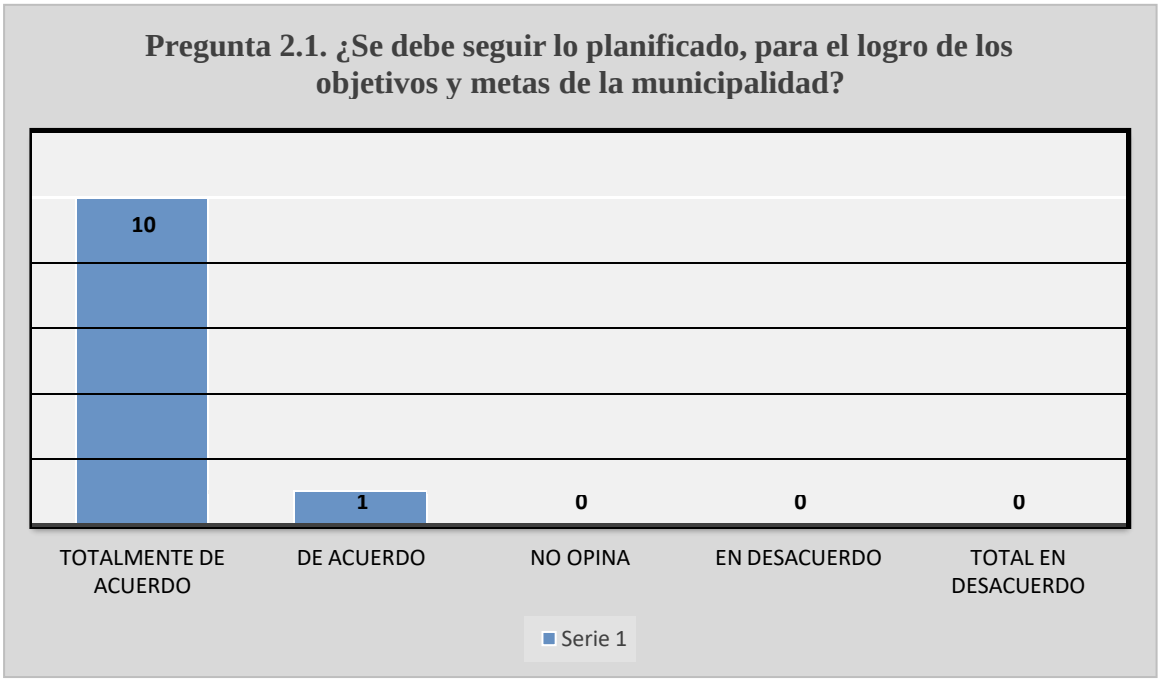
Interpretación: Según la tabla 8 y la figura 2 del total de entrevistados, 11 que equivale al 100.00% están totalmente de acuerdo. Entonces, se puede concluir que los entrevistados están totalmente de acuerdo que, para cumplir con las metas trazadas, se debería contar con recursos para alcanzar dichas metas.

Tabla 10

Pregunta 2.1

¿Se debe seguir lo planificado, para el logro de los objetivos y metas de la municipalidad?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	10	90.91%
De acuerdo	1	9.09%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 3: ¿Se debe seguir lo planificado, para el logro de los objetivos y metas de la municipalidad?



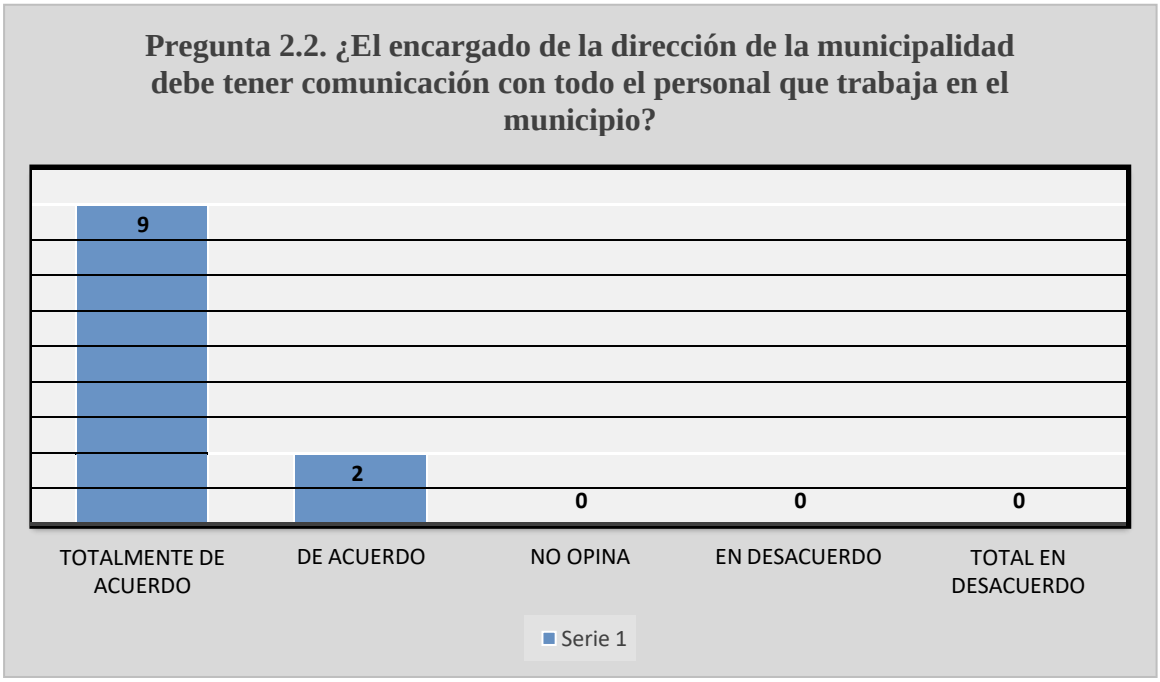
Interpretación: Según la tabla 9 y la figura 3 del total de entrevistados, 10 que equivale al 90.91% están totalmente de acuerdo y 1 entrevistados equivalente a 9.09% está de acuerdo. Entonces, se puede concluir que los entrevistados están totalmente de acuerdo que para el logro de los objetivos y metas de la municipalidad se debe seguir lo planificado.

Tabla 11

Pregunta 2.2

¿El encargado de la dirección de la municipalidad debe tener comunicación con todo el personal que trabaja en el municipio?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	9	81.82%
De acuerdo	2	18.18%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 4: ¿El encargado de la dirección de la municipalidad debe tener comunicación con todo el personal que trabaja en el municipio?



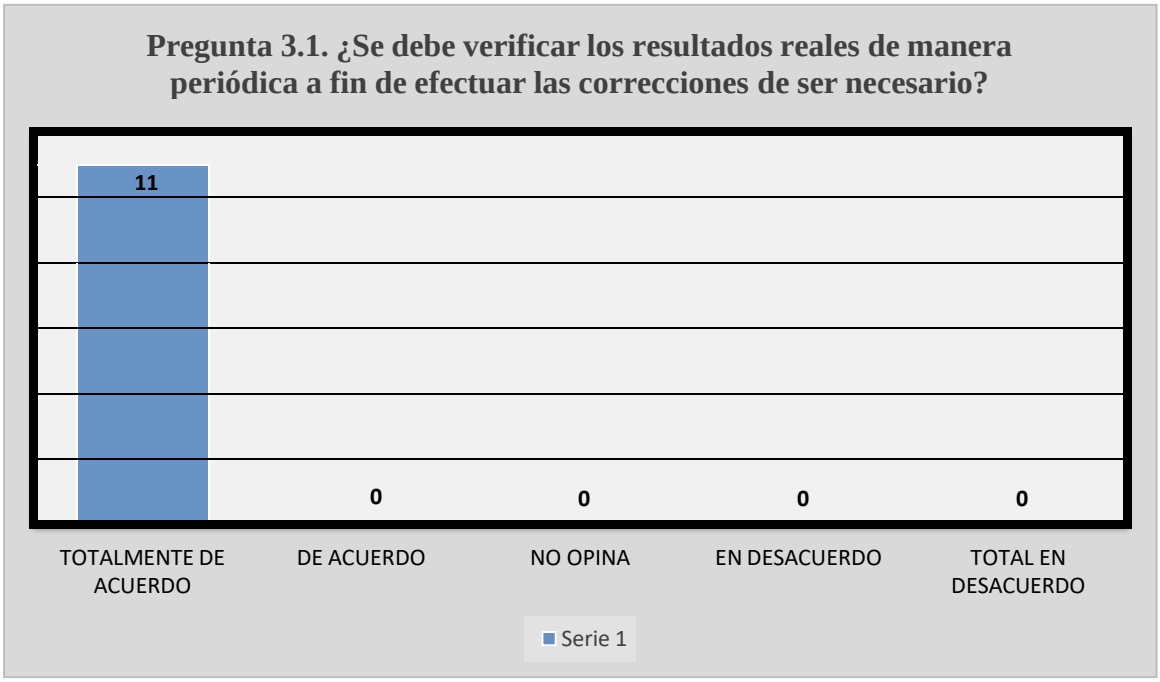
Interpretación: Según la tabla 10 y la figura 4 del total de entrevistados, 9 que equivale al 81.82% están totalmente de acuerdo y 2 entrevistados equivalente a 18.18% está de acuerdo. Entonces, se puede concluir que el encargado de la dirección de la municipalidad debe tener comunicación con todo el personal que trabaja en el municipio.

