

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA**



**Asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en  
la recaudación, municipalidad provincial de Tumbes,  
2020-2021**

**TESIS**

Para Optar el Título de Abogada

Autor: Bach. Yeoryeth Rosa Iveth Sánchez Díaz

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**



**Asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en la recaudación, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

Mg. Julio Cesar Ayala Ruiz (Presidente)

CÓDIGO ORCID 0000000303137566

Mg. Christian Joel López Farias (Miembro)

CODIGO ORCID 0000000164659267

Mg. Flores Veintimilla Roland Alexander (Miembro)

CODIGO ORCID 000000298589583

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA**



**Asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en la recaudación, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en forma y estilo.**

Bach. Yeoryeth Rosa Iveth Sánchez Díaz (Autora)  
ORCID 0009-0009-9297-4171

Dra. Carmen Rosa Alcántara Mío (Asesora)  
ORCID 0000000187940844

**Tumbes, 2023**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tumbes, a los veintinueve días del mes de agosto del dos mil veintitrés, a las 18:00: horas con 06 minutos, se reunieron, los integrantes del jurado, designado mediante **Resolución Decanal N.º 147-2023/UNTUMBES-FDCP-D(e)**; de 17 de marzo del 2023, integrado por el Mg. Julio Cesar Ayala Ruiz, con DNI N.º 02832343, en su condición de presidente, Mg. Christian Joel López Farías, con DNI N.º 45204856 (miembro), Mg. Roland Alexander Flores Veintimilla con DNI N.º 00255937 (miembro) y Dra. Carmen Rosa Alcántara Mio con DNI N.º 00252831 asesora de Tesis, para la sustentación en acto público de la Tesis titulada: **"Asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en la recaudación , Municipalidad Provincial de Tumbes, 2020-2021"**, ejecutada por la Bachiller **Yeoryeth Rosa Iveth Sánchez Díaz**, para optar el Título Profesional de Abogada, la que se realiza en **FORMA VIRTUAL**, mediante aplicación Google Meet.

En conformidad con el artículo 55 y siguientes del Reglamento de Grados y Títulos y artículo 62 y siguientes del Reglamento de Tesis de Pregrado y Posgrado, de la Universidad Nacional de Tumbes, la sustentación de la tesis es un acto público de exposición y defensa del trabajo ejecutado, amparado en las normas reglamentarias invocadas; el presidente del jurado dió por iniciado el acto de sustentación, concediendo el uso de la palabra a la Bachiller **YEORYETH ROSA IVETH SÁNCHEZ DÍAZ** para que proceda a la sustentación de la Tesis.

Luego de la sustentación de la tesis, formulación de preguntas y la deliberación del jurado, en conformidad con el artículo 57 del Reglamento General de Grados y Títulos, concordante con el artículo 65 del Reglamento de Tesis de Pre grado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes; declaran aprobada por unanimidad con el calificativo de Regular ( ) Buena ( ) Muy Buena ( x ) y Sobresaliente ( ).

Por tanto, la Bachiller, queda **APTA**, para iniciar los trámites administrativos, y el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, expida el Título Profesional de Abogada, en conformidad con lo estipulado en el Artículo N.º 90 del Estatuto de la Universidad Nacional de Tumbes y lo normado en el Reglamento de Grados y Títulos.

Siendo las diecinueve horas con veinte minutos, del mismo día, el presidente del jurado dió por concluido el presente acto académico, de sustentación de tesis, para mayor constancia de lo actuado firman en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.

 _____ MG. JULIO CESAR AYALA RUIZ DNI N° 02832343 Código ORCID: 0000-0003-0313-7566 Presidente de Jurado de Tesis	 _____ MG. CHRISTIAN JOEL LÓPEZ FARIAS DNI N° 45204856 Código ORCID: 0000-0001-6465-9267 Miembro de Jurado de Tesis
 _____ MG. ROLAND ALEXANDER FLORES VEINTIMILLA DNI N°00255937 Código ORCID: 000-0002-9858-9583 Miembro de Jurado de Tesis	 _____ DRA. CARMEN ROSA ALCÁNTARA MIO DNI N° 00252831 Código ORCID: 0000-0001-8794-0844 Asesor de Tesis



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**

**CERTIFICACIÓN**

Dra. Alcántara Mio Carmen Rosa, docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Tumbes.

**CERTIFICA:**

Que el documento de tesis titulado: *"la asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en la recaudación tributaria, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021"*. Presentado por la bachiller YEORYETH ROSA IVETH SÁNCHEZ DÍAZ, PARA OPTAR EL TITULO DE ABOGADA, ha sido asesorado por mi persona, por lo tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, 15 de julio del 2023

**DRA. ALCÁNTARA MIO CARMEN ROSA**  
DMI 00252831  
CODIGO ORCID 0000000187940844

# Asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en la recaudación, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021

*por* Yeoryeth Sánchez Díaz



DOCENTE PRINCIPAL FDCP - UN TUMBES

---

**Fecha de entrega:** 15-jul-2023 10:56p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2131693184

**Nombre del archivo:** TESIS\_YEORYETH\_SANCHEZ\_DIAZ.\_REV.\_14\_JUL.2023.docx (2.32M)

**Total de palabras:** 16055

**Total de caracteres:** 90306

# Asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en la recaudación, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>7</b> %	<b>7</b> %	<b>1</b> %	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>www.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>7</b>	<b>www.grafiati.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>8</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1</b> %
<b>9</b>	<b>edoc.pub</b> Fuente de Internet	



		<1 %
10	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
12	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	ensayosjuridicos1.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas    Activo    Excluir coincidencias < 15 words  
 Excluir bibliografía    Activo



## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con todo mi cariño y aprecio a mi familia, por su esfuerzo y por creer en mi capacidad; en especial la dedico a mis padres que siempre han guiado mi camino y depositaron su confianza en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. A la comunidad Universitaria. A mi asesora de tesis y los catedráticos de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de Tumbes por brindarme conocimientos importantes para mi carrera profesional; y agradezco a todas las personas que me apoyaron siempre de manera incondicional.