Tabla 12

Pregunta 3.1

¿Se debe verificar los resultados reales de manera periódica a fin de efectuar las correcciones de ser necesario?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	11	100.00%
De acuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 5: ¿Se debe verificar los resultados reales de manera periódica a fin de efectuar las correcciones de ser necesario?



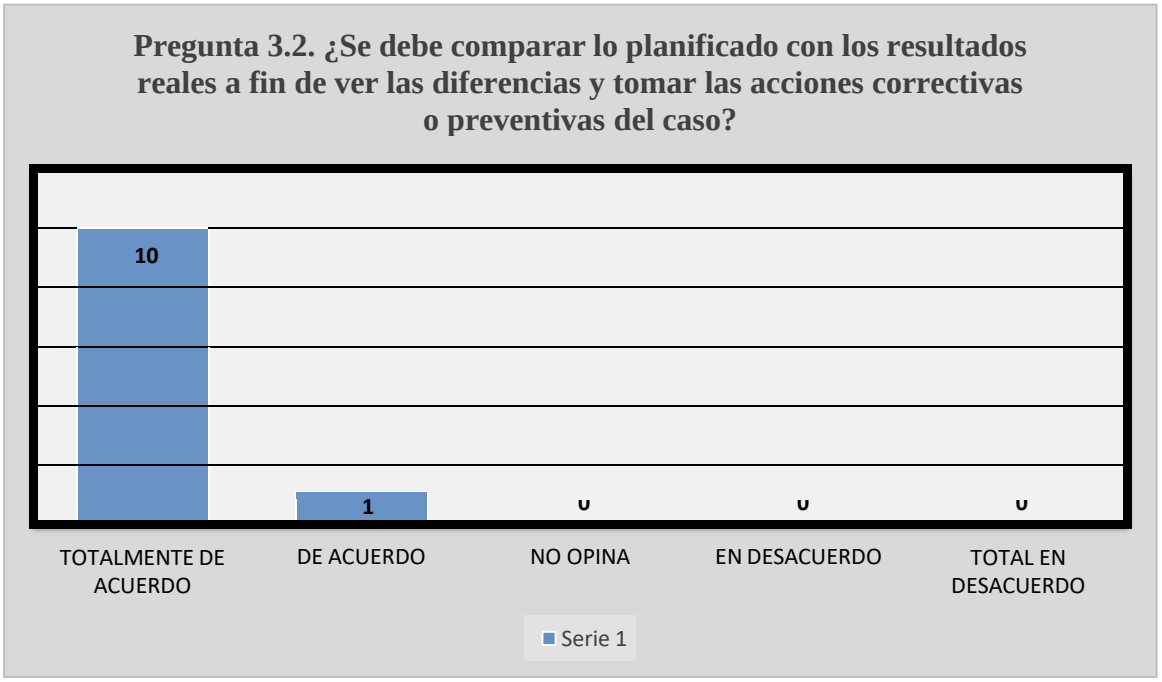
Interpretación: Según la tabla 11 y la figura 5 del total de entrevistados, 11 que equivale al 100.00% están totalmente de acuerdo. Entonces, se puede concluir que se debe verificar los resultados reales de manera periódica a fin de efectuar las correcciones de ser necesario.

Tabla 13

Pregunta 3.2

Pregunta 3.2. ¿Se debe comparar lo planificado con los resultados reales a fin de ver las diferencias y tomar las acciones correctivas o preventivas del caso?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	10	90.91%
De acuerdo	1	9.09%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 6: ¿Se debe comparar lo planificado con los resultados reales a fin de ver las diferencias y tomar las acciones correctivas o preventivas del caso?



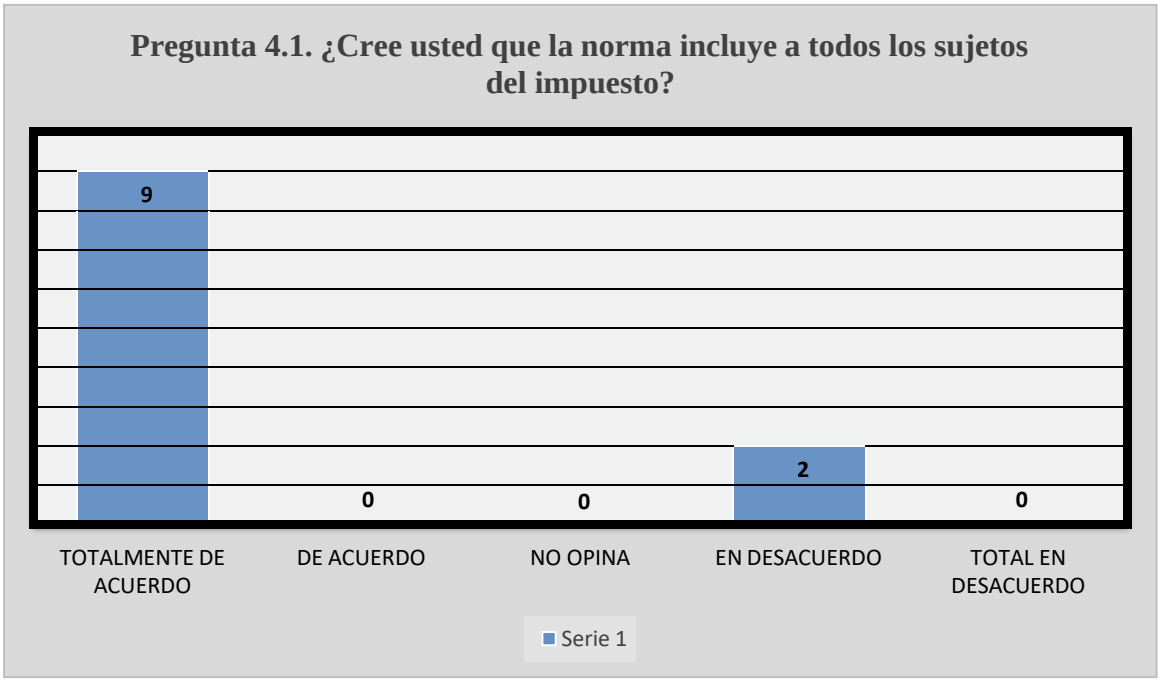
Interpretación: Según la tabla 12 y la figura 6 del total de entrevistados, 10 que equivale al 90.91% están totalmente de acuerdo y un entrevistado que representa el 9.09%. Entonces, se puede concluir que se debe comparar lo planificado con los resultados reales a fin de ver las diferencias y tomar las acciones correctivas opreventivas del caso.

Tabla 14

Pregunta 4.1

Pregunta 4.1. ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	9	81.82%
De acuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	2	18.18%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 7: ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?



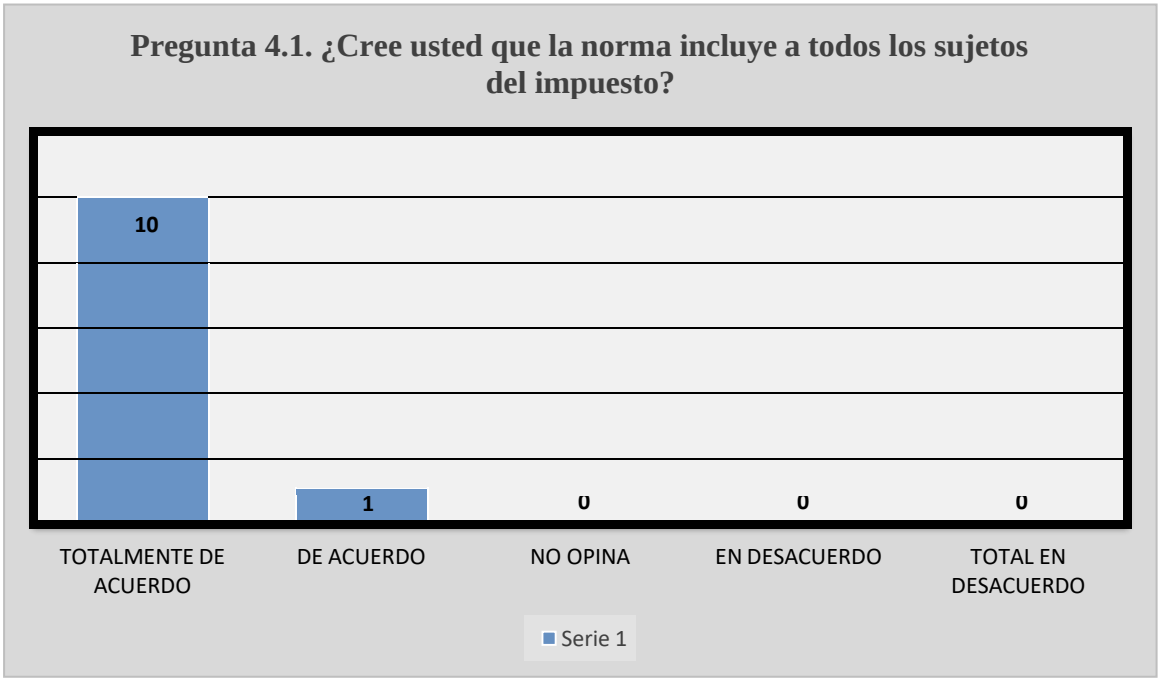
Interpretación: Según la tabla 13 y la figura 7 del total de entrevistados, 9 que equivale al 81.82% están totalmente de acuerdo y 2 entrevistados que representa el 18.18% están en desacuerdo. Entonces, se puede concluir que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto.

Tabla 15

Pregunta 4.2

Pregunta 4.2. ¿Está de acuerdo con las tasas del impuesto predial?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	10	90.91%
De acuerdo	1	9.09%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 8: ¿Está de acuerdo con las tasas del impuesto predial?



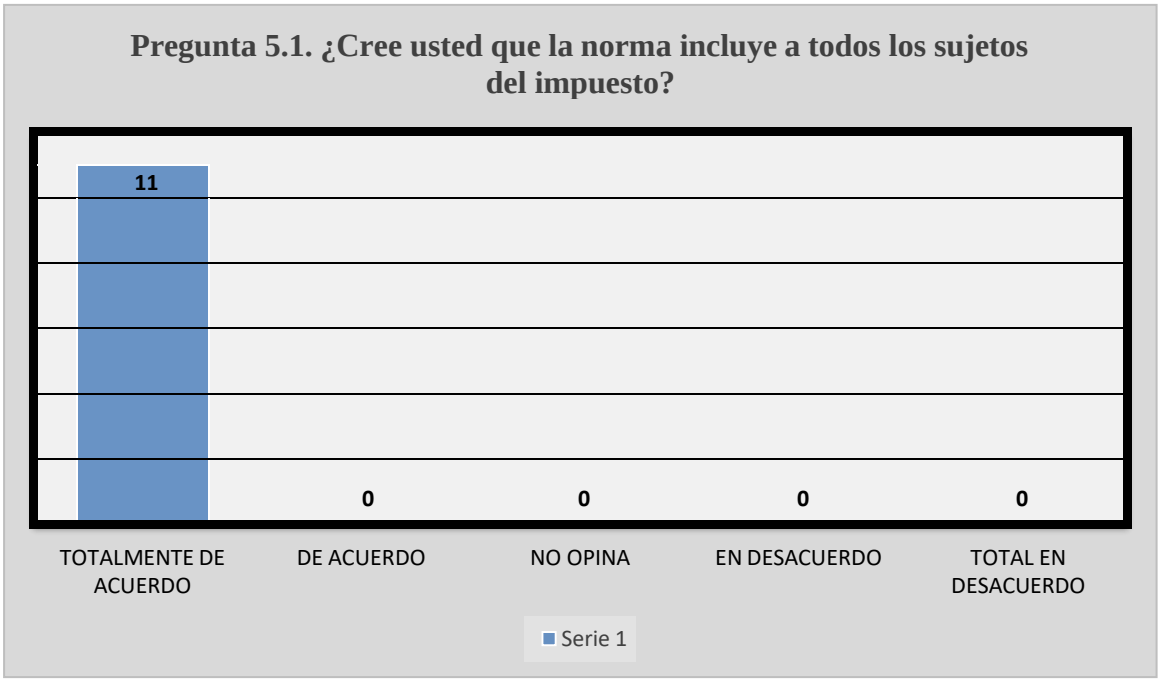
Interpretación: Según la tabla 14 y la figura 8 del total de entrevistados, 10 que equivale al 90.91% están totalmente de acuerdo y 1 entrevistado que representa el 9.09% están de acuerdo. Entonces, se puede concluir que los entrevistados están deacuerdo con las tasas del impuesto predial.

Tabla 16

Pregunta 5.1

Pregunta 5.1. ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	11	100.00%
De acuerdo	0	0.00%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 9: ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?



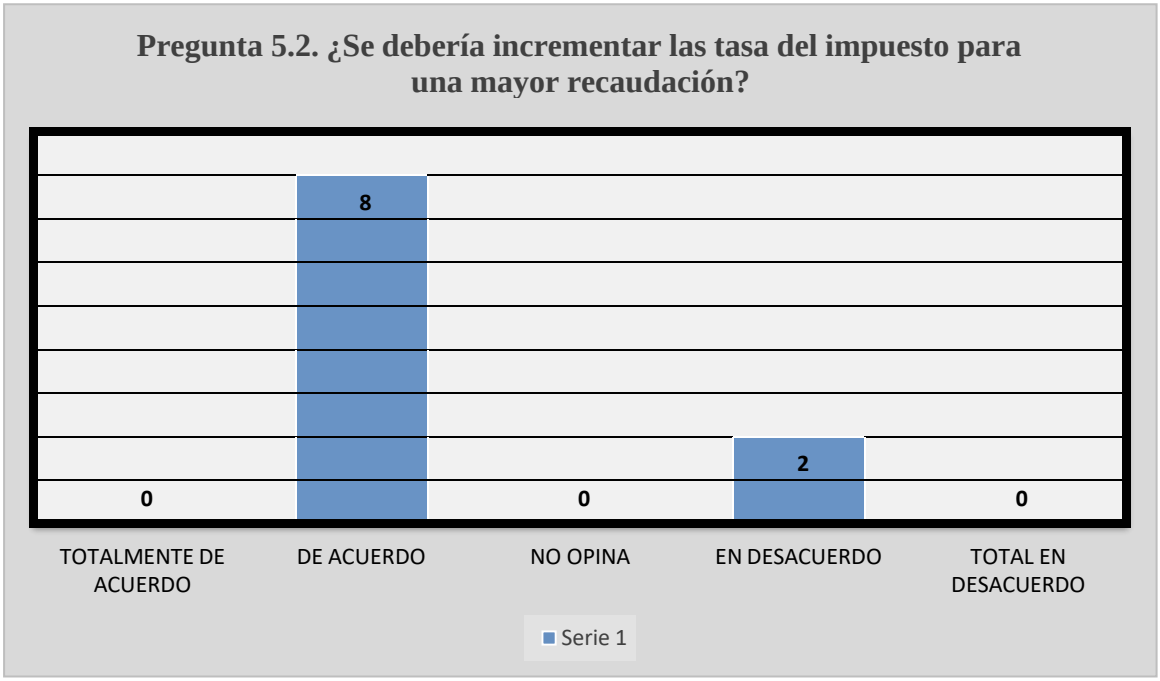
Interpretación: Según la tabla 15 y la figura 9 del total de entrevistados, 11 que equivale al 100.00% están totalmente de acuerdo. Entonces, se puede concluir que los entrevistados están de acuerdo que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto.

Tabla 17

Pregunta 5.2

Pregunta 5.2. ¿Se debería incrementar las tasas del impuesto para una mayor recaudación?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	8	72.73%
No opina	1	9.09%
En Desacuerdo	2	18.18%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 10: ¿Se debería incrementar las tasas del impuesto para una mayor recaudación?



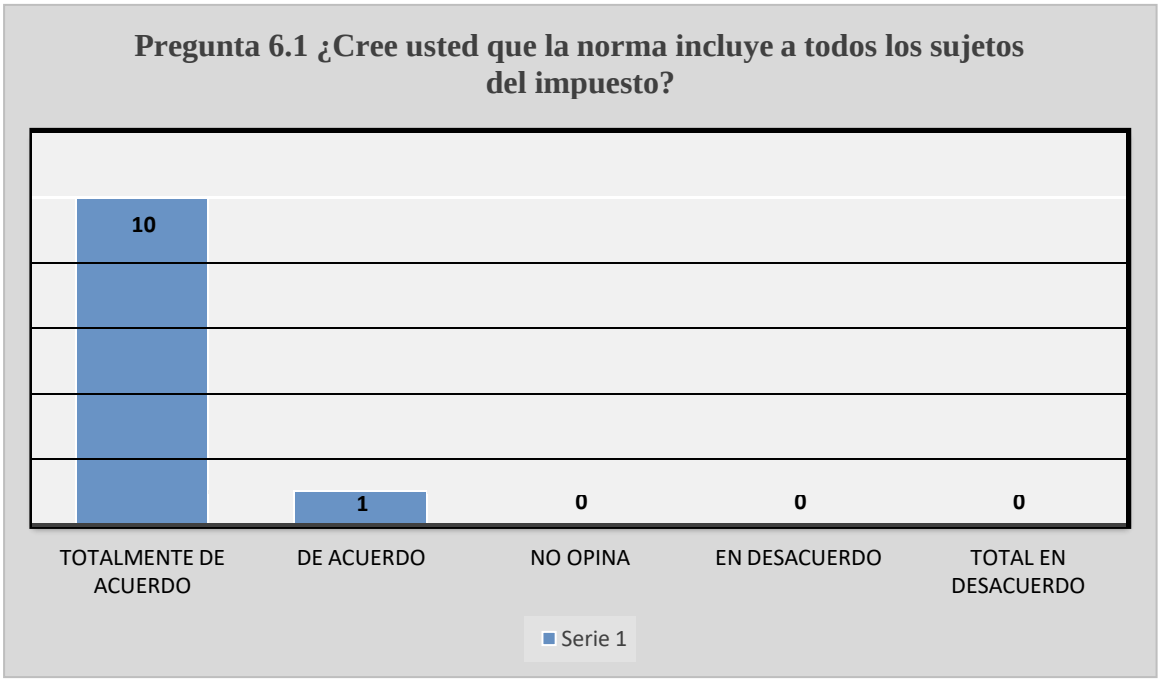
Interpretación: Según la tabla 16 y la figura 10 del total de entrevistados, 8 que equivale al 72.73% están de acuerdo, 1 entrevistado que equivale a 9.09% no opina y 2 entrevistados que equivale a 18.18% están en desacuerdo. Entonces, se puede concluir que se debería incrementar las tasas del impuesto para una mayor recaudación.