# ÍNDICE

## Paginas preliminares

1. Caratula.....	i
2. Acta de aprobación de forma y estilo.....	ii
3. Acta de sustentación.....	v.
4. Declaración de originalidad.....	vi
5. Dedicatoria .....	ix
6. Agradecimiento .....	x
7. Índice .....	xi
8. Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	xiii
9. Resumen.....	xv
10. Abstrac.....	xvi
I. Introducción.....	17
II. Revisión de la literatura.....	19
2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	19
2.1.2, Antecedentes nacionales .....	20
2.1. Bases teóricas.....	22
III. Materiales metodológicos.....	41
3.1. Metodología.....	41
3.2. Hipótesis y variables .....	42
3.3. Población, muestra y muestreo.....	42
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	43
3.5. Plan de procesamiento de datos.....	43
IV. Resultados y Discusión.....	46
4.1. Resultados .....	46
4.2. Discusión.....	59
V. Conclusiones y Recomendaciones.....	67

5.1. Conclusiones.....	67
5.2. Recomendaciones .....	68
VI. Referencias bibliográficas.....	69
VII. Anexos.....	73
7.1. Matriz de Consistencia.....	70
7.2. Operacionalidad de variables.....	76
7.3. Encuesta dirigida a los contribuyentes.....	77
7.2. Encuesta dirigida a los servidores municipales.....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

1. Gráfico N.º 01 Ingresos tributarios de los Gobierno subnacionales según nivel de gobierno, 2003 – 2021 (%PBI).....	29
2. Tabla 1 Población de servidores y contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tumbes y muestra de estudio .....	42
3. Tabla 2 Pregunta 01.....	46
4. Tabla 3 Pregunta 02.....	46
5. Tabla 4 Pregunta 03.....	47
6. Tabla 5 Pregunta 04.....	47
7. Tabla 6 Pregunta 05.....	48
8. Tabla 7 Pregunta 06.....	48
9. Tabla 8 Pregunta 07.....	49
10. Tabla 9 Pregunta 08.....	49
11. Tabla 10 Pregunta 09.....	50
12. Tabla 11 Pregunta 10.....	50
13. Tabla 12 Pregunta 11.....	51
14. Tabla 13 Pregunta 12.....	51
15. Tabla 14 Pregunta 13.....	52
16. Tabla 15 Pregunta 14.....	52
17. Tabla 16 Pregunta 15.....	53
18. Tabla 17 Pregunta 16.....	53
19. Tabla 18 Pregunta 01.....	54
20. Tabla 19 Pregunta 02.....	54
21. Tabla 20 Pregunta 03.....	55
22. Tabla 21 Pregunta 04.....	55
23. Tabla 22 Pregunta 05.....	56

24. Tabla 23 Pregunta 06.....	56
25. Tabla 24 Pregunta 07.....	57
26. Tabla 25 Pregunta 08.....	57
27. Tabla 26 Pregunta 09.....	58
28. Tabla 27 Pregunta 10.....	58
29. Tabla 28 Pregunta 11.....	59

## **RESUMEN**

La investigación titulada, Asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en la recaudación, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021, se ha realizado con el objetivo general de determinar la relación existente de la asistencia técnica de la gerencia de rentas con el impacto en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021 y con los objetivos específicos de determinar el nivel de la asistencia técnica de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021; determinar el nivel de recaudación tributaria de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021; determinar la relación de asistencia técnica con la dimensión presión tributaria de la recaudación tributaria de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021; determinar la relación de asistencia técnica con la dimensión ingresos tributarios de la recaudación en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021; fue desarrollada bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo, tipo de estudio no experimental, diseño de estudio correlacional, y se aplicó el método de estadística de Fisher, desarrollada mediante dos cuestionarios dejando en evidencia el resultado, que durante los años 2020 y 2021 en la Municipalidad Provincial de Tumbes la asistencia técnica de la gerencia de rentas se relaciona con el impacto en la recaudación tributaria, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021 en gran medida, y se logró identificar el nivel de la asistencia técnica de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes en los años 2020 y 2021; y también se logró identificar el nivel de recaudación tributaria de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes en los años 2020 y 2021.

### **Palabras Claves**

Tributos Municipales, Recaudación Tributaria, Impacto, Asistencia Técnica, Gerencia de Rentas.

## **ABSTRACT**

The research entitled Technical assistance of income management and its impact on collection, provincial municipality of Tumbes, 2020-2021, has been carried out with the general objective of determining the existing relationship of technical assistance of income management with the impact in the tax collection of the provincial municipality of Tumbes, 2020-2021 and with the specific objectives of determining the level of technical assistance of the revenue management of the provincial municipality of Tumbes 2020-2021; determine the level of tax collection of the income management of the provincial municipality of Tumbes 2020-2021; determine the relationship of technical assistance with the tax pressure dimension of the tax collection of the revenue management of the provincial municipality of Tumbes 2020-2021; determine the relationship of technical assistance with the tax revenue dimension of collection in the revenue management of the provincial municipality of Tumbes 2020-2021; It was developed under the methodological approach of the quantitative approach, type of non-experimental study, correlational study design, and the Fisher statistical method was applied, developed through two questionnaires, revealing the result, which during the years 2020 and 2021 in the Provincial Municipality of Tumbes, the technical assistance of the income management is related to the impact on tax collection, Provincial Municipality of Tumbes, 2020-2021 to a great extent, and it was possible to identify the level of technical assistance of the income management of the provincial municipality of Tumbes in the years 2020 and 2021; and it was also possible to identify the level of tax collection of the revenue management of the provincial municipality of Tumbes in the years 2020 and 2021.

### Keywords

Municipal Taxes, Tax Collection, Impact, Technical Assistance, Income Management.



## I. Introducción

En este mundo globalizado, la tecnología ha dado pasos agigantados que evidencian que las grandes instituciones en especial las municipalidades de América Latina uno de sus servicios es la prestación de asistencia tributaria y muchas municipalidades hacen uso de medios computarizados, esta prestación de asistencia tributaria es determinada por el alcance de la tecnología de la información disponible para cada administración. Estas herramientas se clasifican de acuerdo a su uso como internas (utilizadas solamente por la administración) o compartidas (utilizadas por la administración y los contribuyentes).