Tabla 18

Pregunta 6.1

Pregunta 6.1 ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	10	90.91%
De acuerdo	1	9.09%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 11: ¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?



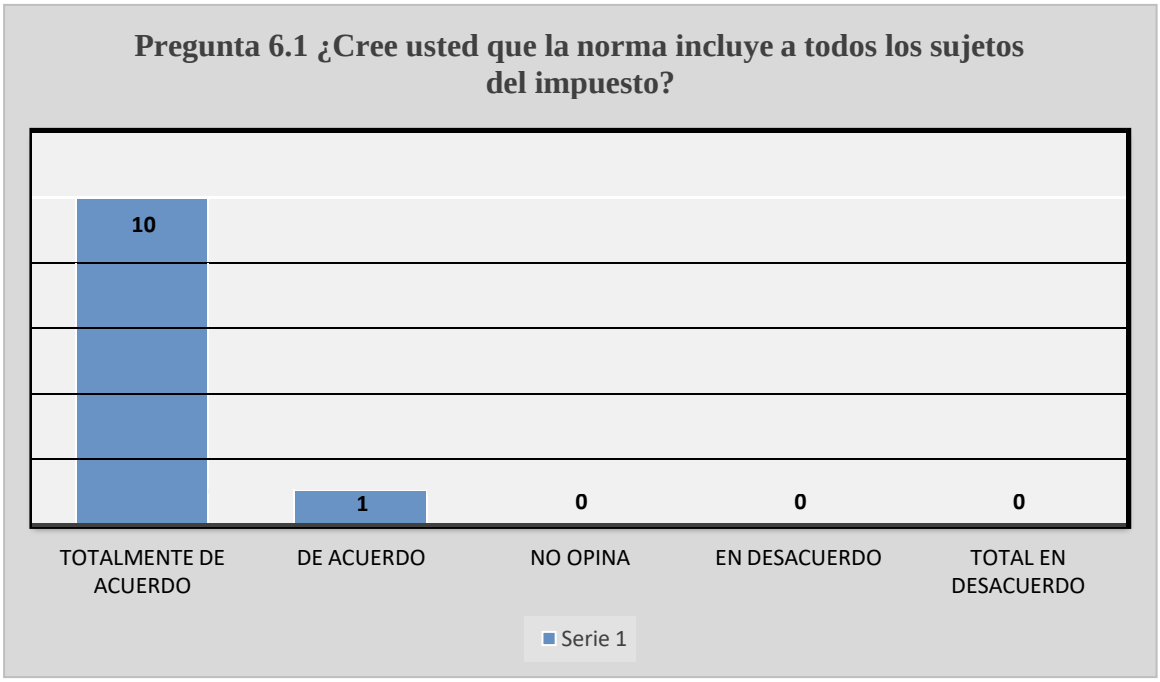
Interpretación: Según la tabla 17 y la figura 11 del total de entrevistados, 10 que equivale al 90.91% están totalmente de acuerdo, 1 entrevistado que equivale a 9.09% está de acuerdo. Entonces, se puede concluir que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto.

Tabla 19

Pregunta 6.2

Pregunta 6.2 ¿Se debería fomentar los espectáculos públicos no deportivos para incrementar los ingresos fiscales?		
	ni	fi
Totalmente de acuerdo	10	90.91%
De acuerdo	1	9.09%
No opina	0	0.00%
En Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente de desacuerdo	0	0.00%
	11	100.00%

Figura 12: ¿Se debería fomentar los espectáculos públicos no deportivos para incrementar los ingresos fiscales?



Interpretación: Según la tabla 18 y la figura 12 del total de entrevistados, 10 que equivale al 90.91% están totalmente de acuerdo, 1 entrevistados que equivale a 9.09% está de acuerdo. Entonces, se puede concluir que los entrevistados dicen que se debería fomentar los espectáculos públicos no deportivos para incrementar los ingresos fiscales.

4.2. Resultados Inferenciales

Hipótesis General

Paso 1: Formulación de las hipótesis H_0 y H_1

- H_0: La Gestión administrativa no incide significativamente en la recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.
- H_1: La Gestión administrativa incide significativamente en la recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

El nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Prueba de normalidad de Gestión administrativa y Recaudación de impuestos municipales.

Tabla 20

Pruebas de normalidad						
Kolmogorov-Smirnova				Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,201	9	,200*	,928	9	,460
Recaudación de impuestos municipales	,16	9	,200*	,934	9	,521

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Según tabla, el P-valor de Gestión administrativa y Recaudación de impuestos municipales, se muestran 0.460 y 0.521 respectivamente, dichos valores son mayores que el nivel de significancia (0.05), por lo que los datos provienen de una distribución normal.

La prueba estadística a aplicar es la prueba paramétrica **"correlación de Pearson**".

- Correlación de Gestión administrativa y Recaudación de impuestos municipales.

Tabla 21

Prueba Paramétrica Correlación de Pearson

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Recaudaciónde impuestos municipales
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,846 **
	Sig. (bilateral)		,008
	N	9	9
Recaudación de impuestos municipales	Correlación de Pearson	,846**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	9	9
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Decisión: como el P_valor = sig 0.008 ≤ 0.05 se rechaza Ho y se acepta H1.

Conclusión: Al 95% de confianza se concluye que: La Gestión administrativa incide significativamente en la recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

<u>Hipótesis específica N° 1</u>

Paso 1: Formulación de las hipótesis H0 y H1.

- H0: La Gestión Administrativa no incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.
- H1: La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

El nivel de significancia: **α = 0,05**

Prueba de normalidad de las Gestión administrativa e Impuesto predial.

Tabla 22

Prueba de Normalidad Hipótesis Especifica 1

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,154	9	,200*	,946	9	,671
Impuesto Predial	,193	9	,200*	,936	9	,521

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Según tabla, el P-valor de los Gestión administrativa e Impuesto predial, se muestran 0.671 y 0.570 respectivamente, dichos valores son mayores que el nivel de significancia (0.05), por lo que los datos provienen de una distribución normal.

La prueba estadística a aplicar es la prueba paramétrica **"correlación de Pearson**".

- Correlación de Gestión administrativa e Impuesto predial.

Tabla 23

Correlación de Pearson Hipótesis Especifica 1

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Impuesto predial
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,874 **
	Sig. (bilateral)		,005
	N	9	9
Impuesto predial	Correlación de Pearson	,874**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	9	9
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Decisión: como el P_valor = sig 0.005 ≤ 0.05 se rechaza Ho y se acepta H1.

Conclusión: Al 95% de confianza se concluye que: La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

Hipótesis específica N° 2

Paso 1: Formulación de las hipótesis H0 y H1.

- H0: La Gestión Administrativa no incide significativamente en la recaudación del Impuesto de alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.
- H1: La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto de alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

El nivel de significancia: α = 0,05

Prueba de normalidad de la Gestión administrativa e Impuesto de Alcabala.

Tabla 24

Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 2

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,154	9	,200*	,946	9	,671
Impuesto a la Alcabala	,159	9	,200*	,932	9	,534

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Según tabla, el P-valor de Gestión administrativa e Impuesto de Alcabala se muestran 0.671 y 0.534 respectivamente, dichos valores son mayores que el nivel de significancia (0.05), por lo que los datos provienen de una distribución normal.

La prueba estadística a aplicar es la prueba paramétrica “correlación de Pearson”.

- Correlación de las Gestión administrativa e Impuesto de Alcabala.

Tabla 25

Correlación de Pearson Hipótesis Específica 2

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Impuesto de Alcabala
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,851 **
	Sig. (bilateral)		,007
	N	9	9
Impuesto de Alcabala	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	9	9
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Decisión: como el P_valor = sig 0.007 < 0.05 se Rechaza Ho y se Acepta H1.

Conclusión: Al 95% de confianza se concluye que: La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

Hipótesis específica N° 3

Paso 1: Formulación de las hipótesis H0 y H1

- H0: La Gestión Administrativa no incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.
- H1: La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

El nivel de significancia: α = 0,05

Prueba de normalidad de las Gestión administrativa e Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.

Tabla 26

Prueba de Normalidad Hipótesis Específica 3

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,154	9	,200*	,946	9	,671
Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	,204	9	,200*	,914	9	,387

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Según tabla, el P-valor de Gestión administrativa e Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos se muestran 0.671 y 0.387 respectivamente, dichos valores son mayores que el nivel de significancia (0.05), por lo que los datos provienen de una distribución normal.