El problema identificado en esta investigación ¿En qué medida la asistencia técnica de la gerencia de rentas se relaciona con el impacto en la recaudación tributaria, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021?; este problema no es ajeno en las funciones que desarrolla la administración tributaria municipal del Perú, toda vez que debe ser consciente de que la mayor incidencia de errores en las declaraciones tributarias proviene del desconocimiento de los contribuyentes sobre la información que deben proporcionar y la forma en que ella debe ser registrada.

Por eso, el servicio de atención debe estar diseñado para brindar toda la información que requiere el contribuyente para cumplir con sus obligaciones tributarias de manera sencilla y clara. Se le debe brindar orientación que le permita absolver sus dudas y comprender adecuadamente el compromiso que asume ante la administración tributaria municipal. Además, las herramientas que se le proporcionen deben ser útiles y fáciles de usar, para que pueda registrar sin problemas la información en sus declaraciones juradas.

En las Municipalidades tanto distritales como provinciales de la región de Tumbes también se presenta como un problema social que aqueja a los contribuyentes la pésima atención o mejor dicho el desorden presentado en las oficinas al momento de absolver dudas, según el análisis de Arias, sostiene que de los principales problemas del sistema tributario son:

- a) La concentración de la recaudación del gobierno central quien representa el 98% de los ingresos del gobierno general, solo un 2% es recaudado por los gobiernos locales, los gobiernos regionales no realizan ninguna recaudación, de esta manera que el Perú es uno de los países más centralizados de América Latina.
- b) Los altos niveles de evasión tributaria del impuesto a la renta y del impuesto general a las ventas aunada a la informalidad, están muy relacionados con la falta de cultura tributaria y la galopante corrupción.
- Pese que, en el Marco Constitucional de 1993, artículo 193°, existe un acceso que constituyen rentas de los gobiernos regionales los tributos creados por ley a su favor. (Arias, 2011-2016, p. 11).

La municipalidad provincial, ubicada en la ciudad de Tumbes no es ajena al problema, cumpliendo un rol básico en la recaudación de tributos y políticas que realizan, siendo supuestamente adecuadas y que orientan al contribuyente a realizar el pago oportuno de sus tributos. En este sentido, la importancia y el objetivo de la investigación ha estado orientada a determinar la relación existente de la asistencia técnica de la gerencia de rentas con el impacto en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021, sin embargo, la realidad nos muestra un déficit de campañas de sensibilización tributaria así como una inadecuada orientación al ciudadano que demuestran las consecuencias sociales y jurídicas de evasión tributaria y la recarga en los procedimientos de cobranza coactiva. Página web de la Municipalidad provincial de Tumbes 2022.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1-1- Antecedentes Internacionales**

Haciendo la búsqueda de trabajos de investigación de corte internacional referidos a las variables de estudio se cita a Martínez, C.(2020) En su trabajo de investigación titulado: “ La cultura tributaria como medida para elevar los niveles de recaudación de los impuestos en Panamá” tuvo como objetivo evaluar la cultura tributaria para incrementar los niveles de recaudación de los impuestos en Panamá, la metodología es no experimental, descriptiva, explicativa y documental, técnica encuesta y el análisis documental, los resultados que arrojó la encuesta demostraron que el Estado es el responsable de crear y popularizar programas que orienten a los contribuyentes, ya que un alto nivel está en desacuerdo de como el Estado aborda el tema, arrojó también que los ciudadanos recibieron poca orientación en materia tributaria.

Onafre, R., Aguirre. C & Murillo. K(2017) en su trabajo de investigación denominado “La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón de Babahoyo, provincia de Ríos” presenta una perspectiva general de los principales ideas de valoraciones de los ciudadanos sobre el tema tributario, tuvo una metodología descriptivo, explicativo, una muestra de 55.530 habitantes y se aplicó 381 encuestas, se concluyó que la cultura tributaria está estrechamente referida a la calidad de la información, concientización que está vinculado al servicio de rentas internas del contribuyente, a pesar de que los ciudadanos están descontentos un gran porcentaje cumple con sus obligaciones tributarias y los contribuyentes que no cumplen se debe a que consideran al Estado como mal administrador y corrupto.

Yaguache,M., Pardo, M. & Espejo, L.,(2018) en su investigación denominada “ Estrategias para fomentar la cultura tributaria de la académica. Caso UTPL” tuvo como finalidad en difundir estrategias desarrolladas desde la academia.

A través del apoyo contable y fiscal NAF, fomentando una cultura tributaria responsable y voluntaria. Metodología de enfoque cuantitativo de tipo exploratorio – descriptivo, se usó como técnica la encuesta, arrojó como resultados que, para difundir se requiere de un trabajo en equipo conjunto entre la administración tributaria, la academia y la sociedad.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

En cuanto a las tesis de corte nacional se encuentra a Chujutalli, J. & Ormeño, C. (2020) En su trabajo de investigación "Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital del Rímac", tuvo como objetivo proponer estrategias que permitan a la municipalidad del Rímac incrementar la recaudación de impuesto predial, tuvo un diseño cualitativo,, la muestra estuvo constituida por 389 hogares encuestados, concluyendo que la Municipalidad Distrital del Rímac en el periodo 2016, 2017 y 2018 tuvo un 40% de morosidad siendo el 2018 el mayor incremento del 50%.

Vela. C & Floridez, K (2019) en su trabajo de investigación titulado: "Recaudación tributaria y su relación con la gestión por resultados en el servicio de administración tributaria, ciudad de Tarapoto, Año 2018" su objetivo principal fue: Determinar la relación entre recaudación tributaria con la gestión por resultados en el servicio de administración tributaria en la ciudad de Tarapoto, de tipo cuantitativo no experimental, diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo constituida por 17 colaboradores del servicio de administración tributaria, arrojó como resultado que el personal del servicio de administración tributaria mencionada que a veces cumplen en un 64,7 la recaudación tributaria y un 70.6% a veces cumplen con la gestión por resultado de la eficacia y eficiencia al finalizar el año, concluyendo que se puede evidenciar una correlación positiva alta afirmando que a mayor recaudación tributaria mejora la gestión por resultados en el servicio de administración tributaria.

Huanca, D. (2017). En su investigación denominada "La política tributaria municipal y la cultura tributaria de los contribuyentes de la urbanización Magisterio del Distrito de Cusco, año 2017"; tuvo como objetivo principal identificar y determinar la relación existente entre política tributaria municipal y la cultura tributaria de los contribuyentes de la urbanización del Magisterio del distrito del Cusco o 2017, tipo descriptivo, correlacional y transversal, la muestra estuvo constituida por 242 encuestados, arrojó como resultados, que existe concordancia expresiva entre la política tributaria municipal y la cultura tributaria municipal de los contribuyentes de

la urbanización Magisterial del distrito del Cusco, validando la hipótesis principal de vinculación y relación entre las variables, al alcanzar índices de correlación positiva.

Chacón, N. (2019) en su trabajo de investigación denominado “La cultura tributaria de los tributos municipales por el servicio de la administración tributaria de Piura, 2017, tuvo como objetivo general determinar la incidencia que existe entre la cultura tributaria municipal y la recaudación de tributos municipales en el servicio de administración tributaria, tuvo como muestra a 20 funcionarios y 80 contribuyentes, concluyendo que la falta de conocimiento es uno de los factores que imposibilita a los contribuyentes a cumplir con sus deberes.

Limaco, (2020) En su tesis titulada: “ Cultura tributaria de la Municipalidad constitucional del Callao, 2020 tuvo como objetivo mejorar la cultura de pago tributario de la municipalidad constitucional del Callao, metodología de la investigación ha sido básica, no experimental, transversal, exploratorio, descriptivo y correlacional, concluyendo que existe relación significativa entre las dimensiones de información tributaria y educación tributaria y no existió relación significativa entre las dimensiones conciencia tributaria e información tributario, la cultura de pago tributario tuvo mejoras a través de sus composiciones dimensionales de formación tributario.

Iman, L & Ynfante S. (2016) en su trabajo de investigación denominado “Programa de difusión tributaria y su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes” tuvo como objetivo general “Determinar como el programa de difusión tributaria incide en la cultura tributaria de los comerciantes del mercado modelo de Tumbes”, la metodología ha sido de diseño descriptiva y explicativa, cuasi – experimental. La muestra que se usó en esta investigación fue de 33 comerciantes del mercado de Tumbes, arrojó los siguientes resultados un 61% de los comerciantes consideró deficiente la función de gestión de los tributos internos del Administración Nacional por parte de la “Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria”, creándose una falencia en la cultura tributaria y siendo extensiva hacia los consumidores.

### **3.1. Bases teórico - científicas**

En un país donde un sistema tributario basado en la autoliquidación, como el Perú, demanda un administrado no solo consciente de la exigencia e importancia de su cumplimiento tributario, sino también, es evidente, de una comprensión y conocimiento de la normativa tributaria que regula sus obligaciones. Tal situación compromete a las administraciones tributarias en su función de orientación, información y asistencia a los deudores tributarios para que estos puedan realizar correctamente su autodeterminación. Para dar la consistencia científica a la variable asistencia técnica, se recopila información de primera mano.

Según el Artículo 84 del Código Tributario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 133-2013 EF, indica que la Administración Tributaria proporcionará orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente.

#### **Asistencia Técnica**

Entre sus conceptos, se considera los siguientes:

La asistencia técnica, según la UNESCO (s/f), es la asistencia no financiera proporcionada por especialistas locales o internacionales.

Es decir que puede tomar la forma de compartir información y conocimientos, instrucción, formación de habilidades, la transmisión de conocimientos prácticos y servicios de consultoría y también puede implicar la transferencia de datos técnicos.

El Gobierno Colombiano (s/f) en su glosario de función pública afirma, que la asistencia técnica es sobre expertos, consultantes, formadores, asesores, etc., contratados para transferir conocimiento y competencias, crear y reforzar las instituciones.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2013) en su manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial, hace mención a la asistencia tributaria indicando lo siguiente: “Estos servicios se implementan para apoyar al contribuyente y asegurar que cumpla con sus obligaciones tributarias. Aunque la propia

administración tributaria municipal cumple con una parte de estas obligaciones, por ejemplo, cuando elabora las declaraciones que debe presentar para el pago de los tributos (p. 12)”.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2013) señala también que: “Cuando se trata de la orientación a un contribuyente natural se sentirá más cómodo y seguro al recibir una atención personalizada que le explique qué debe hacer para formular su declaración y cumplir con las normas legales existentes pero en el caso de que sea una empresa es probable que no necesite asistencia para formular sus declaraciones juradas, sino que lo hará mediante un programa informático que llenará los datos de manera casi automática (p. 14)”.

Este concepto brindado por el Ministerio de Economía y Finanzas, demuestra una teoría superficial, donde los contribuyentes reciben poca atención; también describe a las empresas que no necesitan asistencia y que hay un sistema que facilita llenar sus declaraciones, sin embargo, es por la asistencia de un profesional tanto para su determinación tributaria como para evaluar las estructuras jurídicas con las que realiza sus operaciones sin encarecer, indebidamente, sus costos tributarios.

### **Objetivo de la asistencia técnica.**

El objetivo de la asistencia técnica es maximizar la calidad de la implementación y el impacto del proyecto mediante el apoyo de administración, gestión, desarrollo de políticas, aumento de la capacidad, etc.

### **Características de la asistencia técnica**

“Mas que hacer por, es un hacer con” Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza 2012”

*Las soluciones a los problemas no provienen del experto, se construyen en interacción con los actores a los que se brinda la asistencia técnica. La mirada del experto es importante para que el proceso de construcción colectiva sea coherente y consistente. Aporta estrategias, instrumentos y metodologías que podrían ayudar*

a identificar las soluciones, pero esta identificación de las propuestas o cursos de acción se producen colectivamente y las decisiones finales corresponden a los actores a las que se les ha brindado asistencia técnica.