La prueba estadística a aplicar es la prueba paramétrica “correlación de Pearson”.

- Correlación de Gestión administrativa e Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.

Tabla 27

Prueba de Correlación de Pearson Hipótesis Específica 3

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 9	,792 ** ,019 9
Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,792** ,019 9	1 9
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Decisión: como el P_valor = sig 0.019 < 0.05 se Rechaza Ho y se Acepta H1.

Conclusión: Al 95% de confianza se concluye que: La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

4.3. Discusión de resultados

La discusión de resultados está dividida por dos secciones: Discusión de resultados y contrastación de hipótesis con estudios similares.

4.4. Discusión

Hipótesis específica 1

"La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019".

Según los resultados de la tabla 13 y figura 7, se observó que el 81.82% manifestó estar totalmente de acuerdo, y el 18.18% está de acuerdo, en que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto, además según la tabla 14 y figura 8, el 90.91% manifestó estar totalmente de acuerdo, y el 9.09% está de acuerdo, lo que significa que los encuestados están de acuerdo con las tasas del impuesto predial.

Por lo dicho anteriormente puede concluirse que, La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019, debido a la buena gestión administrativa por parte de la municipalidad de Cerro Azul.

Hipótesis específica 2

"La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a la Alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019".

Según los resultados de la tabla 15 y figura 9, se observó que el 100.00% manifestó estar totalmente de acuerdo, que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto, además según la tabla 16 y figura 10 se observó que el 72.73% están de acuerdo, el 9.09% de encuestados no opina y el 18.18% están en desacuerdo que se debería incrementar las tasas del impuesto para una mayor recaudación.

Por lo dicho anteriormente puede concluirse que, la Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a la Alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019, debido a la buena gestión administrativa respecto a la recaudación del impuesto se obtendría fuentes de financiamiento para cumplir con el presupuesto anual.

Hipótesis específica 3

"La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019".

Según los resultados de la tabla 17 y figura 11, se observó que el 90.91% manifestó estar totalmente de acuerdo, y el 9.09% está de acuerdo, entonces se puede concluir que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto., finalmente según la tabla 18 figura 12, el 90.91% manifestó estar totalmente de acuerdo, y el 9.09% está de acuerdo. Entonces podemos decir que los encuestados están de acuerdo que se debería fomentar los espectáculos públicos no deportivos para incrementar los ingresos fiscales.

Por lo dicho anteriormente puede concluirse que, la Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019, debido a la buena

gestión administrativa para el incremento del impuesto y de esa manera generar fuentes de ingresos.

Hipótesis general

"La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019".

Según los resultados de la tabla 7 y figura 1, se observó que el 81.82% manifestó estar totalmente de acuerdo, y el 18.18% está de acuerdo, que los objetivos planificados se deberían cumplir en su totalidad, así mismo según la tabla 8 y figura 2 el 100% de encuestados están totalmente de acuerdo que se debería contar con recursos para alcanzar dichas metas, además según la tabla 9 figura 3 el 90.91% están totalmente de acuerdo y el 9.09% están de acuerdo significa que los encuestado están de acuerdo que para el logro de los objetivos y metas de la municipalidad se debe seguir lo planificado, también según la tabla 10 y figura 4, el 81.82% de encuestados están totalmente de acuerdo mientras que el 18.18% están de acuerdo, llegando a la conclusión que el encargado de la dirección de la municipalidad debe tener comunicación con todo el personal que trabaja en el municipio, además según la tabla 11 y figura 5 el 100% de encuestados dicen estar totalmente de acuerdo que se debe verificar los resultados reales de manera periódica a fin de efectuar las correcciones de ser necesario, finalmente según la tabla 12 y figura 6 el 90.91% de encuestados están totalmente de acuerdo y el 9.09% están de acuerdo, lo que significa que se debe comparar lo planificado con los resultados reales a fin de ver las diferencias y tomar las acciones correctivas o preventivas del caso.

Por lo dicho anteriormente puede concluirse que la Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019, debido a la buena gestión administrativa respecto a

premios e incentivos para que los contribuyentes paguen en la fecha de vencimiento sus impuestos de ley.

4.5. Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1

"La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019".

Los resultados del estudio demostraron que la gestión administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, y fue contrastada a través de la discusión de resultados descritos en el último párrafo del punto 4.2.1.

El trabajo de investigación de Guanoluisa (2019) apoya la hipótesis del presente trabajo al afirmar que formular estrategias de gestión administrativa servirá como ejes fundamentales a seguir por la administración para que mejore el desempeño laboral de cada uno de los participantes inmiscuidos en la organización que se encargan de la recaudación.

El trabajo de Valdés, Ruso y Feíto (2017) concluye también que se necesita un sistema tributario eficaz, que aumente el recaudo para poder generar más acciones destinadas al desarrollo del país.

El trabajo de Rodríguez, Tamez y Pérez (2017) al afirmar que los contribuyentes son reacios al pago del impuesto porque no ven obras que justifiquen el pago. Coincidimos con el autor porque la administración municipal debería informar a la ciudadanía en que se invierten sus impuestos.

Efectivamente para una buena gestión administrativa se debe formular estrategias para la recaudación de impuestos y también de debe contar con un sistema tributario eficaz que

incremente la recaudación con la finalidad de crear fuentes de trabajo que apoyen el desarrollo del país.

Con lo detallado en los párrafos anteriores, se validó la hipótesis planteada al haber quedado demostrado en la presente que La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

Hipótesis específica 2

"La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a la alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019".

Los resultados del estudio demostraron que la gestión administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a la Alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, y fue contrastada a través de la discusión de resultados descritos en el último párrafo del punto 4.2.2.

El trabajo de investigación de Reyes (2019) apoya la hipótesis del presente trabajo al afirmar que para una buena gestión administrativa se debería contar con cultura tributaria de parte de los contribuyentes, de esa manera la recaudación de impuestos seria constante y en la fecha de vencimientos.

El trabajo de Llonto, Aguilar y Purihuaman (2017) concluye también que una buena gestión administrativa origina una buena recaudación de impuestos municipales.

Efectivamente para una buena gestión administrativa se debe formular estrategias para la recaudación de impuestos especialmente del impuesto a la alcabala, que repercutiría en una mayor fuente de ingresos para la municipalidad y por consiguiente se tendría fondos para la realización de obras públicas que beneficiarían a la comunidad distrital.

Con lo detallado en los párrafos anteriores, se validó la hipótesis planteada al haber quedado demostrado en la presente que La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a la alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

Hipótesis específica 3

"La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019".

Los resultados del estudio demostraron que la gestión administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, y fue contrastada a través de la discusión de resultados descritos en el último párrafo del punto 4.2.3.

El trabajo de investigación de Rodríguez (2018) apoya la hipótesis del presente trabajo al afirmar que para una buena gestión administrativa basada en un sistema automatizado de control tributario mejora la gestión tributaria municipal. Automatizar el control del pago de los impuestos municipales genera más ingresos para el municipio y hay un mayor control de los contribuyentes.

El trabajo de Alvarado, Campos y Flores (2018) concluye que una buena gestión administrativa origina una buena recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, pero que si no toman las medidas necesarias para la cobranza los contribuyentes entrarían a morosidad y la recaudación disminuiría.

Efectivamente para una buena gestión administrativa se debe formularestrategias para la recaudación de impuestos especialmente del impuesto a los impuestos a los espectáculos públicos no deportivos, que se reflejaría en una mayor fuente de ingresos para la municipalidad.

Con lo detallado en los párrafos anteriores, se validó la hipótesis planteada al haber quedado demostrado en la presente que La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

Hipótesis general

"La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudaciónde impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad deCerro Azul, 2019**".**

Los resultados del estudio demostraron que la gestión administrativa incide significativamente en la recaudación de los Impuestos municipales,percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, y fue contrastada a través de la discusión de resultados descritos en el último párrafodel punto 4.2.4.

El trabajo de Llonto, Aguilar y Purihuaman (2017) concluye también que los factores que han incidido en la recaudación de impuestos municipales en la población de la Posesión Informal Urbanización Urrunaga son: desarrolloeconómico y social, satisfacción con los servicios prestados por la municipalidad, beneficio tributario, orientación adecuada de los funcionarios dela municipalidad y los miembros de hogar (capacidad de ingresos y gastos familiares).

Alvarado, Campos y Flores (2018) concluyen que al haber tomado dos impuestos que tienen mayor frecuencia y los más accesibles para su cobranza, tales como el impuesto predial y el impuesto vehicular, y para lograr una mayorrecaudación se requiere de un mayor acercamiento

entre la gestión municipal ysu población aplicando una buena gestión administrativa de control tributario.

Efectivamente para una buena gestión administrativa se debe formular estrategias para la recaudación de impuestos como el desarrollo económico y social, satisfacción con los servicios prestados por la municipalidad, beneficio tributario, orientación adecuada de los funcionarios de la municipalidad para que el contribuyente se sienta seguro de saber a dónde van sus impuestos municipales.