Si bien la selección del sentido, propósito y estrategias de asistencia técnica se determina en función de los actores a los que se les va a dar el servicio, es necesario considerar el contexto específico en que se desenvuelven esos actores.

*La asistencia técnica*, ocurre en un contexto con **características sociales, económicas, culturales e institucionales**, determinadas y específicas. En él se desempeñan los sujetos que demandan y reciben asistencia técnica. El asistente técnico debe mostrar apertura para conocer, interpretar y actuar en el contexto específico, y para proponer los alcances técnicos y sociales de su tarea, incluidos los aspectos éticos.

*La asistencia técnica no es neutral*, sus logros, resultados y efectos son productos de la interacción entre asistentes y asistidos y entre los enfoques, valores y prácticas de ambos grupos situados en contextos específicos.

Por eso, es necesario conocer y dialogar con los actores y el contexto. Este conocimiento hará que la asistencia técnica logre los efectos deseados y atienda las expectativas de los actores a los que espera servir.

## **Modalidades**

Hay muchas modalidades para hacer asistencia técnica, la selección de una o la combinación de dos o tres modalidades dependerá de las circunstancias y particularidades de un grupo, así como de la complejidad del tema. Hemos identificado las siguientes:

- **Asistencia Personalizada:** Implica el trabajo con una o dos personas para solucionar un problema, desarrollar un nuevo procedimiento o usar una nueva herramienta. Implica una interacción muy cercana hasta que la



persona que recibe la Asistencia Técnica pueda apropiarse de esta nueva práctica. Esta asistencia podría darse en el centro de labores.

- Taller de asistencia a un equipo de trabajo, en relación a un tema o proceso específico: Implica el trabajo con grupos pequeños que reciben capacitación y que luego identifican un proceso o una parte del proceso de mayor complejidad, recibiendo asistencia técnica en ello.
- Prácticas demostrativas: Se orientan al desarrollo de ejercicios prácticos en relación a aspectos de la gestión (manejo de sistemas de información, implementación de procedimientos, mejoras específicas en un servicio, entre otros); es decir, se pone el peso en los procesos prácticos de cómo se van haciendo las cosas (“aprender haciendo”). Este tipo de asistencia puede ser más exigente en cuanto a recursos y a preparación previa, dependiendo del tipo y complejidad de la práctica a desarrollar.
- Reuniones permanentes con el equipo responsable de un área, programa o proyecto: En ellas se realiza la discusión y retroalimentación de los procesos principales de éste. Por lo general, implica reuniones quincenales o mensuales.
- Revisión de documentación y formulación de recomendaciones técnicas: Implica un trabajo inicial de revisión de información secundaria respecto a un proceso, una herramienta u otro tema y luego un proceso de discusión para identificar de manera conjunta las mejoras a implementar

## **Tipos**

Es necesario la capacitación permanente a los contribuyentes, la orientación constante y sistemática para desarrollar productos y servicios que le ayuden a cumplir con esa tarea, que puede resultarle compleja y tediosa, pudiendo darse como: asistencia tributaria presencial, asistencia tributaria telefónica, asistencia tributaria mediante soporte informático y asistencia tributaria a través de internet.

En referencia a la *asistencia tributaria presencial*, el Ministerio de Economía y Finanzas (2013) señala que “la formulación de las declaraciones en las oficinas de la administración tributaria municipal exige una adecuada organización del personal” (p. 40) Sería muy provechoso que la municipalidad cuente con personal capacitado que pueda sustituir a un trabajador por un caso de ausencia por accidente, enfermedad u otro, de tal manera que el contribuyente no se vea afectado.

Para la *asistencia tributaria telefónica*, el Ministerio de Economía y Finanzas (2013) señala que “la formulación de declaraciones es un servicio que puede prestarse por teléfono. Posteriormente se procede al envío de la declaración al domicilio del contribuyente, para que pueda firmarla y presentarla” (p. 42)

En cuanto a la *asistencia tributaria mediante soporte informático*, el Ministerio de Economía y Finanzas (2013) indica que “este sistema supone poner a disposición de los contribuyentes productos adecuados a las características técnicas de sus equipos informáticos” (p. 43).

Finalmente el Ministerio de Economía y Finanzas (2013) refiere que la *asistencia tributaria a través de internet*, viene a ser “los programas informáticos elaborados para la formulación de las declaraciones que pueden ser fácilmente incorporados en la página web de la administración tributaria municipal” (p. 44) El contribuyente interesado puede realizar la descarga en su computadora y utilizarlo, llenando su declaración, incorporando las descripciones que sea necesaria, generando una carpeta y pueda enviar en forma virtual.

### **Recaudación tributaria**

De otro lado se buscan información para la segunda variable, manifestando que la recaudación tributaria es un proceso mediante el cual las autoridades tributarias cobran a los causantes y contribuyentes todo tipo de impuestos, derechos, productos, aprovechamientos, y contribuciones establecidas en las Leyes, normas y reglamentos del Estado. Para poder referirnos a la recaudación tributaria, en primer lugar, hablaremos de lo que es el sistema tributario peruano.

El sistema tributario peruano es el conjunto ordenado, lógico y coherente de tributos, que guarda armonía con los objetos de la política económica vigente, se inspira en los principios establecidos por ella y constituye un medio idóneo para la transferencia de recursos desde los ciudadanos al Estado a efectos de sostener las cargas públicas. También es determinado como el conjunto de normas y procedimientos establecidos por la ley y que rigen entre el deudor tributario (contribuyente) y el acreedor tributario (Estado), el mismo que se basa en un conjunto de reglas establecidas por el estado a fin de regular la relación entre los componentes de hecho tributario: acreedor y deudor. (Aguilar, 2012).

El concepto de recaudación fiscal es aquel que se aplica al acto que realiza un organismo, normalmente el Estado o el gobierno, con el objetivo de juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter.

La recaudación fiscal es hoy en día un elemento central para todos los gobiernos ya que esos no son más que los fondos que podrá manejar el gobierno y que deberá asignar a diferentes espacios tales como administración pública, educación, salud, medio ambiente, trabajo, comunicación, etc. Desde el momento mismo en que el hombre vive en comunidad podemos decir que existe ya la idea (más o menos primitiva) de recaudación fiscal y esto es así si entendemos el concepto como algo que todos los individuos que forman parte de una comunidad ceden para ponerlo al alcance de todos.

La recaudación fiscal es usualmente el conjunto de gravámenes, impuestos y tasas que las diferentes personas deben pagar y que varían dependiendo de su actividad laboral, de sus condiciones de vida, de la zona habitacional, etc. Todo ese dinero que se junta a lo largo del año es recaudado por el Estado para luego ser reinvertido en el territorio del cual se extrajo.

La recaudación fiscal es sin duda alguna un concepto bastante conflictivo y controversial en lo que respecta a lo social. Definido claramente y como parte de un tipo de política de Estado, muchas veces la recaudación fiscal representa todas aquellas facilidades y beneficios que se arroga el Estado al contar con tal cantidad

de plata. Si bien en la mayoría de los países existen mecanismos para controlar la administración que el Estado hace de esos recursos, esto no impide que haya casos de corrupción, de enriquecimiento ilícito, de preventas o incluso de pérdida del capital por inversiones o licitaciones incorrectamente llevadas a cabo. (Zeballos, 2014).

“La recaudación tributaria es una facultad de la Administración tributaria que consiste en recaudar los tributos, a tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la Administración”. (Effio, 2008).

### **Concepto**

La función de recaudación, es el conjunto de actividades que realiza la administración impositiva destinadas percibir efectivamente el pago de todas las deudas tributarias de los contribuyentes, con el fin de producir la extinción de ellas.

Esta función involucra tanto la recepción de los pagos hechos por los obligados como, asimismo, todas las actividades que debe realizar la administración tributaria para perseguir y cobrar las deudas morosas.

La función de recaudación es, talvez, la más esencial de la administración tributaria ya que puede decirse idealmente, que el fin perseguido por esta última es que todos los contribuyentes paguen en forma voluntaria, cabal y puntualmente los tributos que los afectan.

### **Dimensiones**

*Ingresos tributarios*, los ingresos tributarios se obtienen mediante la recaudación tributaria Según (Gestión, 2017) citado por Aguilar (2021), nos dice que la recaudación de impuestos en Perú es muy pequeña en comparación a otros países.

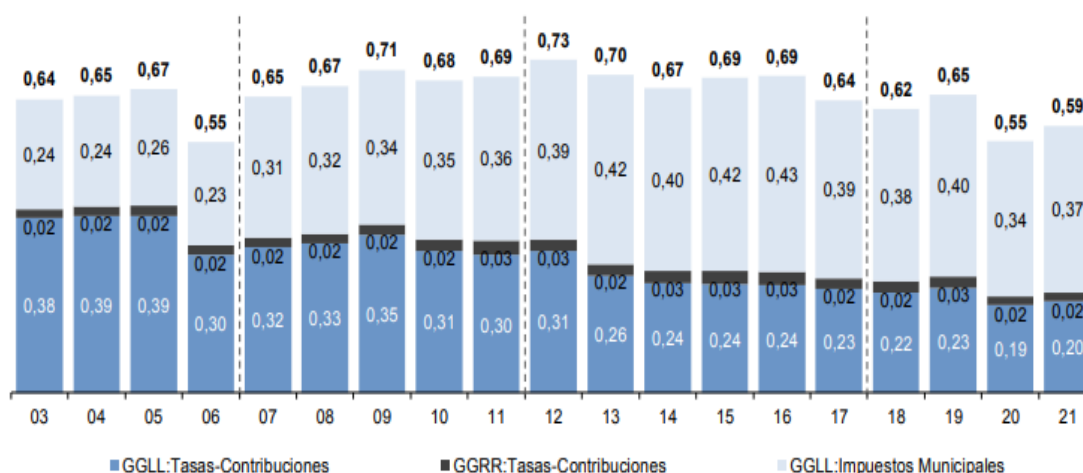
Por ello Shiguiyama (Jefe de SUNAT), nos informa que en los últimos 18 años el promedio de presión tributaria es de 14.7% del PBI.

Sin embargo, los ingresos tributarios de los Gobiernos Subnacionales (Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales) aumentaron de S/ 3 966 millones en el 2020 a S/ 5 129 millones en el 2021 (+24,4% en términos reales). Destaca la recaudación tributaria de los Gobiernos Locales, que concentró una participación de 96% en el periodo 2019-2021.

Los ingresos tributarios de los Gobiernos Subnacionales alcanzaron en el 2021 un 0,59% en términos del PBI en el 2021, 0,04 pp. más que en el 2020. Cabe destacar que este resultado se debió principalmente al aumento de la recaudación de los impuestos municipales, la cual alcanzó 0,37% en términos del PBI, es decir 0,03 pp. más que el resultado del 2020.

**Gráfico N° 01**

**Ingresos tributarios de los Gobiernos Subnacionales según nivel de gobierno, 2003 – 2021 (%PBI)**



Fuente: DGCP-MEF, BCRP  
Elaboración: DGPIP-MEF

Por otro lado, si bien la evolución de la recaudación tributaria de los Gobiernos Locales muestra una tendencia creciente en términos nominales, la participación de los tributos municipales respecto del total de ingresos se redujo de 26,0% en el 2003 a 12,8% en el 2021. Esta reducción se explica principalmente por el

incremento de las transferencias ( donaciones internacionales o extranjeras) y por la recuperación de los recursos por Operaciones Oficiales de Crédito (financiamiento).

Cabe precisar que el financiamiento basado en el uso de transferencias del Gobierno Central no contribuye con la sostenibilidad de recursos de los gobiernos locales, debido a las siguientes razones: o Las participaciones del canon, que dependen de los precios de los commodities. o el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), que depende principalmente del Impuesto de Promoción Municipal (IPM), que se recauda con el Impuesto General a las Ventas (IGV), cuya recaudación depende del ciclo económico o la existencia de transferencias que están condicionadas a gastos de inversiones.