Con lo detallado en los párrafos anteriores, se validó la hipótesis planteada al haber quedado demostrado en la presente que La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Primera: Según el objetivo general, la propuesta de definir la relación entre la gestión administrativa y la recaudación tributaria Municipalidad distrital de Cerro Azul, 2021, y frente a la premisa general, concluyó que existe una relación estadísticamente significativa verificándose mediante la obtención de p_valúe de 0.671, comprobando que sí se está estableciendo relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en la Municipalidad de Cerro Azul 2019 determinando que la relación se sitúa en cuanto a la organización y gestión correcta de sus funciones y su relación con el manejo de impuestos de la entidad.

Segunda: Según el objetivo específico 1 planteado, comparar cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, 2021, y el contraste de la hipótesis específica 1, comprando que existe una relación estadísticamente significativa verificándose mediante la obtención de p_valúe de 0.570 , entre la dimensión en la Municipalidad de Cerro Azul 2019, debido a los procesos de fiscalización y la morosidad que pudieran tener los usuarios así como su gestión empleando la diligencia respectiva para su acción ante liquidación o actualización.

Tercera: Según el objetivo específico 2 planteado, comprobando que existe relación entre la Gestión Administrativa y su incidencia en la recaudación del Impuesto alcabala, percepción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, 2021, y el contraste de la hipótesis específica 2, se ultimó que existe relación estadísticamente significativa verificándose mediante la obtención de p_valúe de 0.534, en la Municipalidad de Cerro Azul 2019,se determina debido a que el impuesto grava las transferencias de propiedad de bienes urbano a título oneroso fiscalizando sus acciones.

Cuarta: Según el objetivo específico 3 planteado, determinar la relación que existe entre la dirección y la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Cerro Azul , 2021, y el contraste de la hipótesis específica 3, verificar cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, percepción de los contribuyentes comprobando que existe relación estadísticamente significativa verificándose mediante la obtención de p valúe de 0.387, en la Municipalidad de Cerro Azul 2019, debido a que el tributo se paga a la entidad para cubrir los gastos públicos cubriendo sus expectativas en recaudación de impuestos.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda al Alcalde de la municipalidad de Cerro Azul y a la gerencia de la municipalidad, que analice o mejore su sistema de control tributario mediante un Sistema actualizado con la finalidad de tener un mejor control de los contribuyentes aumentando la recaudación de los impuestos municipales, que se fomente el premio al buen pagador, que se capaciten a los trabajadores para que puedan cumplir las funciones encomendadas, elabore un plan de acción para lograr una buena recaudación, y en base a ello ofrecerles estrategias para poner en práctica. El responsable deberá convocar a una reunión administrativo-organizativa para desarrollar un plan de gestión y recaudación tributaria para este tipo de contribuyentes y proponer estrategias y metas para un período determinado. Los gestores municipales deben promover el trabajo en equipo en su gestión y toma de decisiones, de forma que todo el equipo directivo pueda integrarse en uno solo, y debe poder realizar actividades de gestión que tengan en cuenta los incentivos del personal, utilizando algún tipo de incentivo o reconocimiento.

Se recomienda al Alcalde de la municipalidad de Cerro Azul y a la Gerencia de la Municipalidad que, se compare y evalué la gestión administrativa para un mejor

desenvolvimiento en sus funciones, con personal calificado para el control de los impuestos municipales y así incrementar su recaudación, y contar con herramientas necesarias para cumplir con sus obligaciones encomendadas.

Se recomienda al Alcalde de la municipalidad de Cerro Azul y a la Gerencia de la Municipalidad que, compruebe la eficiencia de la gestión administrativa y mantener al día el catastro municipal de terrenos e inmuebles, con la finalidad de gravar los respectivos terrenos e inmuebles cuando se realice la transferencia de bienes con el impuesto de Alcabala para que de esa manera se incremente la recaudación de dicho impuesto, mejor recaudación tributaria y capacidad de atender las necesidades, los controles se basan en ciertos criterios, existen controles para la evaluación oportuna del desempeño de las medidas y controles apropiados basados en metas operativas para evaluar el desempeño de los empleados, y controles basados en esto. Capaz de brindar asesoría en diversas áreas de la agencia para facilitar el correcto desempeño de sus funciones.

Se recomienda al Alcalde de la municipalidad de Cerro Azul y a la Gerencia de la Municipalidad que capacite a sus trabajadores con la finalidad que puedan realizar una buena gestión administrativa respecto a la recaudación del impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, en su cálculo y liquidación de dicho impuesto. El jefe del departamento de ingresos de la ciudad deberá actualizar los planes fiscales, teniendo en cuenta las nuevas condiciones, ya que muchos impuestos y tasas municipales no se han pagado debido a la crisis económica. Para gravar a los administradores del condado, el personal debe hacer trabajo de campo para actualizar los detalles de los contribuyentes y la tasa o el impuesto a pagar.

5.3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Huapaya, R. G., Campos Sánchez, L. J. y Flores Levano, Y. E. (2018) *La administración tributaria y la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Cañete. Periodo 2015-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao] http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3641/Alvarado%2c%20Campos%20y%20Flores_PREGRADO_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez Franci, M. (2011). *Instituciones civiles y gobierno local: Villa María, 1983-2009.* (1°ed). Argentina: Publisher Publicaciones Universitarias Argentinas. https://www.amazon.com/Instituciones-civiles-gobierno-local-1983- 2009/dp/3845460210

Amasifuen, M. (2015). *Importancia de la cultura tributaria.* Especialista en auditoría. Docente en auditoría. Facultad de ciencias empresariales. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/898/866

Aranda, E. (2018). La Gestión Administrativa y su influencia de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraza 2017. ULADECH CATOLICA.

Bao Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutiérrez Solorzano, M. B., Bardales Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., y Huamanyauri Cornelio, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado*, Huánuco-Perú. Gaceta Científica, 6(2), 104–114. http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/787/677

Benavides Rosenthal, A. J. y Arrascue Sánchez, C. (2018) Análisis de los factores que promuevan un mayor crecimiento del modelo de gestión administrativa del programa de reciclaje de la Municipalidad de Santiago de Surco y su relevancia para ser considerado un referente para otras municipalidades de Lima Metropolitana [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de

Ciencias Aplicadas]

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625131/Benavides_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. Tercera Edición. Pearson Educación. Colombia 2010. ISBN: 978-958-699-128-5.

Código Tributario (2013) *Norma II del Título Preliminar.* Perú. https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/titulopr.htm

Conduce tu Empresa (2011) Etapas de la Administración: Planeación, Organización, Dirección y Control. https://blog.conducetuempresa.com/2011/05/la-administracion-dentro-de-las.html

Cornejo Espinoza, S. A. (2017) La evasión tributaria y su impacto en la recaudación fiscal en el Perú. [Tesis de maestría, Universidad San Juan Bautista] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14553/Cornejo_ES A.pdf

Daniel Leiva, Y. I. B. (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes] https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2076/T037_20005361_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Supremo 156-2004-EF, TUO de la Ley de tributación municipal. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/250868/226256_file20181218- 16260-19m6en2.pdf

Delgado , E. (2016). La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Tarica-2015. Tarica: ULADECH.

Díaz, L., Torruco, U. y Varela, M. (2013) La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación educ. médica vol.2 no.7 Ciudad de México jul./sep. 2013. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007505720130003000009#:~:text=La%20entrevista%20es%20una%20t%C3%A9cnica,al%20simple%20hecho%20de%20conversar.&text=Es%20un%20instrumento %20t%C3%A9cnico%20que%20adopta%20la%20forma%20de%20un%20di%C 3%A1logo%20coloquial.

Diestra Azaña, J. V. (2018) El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3014/CONTROL_INTERNO_RECAUDACION_DE_IMPUESTO_MUNICIPAL_DIESTRA_AZANA_JUAN_VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Echevarría, D. y Córdova, L. (2015) Valor Agregado (2015) revista científica de administración. Volumen 2 numero 1, p.55. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/840

Galindo, M. (2000). Teoría de la administración pública. Obtenido de iapqroo.website: http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/TEORIA%20DE%20LA%20AD MINIS

Gestión Administrativa. (2016). Gestión Gobierno del Perú. (2018). Plataforma Digital del Estado Peruano. Obtenido de https://www.gob.pe/429-impuesto-predial

Gonzales, S. (2018) Cultura tributaria y recaudación del Impuesto a la Renta desde la percepción de los contribuyentes del mercado minorista de Pucallpa. https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/158/139

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., y Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04- 32.pdf

Guanoluisa Maiguanga, M. L. (2019) La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo] http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5804/1/UNACH-EC-FCP-ING- COM-2019-0026.pdf

Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2014) Metodología de la investigación. Derechos Reservados © 2014, sexta edición por McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hurtado, D. (2008). Principios de Administración. Colombia. Fondo Editorial ITM - Primera edición. http://hdl.handle.net/20.500.12622/1897

Koontz. H. (2001) Administración una perspectiva global. México, McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2016). Administración una perspectiva global y empresarial. McGraw-Hill, 674.

Ley de Tributación Municipal. (2019). Ley de Tributación Municipal. Obtenido de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf

Ley General de Municipalidades. (2019). Ley general de municipalidades. Obtenido de http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf

Llonto, Y., Aguilar, F., & Purihuaman, J. (2017). Impacto de la recaudación de impuestos municipales en el desarrollo económico local de la posesión informal urbanización Urrunaga, distrito de José Leonardo Ortiz, periodo 2011-2015. Lambayeque.

Manrique, M. (2014). Fundamentos de la administración. Obtenido de https://ucemfundamentosdelaadministracion.wordpress.com/2014/10/04/11definicionde-la-administracion-segun-enfoques/

Mejía O. y Córdova C. (2015) Identificación de las variables a tomar en cuenta para el estudio de la percepción del contribuyente ante los impuestos. Revista Publicando, 2 (4). (2015) 144-153. ISSN 1390-9304 https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/65/pdf_43

Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I. y Berreiro Cedeño, I.M. (2018) El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de las Ciencias, 4(4), 206-240. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (s.f). Tributos Internos. https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-29859/tributos-internos

Olalde, T. (2018) Administración y diseño. Principios básicos. http://evaluacion.azc.uam.mx/assets/conceptos_basicos_de_administracion.pdf

Paguatian E. (2016 mayo 17) Tipos de investigación: Investigación aplicada vs Investigación Básica https://es.slideshare.net/ingpaguatiant2/tipos-de- investigación-investigación-aplicada-vs-investigación-básica

Murray, P. (2002) Gestión - Información – Conocimiento. Biblios, 4(14). https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf

Palacios Olaya, J. C. (2018) La Gestión de los Impuestos Municipales y su relación con la recaudación de ingresos de la Municipalidad Distrital Máncora 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28588/Palacios_OJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paucar Galindo, Y. E. (2018) Relación de la gestión administrativa con la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, año 2016 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31619/paucar_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paz Guzmán, C. M. (2008). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para el departamento operación IVA del SII. http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2008/paz_c/html/index-frames.html

Ramírez Pantoja, S. V. (2017) Efectividad del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en la gestión del Municipio de Barranca – 2015. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9068/Ram%c3%adrez_PSV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Riquelme, M. (2022) Proceso Administrativo: Sus 4 Etapas, Fases y Características. https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/

Rodríguez Benites, J. M. (2018) Planeamiento estratégico y su influencia en la gestión administrativa de la UGEL N° 13. Yauyos. Lima. Perú. 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Privada TELESUP] https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/89/1/RODRIGUEZ%20BENITES%20JUDHIT%20MILAGROS.pdf

Rodríguez, V. (2015). El control interno y recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Huaraz 2014. Huaraz: Biblioteca Virtual - ULADECH CATOLICA.

Saavedra y Delgado (2020) Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-diciembre, 2020, Volumen 4, Número 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109 p.720

Tineo Reyes, Y. M. (2019) Gestión administrativa y su influencia en la cultura tributaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6200/Tineo%20Reyes%20Yoxi%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tirado, R. (2017). Fundamentos de derecho administrativo. Obtenido de http://www.escuela-indecopi.edu.pe/images/publicaciones/pdf/Fundamentos%20Derecho%20Adm%20Parte%20I.pdf

Tomalá Peñafiel, F.F. (2017) La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5848/1/T2418-MGE-Tomala-La%20gestion.pdf

Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007). Origen y desarrollo de la administración. Perspectivas. (20), 45-54. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004

Veintimilla Pauta, E. N. (2014) La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral de la secretaria que laboran en la empresa agrícola Prieto S.A. Del Cantón Pasaje [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala] http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4862/1/TUACE-2016-SE- CD00003.pdf

Vergara, A., Callao, M., Puican, V. (2021). Gestión administrativa penitenciaria en el Perú: Revisión documental en Iberoamérica. Ciencia Latina revista científica multidisciplinar, ciudad de México, México. Volumen 5, numero 6. https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1291/1766

ANEXOS

1.- Anexo de Matriz de Consistencia

Título: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES, PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES – MUNICIPALIDAD DE CERRO AZUL, 2019

Problemas de Investigación	**Objetivos de Investigación**	**Hipótesis**	**Variables**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Índice**	**Metodología**
Problema general	**Objetivo General**	**Hipótesis general**	**Independiente:**				
¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación de Impuestos Municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019?	Analizar como la Gestión Administrativa incide en la recaudación de Impuestos Municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.	La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación de Impuestos Municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.	GESTION ADMINISTRATIVA	D1: Planificación	X1: Objetivos X2: Recursos	1.1, 1.2	❖ Enfoque de investigación: Cualitativa ❖ Tipo de investigación: Aplicada ❖ Diseño: No Experimental ❖ Método: Descriptivo ❖ Población: Municipalidad de Cerro Azul. ❖ Muestra: Trabajadores de la Municipalidad. ❖ Lugar de Estudio: Instalaciones de la Municipalidad.
				D2: Dirección	X3: Ejecución X4: Comunicación	2.1, 2.2	
				D3: Control	X5: Verificación X6: Medición de Resultados	3.1, 3.2	
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis especificas**	**Dependiente:**				
¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019?	Comparar como la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.	La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto Predial, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.	RECAUDACION DE IMPUESTOS MUNICIPALES	D1: Impuesto Predial	Y1: Sujetos del impuesto Y2: Tasas del impuesto	4.1, 4.2	❖ Técnica: Entrevista Relación de preguntas por Aplicar. ❖ Instrumentos: Entrevista Estructurada. Elaboración de datos mediante el uso del Excel para Tablas y figuras.
¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto a la Alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019?	Comprobar como la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto a la Alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.	La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a la Alcabala, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.		D2: Impuesto de alcabala	Y3: Sujetos del impuesto Y4: Tasas del impuesto	5.1, 5.2	
¿Cómo la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto a los Espectáculos Públicos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019?	Verificar como la Gestión Administrativa incide en la recaudación del Impuesto a los Espectáculos Públicos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.	La Gestión Administrativa incide significativamente en la recaudación del Impuesto a los Espectáculos Públicos, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019.		D3: Impuesto a los espectáculos no deportivos	Y5: Sujetos del impuesto Y6: Tasas del impuesto	6.1, 6.2	

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES, PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES – MUNICIPALIDAD DE CERRO AZUL, 2019"

Complete los siguientes datos:

Apellidos y Nombres (Opcional): …….

Dirección (Opcional): ……

Cargo: …….……...

Actividad económica: Gobierno Local

Indicaciones: Lea las siguientes preguntas de la entrevista estructurada y marque con un aspa (x) la alternativa que crea usted conveniente, conforme a la siguiente escala de valoración y sustente su respuesta:

Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) No opina (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)

Detalle de las preguntas

Variable Independiente: Gestión Administrativa

D1.- Planificación

¿Cree usted que los objetivos planificados se deberían cumplir en su totalidad?

¿Para cumplir con las metas trazadas, se debería contar con recursos para alcanzar dichas metas?

D2.- Dirección

¿Se debe seguir lo planificado, para el logro de los objetivos y metas de la municipalidad?

¿El encargado de la dirección de la municipalidad debe tener comunicación con todo el personal que trabaja en el municipio?

D3.- Control

¿Se debe verificar los resultados reales de manera periódica a fin de efectuar las correcciones de ser necesario?

¿Se deben comparar lo planificado con los resultados reales a fin de ver las diferencias y tomar las acciones correctivas o preventivas del caso?

Variable Dependiente: Recaudación de impuestos municipales.

D1.- Impuesto Predial

¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?

¿Está de acuerdo con las tasas del impuesto predial?

D2.- Impuesto a la Alcabala

¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?

¿Se debería incrementar las tasas del impuesto para una mayor recaudación

D3.- Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos

¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?

¿Se debería fomentar los espectáculos públicos no deportivos para incrementar los ingresos fiscales?

GRACIAS

INSTRUMENTO: ENTREVISTA

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable dependiente: RECAUDACION DE IMPUESTOS MUNICIPALES

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Impuesto predial	Sujetos del impuesto	¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?	✓ 5: Totalmente de acuerdo ✓ 4: De acuerdo. ✓ 3: No opina. ✓ 2: En desacuerdo. ✓ 1: Totalmente en desacuerdo
	Tasas de impuesto	¿Está de acuerdo con las tasas del impuesto predial?	
Impuesto a la Alcabala	Sujetos del impuesto	¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?	✓ 5: Totalmente de acuerdo ✓ 4: De acuerdo. ✓ 3: No opina. ✓ 2: En desacuerdo. ✓ 1: Totalmente en desacuerdo
	Tasas de impuesto	¿Se debería incrementar las tasa del impuesto para una mayor recaudación?	
Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos	Sujetos del impuesto	¿Cree usted que la norma incluye a todos los sujetos del impuesto?	✓ 5: Totalmente de acuerdo ✓ 4: De acuerdo. ✓ 3: No opina. ✓ 2: En desacuerdo. ✓ 1: Totalmente en desacuerdo
	Tasas de impuesto	¿Se debería fomentar los espectáculos públicos no deportivos para incrementar los ingresos fiscales?	