Al respecto, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>100</sup> señala que el financiamiento con recursos propios puede asegurar ingresos suficientes y predecibles a los gobiernos subnacionales, en contraste con los recursos provenientes de las transferencias, que suelen ser más volátiles (principalmente, aquellas basadas en la explotación de los recursos naturales); y agrega que una base tributaria más sólida permite elaborar presupuestos más realistas y estables, así como responder más adecuadamente a las necesidades de servicios e infraestructura urbana.

Por otro lado, las transferencias que reciben las municipalidades no son necesariamente una fuente complementaria a sus recursos propios (que financian los bienes y servicios que demandan los ciudadanos), toda vez que pueden convertirse en una fuente de financiamiento sustituta a la generación de ingresos propios, con lo cual se generaría un incentivo a reducir el esfuerzo fiscal en este nivel de gobierno. El Desbalance Vertical (DV)<sup>101</sup> registrado en el 2021 para los Gobiernos Locales, el cual está expresado como la participación de las transferencias<sup>102</sup> respecto de los ingresos municipales. El DV promedio del total de 1,888 municipalidades fue de 64,5 %, con una mediana de 68,1%, a nivel nacional; dicha situación denota la significativa participación de las transferencias y la fuerte dependencia financiera del Gobierno Central. Asimismo, la desviación del DV del total de las municipalidades con respecto a su promedio, se estima que

podría ser 24,9% en promedio, lo que originaría un coeficiente de variación de 38,6% del DV de las municipalidades respecto al promedio. Adicionalmente, este cuadro indica que el 59,0% del total de las municipalidades (1 114 de 1 888) registran un DV entre 60% y 100%.

*Presión tributaria*, (IPE, 2018) citado por Aguilar (2021) Nos dice: La presión tributaria es un cuadro cuantitativo cuya relación es la del Producto Bruto Interno (PBI) y los ingresos tributarios de una economía lo que nos va a admitir el medir la intensidad como se grava al contribuyente en una nación a través de impuestos impositivos.

El Instituto Peruano de Economía define a la presión tributaria como un indicador cuantitativo que relaciona los ingresos tributarios de una economía y el producto bruto interno. Este indicador permite medir la intensidad con la que el Perú grava a sus contribuyentes a través de tasas impositivas. (Instituto Peruano de Economía, 2013).

- a) La presión tributaria es la proporción entre los impuestos recaudados a nivel del Gobierno Nacional, respecto del PBI nacional.
  
- b) Para medir la presión tributaria, técnicamente se consideran a los ingresos tributarios, básicamente impuestos para el Gobierno Nacional. No se incluyen: tasas del Gobierno Nacional, “contribuciones” tales como las regalías mineras y 13 petroleras, los ingresos de los Gobiernos Regionales y Locales, contribuciones para ESSALUD, etc.

Por esta razón, en el Perú, en el 2012, tomando en cuenta los impuestos del Gobierno Nacional, resulta que la presión tributaria es 16.5% del PBI. En cambio, considerando los impuestos, contribuciones, etc. a nivel del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Locales, se tiene que los ingresos totales del Estado constituyen el 19.1% del PBI.

La evidencia sugiere, en general, que los ingresos de los Gobiernos locales en países en desarrollo, como el Perú, tienden a depender de manera excesiva de las

transferencias del Gobierno nacional, reduciendo con ello la presión tributaria sobre los contribuyentes locales. En la actualidad, en el Perú, la recaudación de los impuestos locales explica una mínima proporción de los ingresos totales del país: de 108.000 millones de soles que se recauda a nivel nacional, los impuestos locales apenas alcanzan los 3.000 millones de soles (2,7% del total recaudado del producto bruto interno (PBI) del país. Esta participación es una de las más bajas del mundo; aún más, si se toma en cuenta el promedio de la recaudación por este mismo concepto en países de la OECD, como Reino Unido o Francia, que mantienen una recaudación por ejemplo en el impuesto predial superior al 4% del PBI. O en países de la región, como Argentina y Colombia, cuya recaudación por el mismo concepto supera el 2% de sus respectivos PBI.

En la literatura sobre los esquemas de transferencia intergubernamentales a los Gobiernos locales, se suele sugerir la presencia del problema de “pereza fiscal”; en el sentido de que las transferencias tienden a generar incentivos perversos a las municipalidades, hacia la reducción de la presión tributaria de la población de sus respectivas jurisdicciones. La racionalidad apunta a la preferencia por sustituir los ingresos derivados de los procesos de recaudación tributaria local por los ingresos por transferencias intergubernamentales. En otras palabras, esto implica buscar el financiamiento de los gastos locales por parte de los no-residentes, reduciendo la necesidad de presionar la base tributaria local y, en su lugar, buscar los aportes del Gobierno nacional.

### **Características de la función**

De acuerdo con lo dicho en el número anterior, esta función comprende dos aspectos uno pasivo y otro activo:

- **Aspecto Pasivo**

Es el aspecto que reviste la función que comprende todos los procedimientos y actuaciones que realiza la administración impositiva para simplemente recibir en forma efectiva en arcas fiscales los pagos de índole tributario que efectúan los contribuyentes.

- **Aspecto activo**



Está constituido por todas las actividades de cobranza de la deuda morosa. En consecuencia, este aspecto comprende todos los procedimientos y actuaciones, tanto administrativos como judiciales, que realiza la administración para perseguir coactivamente el pago de las deudas tributarias morosas hasta lograr que ellas sean canceladas conforme a las disposiciones de recepción preestablecidas.

### **Objetivos del sistema de recaudación**

- a) Recibir de los contribuyentes los pagos de los impuestos en la forma más expedita, produciéndose la mejor atención para que estas cumplan sus obligaciones en la forma más cómoda.
- b) Cautelar que los contribuyentes cumplan en forma y plazo sus deudas tributarias.
- c) Perseguir el pago de la deuda morosa de los contribuyentes, procurando que su cumplimiento se haga dentro del lapso más beneficioso para el interés fiscal.
- d) Producir la optimización del cumplimiento voluntario de los obligados, a través del mejor desempeño de sus actividades.
- e) Aportar una retroalimentación de antecedentes a los niveles superiores de la administración tributaria y a los estatales encargados de la planificación e implementación de la política impositiva nacional y de la estructuración del sistema impositivo del país.