Variable independiente: GESTION ADMINISTRATIVA			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Planificación	Objetivos	¿Cree usted que los objetivos planificados se deberían cumplir en su totalidad?	✓ 5: Totalmente de acuerdo ✓ 4: De acuerdo. ✓ 3: No opina. ✓ 2: En desacuerdo. ✓ 1: Totalmente en desacuerdo
	Recursos	¿Para cumplir con las metas trazadas, se debería contar con recursos para alcanzar dichas metas?	
Dirección	Ejecución	¿Se debe seguir lo planificado, para el logro de los objetivos y metas de la municipalidad?	✓ 5: Totalmente de acuerdo ✓ 4: De acuerdo. ✓ 3: No opina. ✓ 2: En desacuerdo. ✓ 1: Totalmente en desacuerdo
	Comunicación	¿El encargado de la dirección de la municipalidad debe tener comunicación con todo el personal que trabaja en el municipio?	
Control	Verificación	¿Se debe verificar los resultados reales de manera periódica a fin de efectuar las correcciones de ser necesario?	✓ 5: Totalmente de acuerdo ✓ 4: De acuerdo. ✓ 3: No opina. ✓ 2: En desacuerdo. ✓ 1: Totalmente en desacuerdo
	Medición de resultados	¿Se deben comparar lo planificado con los resultados reales a fin de ver las diferencias y tomar las acciones correctivas o preventivas del caso?	

FORMATO: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO**																							
Título de la investigación: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES, PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES – MUNICIPALIDAD DE CERRO AZUL, 2019.																							
2.2.1. DATOS GENERALES:																							
1.1.	Apellidos y nombres del informante:																						
1.2.	Grado académico del informante:																						
1.3.	Cargo y/o institución donde labora:																						
1.4.	Tipo de instrumento sujeto a validación: Cuestionario																						
1.5.	Autor (es) del instrumento:																						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%				Baja 25-40%				Regular 45-60%				Bueno 65-80%				Muy Bueno 85-100%					
		0	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.																						
Objetividad	Está expresado en conductas (o acciones) observables que responden al motivo principal.																						
Actualidad	Está adecuado al marco legal y/o al avance de la ciencia y la tecnología																						
Organización	Está organizado de forma Lógica																						
Suficiencia	Comprende aspectos Cuantitativos y cualitativos requeridos.																						
Intencionalidad	Es adecuado para valorar la imparcialidad.																						
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																						
Coherencia	Evidencia coherencia con las variables, dimensiones e indicadores																						
Metodología	La manera como se presenta la secuencia del contenido del instrumento permite el logro del objetivo para el que fue planteado.																						
Pertinencia	El instrumento comporta elementos pertinentes para el logro del objetivo.																						
2.2.2. OPINIÓN DE APLICABILIDAD, marcar con equis: Favorable ( ) Desfavorable ( )																							
2.2.3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Validación cuantitativa: …… Validación cualitativa:……...																							
2.2.4. RECOMENDACIÓN: ……. Lima, 20 de abril del 2022																							

…….
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

FORMATO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES, PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES – MUNICIPALIDAD DE CERRO AZUL, 2019.

2.2.5. DATOS GENERALES:

1.6. Apellidos y nombres del informante: WALTER VICTOR HUERTAS NIQUEN

1.7. Grado académico del informante: MAESTRO

1.8. Cargo y/o institución donde labora: DOCENTE UNAC

1.9. Tipo de instrumento sujeto a validación: Entrevista

1.10. Autor (es) del instrumento: OCHANTE MARTINEZ JAEL ELIZABETH

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%				Baja 25-40%				Regular 45-60%				Bueno 65-80%				Muy Bueno 85-100%			
		0	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.																				X
Objetividad	Está expresado en conductas (o acciones) observables que responden al motivo principal.																			X	
Actualidad	Está adecuado al marco legal y/o al avance de la ciencia y la tecnología																			X	
Organización	Está organizado de forma Lógica																			X	
Suficiencia	Comprende aspectos Cuantitativos y cualitativos requeridos.																				X
Intencionalidad	Es adecuado para valorar la imparcialidad.																			X	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																		X		
Coherencia	Evidencia coherencia con las variables, dimensiones e indicadores																			X	
Metodología	La manera como se presenta la secuencia del contenido del instrumento permite el logro del objetivo para el que fue planteado.																		X		
Pertinencia	El instrumento comporta elementos pertinentes para el logro del objetivo.																			X	

2.2.6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD, marcar con equis:

Favorable (X)

Desfavorable ( )

2.2.7. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Validación cuantitativa: 94.5%

Validación cualitativa: Muy buena

2.2.8. RECOMENDACIÓN:

Lima, 25 de abril del 2022



…….

HUERTAS NIQUEN WALTER VICTOR

FORMATO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES, PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES – MUNICIPALIDAD DE CERRO AZUL, 2019.

2.2.9. DATOS GENERALES:

1.11. Apellidos y nombres del informante: TORRES CARRERA LUCY

1.12. Grado académico del informante: MAGISTER

1.13. Cargo y/o institución donde labora: DOCENTE

1.14. Tipo de instrumento sujeto a validación: Entrevista

1.15. Autor (es) del instrumento: OCHANTE MARTINEZ JAEL ELIZABETH

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%				Baja 25-40%				Regular 45-60%				Bueno 65-80%				Muy Bueno 85-100%			
		0	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.																			X	
Objetividad	Está expresado en conductas (o acciones) observables que responden al motivo principal.																			X	
Actualidad	Está adecuado al marco legal y/o al avance de la ciencia y la tecnología																		X		
Organización	Está organizado de forma Lógica																			X	
Suficiencia	Comprende aspectos Cuantitativos y cualitativos requeridos.																			X	
Intencionalidad	Es adecuado para valorar la imparcialidad.																			X	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																		X		
Coherencia	Evidencia coherencia con las variables, dimensiones e indicadores																			X	
Metodología	La manera como se presenta la secuencia del contenido del instrumento permite el logro del objetivo para el que fue planteado.																			X	
Pertinencia	El instrumento comporta elementos pertinentes para el logro del objetivo.																			X	

2.2.10. OPINIÓN DE APLICABILIDAD, marcar con equis:

Favorable (X)

Desfavorable ( )

2.2.11. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Validación cuantitativa: 95%

Validación cualitativa: Muy buena

2.2.12. RECOMENDACIÓN:

Lima, 25 de abril del 2022



……

TORRES CARRERA LUCY

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 10:00 am horas, del día 14 de abril del 2023, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Manuel Nicolás Morales Alberto
Secretario (a): Dr. Roberto Reymundo Buendía Aparcana
Vocal : Mg. Paula Milagros Chiok Pérez

Para el acto de sustentación de la tesis intitulada: **"Análisis de la gestión administrativa y recaudación de impuestos municipales, percepción de los contribuyentes – Municipalidad de Cerro Azul, 2019"**; para optar al Título Profesional de Contador Público por la graduada: Br. **Jael Elizabeth Ochante Martínez**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición					5	5
Dominio del tema			3			3
Visión holística del trabajo				4		4
Uso de recursos audiovisuales				4		4
					Total	16

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. ( ) Aprobado, por unanimidad
3. (X) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de 16.. (..DIECISEIS.....)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
16	16	16

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de...CONTADOR PÚBLICO.....

Siendo las 10:55 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

---------- . Roberto Reymundo Buendía Aparcana Secretario Jurado Evaluador cultad de Ciencias Empresariales	---------- Dr. Manuel Nicolás Morales Alberto Presidente Jurado Evaluador Facultad de Ciencias Empresariales	---------- Mg. Paula Milagros Chiok Pérez Vocal Jurado Evaluador Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Ley de Creación Nº 29488

UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

""Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional""

San Vicente, 10 de Noviembre del 2022

VICEPRESIDENCIA ACADEMICA

CONSTANCIA ANTIPLAGIO DEL SOFTWARE TURNITIN - UNDC

DATOS DEL ALUMNO:

Apellidos y Nombres : OCHANTE MARTINEZ JAEL ELIZABETH.

Código de Alumno : 1575227540

Escuela Profesional : Contabilidad.

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION:

"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES, PERCEPCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES – MUNICIPALIDAD DE CERRO AZUL, 2019"

HACE CONSTAR:

El presente documento acredita que el Trabajo de Investigación presentado por el estudiante, Ramos Miller Miguel Martín "**NO SE CONSIDERA PLAGIO INTENCIONAL, AL TENER UN GRADO DE SIMILITUD DEL 20% Y NO SOBREPASAR EL MAXIMO DEL 30%, CONSIDERADO EN EL REGLAMENTO PARA OTORGAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER Y TITULO PROFESIONAL EN LA UNDC**; por lo tanto, se considera originalidad del trabajo de Investigación presentado a *Unidad de Biblioteca Central - Universidad Nacional de Cañete*

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: HUAMAN OJEDA PEDRO VICTOR FIR 15430085 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10/11/2022 12:42:27-0500

Prof. Pedro V. Huamán Ojeda
Asistente de Biblioteca

FIRMA DIGITAL DE CONFORMIDAD

Se expide este documento para los fines pertinente.

Adj. Trabajo de Investigación presentado, con las correcciones y estadística en PDF.