#### **- Facultades de la función de recaudación**

La función de recaudación debe llevarse a cabo mediante el estricto cumplimiento de los reglamentos legales y administrativos. Estos reglamentos deben establecer las facultades que requiere la organización para realizar las operaciones tendientes a proteger los intereses fiscales. Tales instrumentos garantizan a los contribuyentes que los controles y procedimientos a los que están sometidos responden están reglamentados por normas claras, definidas y de general conocimiento. Se evita

así, en gran medida, las posibles confrontaciones derivadas de las acciones de recaudación emprendidas por la administración

#### - **Facultades legales**

La legislación tributaria debe establecer claramente las obligaciones principales y las de naturaleza complementaria que afecten a los contribuyentes. Así, la función de recaudación desarrollada por la administración puede ofrecer a los contribuyentes suficientes garantías y también permitirle a ella misma llevar a cabo una tarea bien coordinada y competente.

#### - **Facultades administrativas**

Todas las facultades, tanto legales como administrativas, de que dispone la administración tributaria para llevar a cabo la función de recaudación, deben ser cuidadosamente analizadas por el sector especializado de la organización a fin de reglamentar y establecer adecuadamente los correspondientes procedimientos de trabajo.

Para lograr estos objetivos que se requiere disponer de instrumentos para su difusión no solo entre el personal de la administración que debe aplicarlos sino, también entre los contribuyentes. Es evidente, en este último caso, que debe hacerse sólo hasta el grado en que sea conveniente y necesario. De este modo se establecerán claramente las “reglas del juego” que serán conocidas por las partes involucradas: la administración y los contribuyentes.

### **Administración de la función de recaudación**

#### **Personal**

Los recursos humanos constituyen uno de los requisitos fundamentales para un desempeño positivo de la función de recaudación. Por consiguiente, el personal asignado a las diversas facetas de ella debe estar técnicamente capacitado para realizarlas en forma eficiente. Al igual que lo expresado en otros capítulos del MAT con referencia al personal afectado a las demás funciones que desarrolla la administración tributaria, el elemento humano que debe conformar el sector de

recaudación constituye un factor condicionante decisivo en la eficiencia y en la eficacia de este.

La selección de los funcionarios que ejecutan las actividades de cada uno de los aspectos de la función de recaudación debe ser hecha con el cuidado que exigen, finalidades que persiguen cada una de las dos áreas, perfectamente definidas, que conforman lo que se trata : la de simple percepción material de los pagos que realizan los contribuyentes y la de cobranza de la deuda morosa Dentro del aspecto normativo de las misma, debe contarse con el personal idóneo para las actividades de estudios, las de planificación del desarrollo del trabajo y, por supuesto, las de dirección y supervisión .

En todos estos aspectos debe determinarse con precisión: a)el numero o cantidad de empleados de que debe disponer cada uno y b) la capacidad técnica que debe tener cada funcionario afectado a cada área específica, dada por su nivel profesional de preparación básica y, además , por los conocimientos que haya obtenido a través de su experiencia en el organismo y en la capacitación y entrenamiento que haya obtenido del servicio para lograr el mejor desempeño de sus funciones Como es obvio, el primer requisito mencionado está condicionado al tamaño de la organización y al volumen de las labores que desempeña

### **Capacidad técnica del personal**

Ya se ha dicho que la administración tributaria debe contar con el personal profesional y técnico con conocimientos especiales en toda la gama de disciplinas que están involucradas en ella, el cual debe ser usado en cada una de las actividades que la componen a fin de obtener, en la mejor forma, los resultados que se persiguen Someramente debe anotarse que, especialmente en el área de estudios, debe contarse con personal que domine las materias administrativas, legales, económicas, estadísticas, contables, computacionales, que le permita realizar sus tareas de estudios para establecer los métodos, sistemas y procedimientos para la ejecución de las labores tanto de recepción de los pagos como de la cobranza de deuda morosa. Ambas actividades necesitan de la planificación de su desarrollo.

El área de recepción de pagos debe disponer de personal idóneo tanto por su formación educacional como por el entrenamiento y capacitación que el propio servicio le debe proporcionar en forma permanente y adecuada, para desempeñarse en la atención del contribuyente que cancela sus obligaciones impositivas, debiendo hacerse hincapié en su habilidad de comunicación para mostrar una imagen favorable de la administración frente a los usuarios. Esto último produce el efecto colateral de inducción al mejor cumplimiento voluntario por parte de estos últimos.

En cuanto al área de cobranza de la deuda morosa, es indudable que la calidad profesional de los funcionarios adscritos a ella, sus facultades de comunicación y dedicación e interés por sus labores, harán que se consigan en mejor forma los resultados que se persigan.

### **Escalafón**

Es indudable que en el aspecto de la función de recaudación tiene igual relevancia lo ya dicho en otros capítulos del Manual Administrativo de Trabajo (MAT) en el sentido de que debe ofrecerse a los funcionarios una carrera administrativa que le permita, como consecuencia de los años de experiencia dentro de la organización, del incremento de sus conocimientos del eficiente cumplimiento de sus funciones, progresar tanto en su situación jerárquica como en la economía, dentro de las posibilidades que les ofrece el servicio bajo tal predicamento es conveniente que exista un escalafón de los funcionarios que sirven en el área de recaudación, con reglas perfectamente preestablecidas, conocidas y respetadas. Ello hará que cada uno conozca sus expectativas dentro del Organismo y las posibilidades de mejoramiento personal que se le ofrecen a través del cumplimiento de sus tareas y la adhesión manifestada al servicio por su correcto desempeño.

### **Remuneraciones**

Los salarios que se fijan al personal que cumple la función de recaudación en todos los aspectos que esta comprende, deben ser adecuados a los niveles de

profesionalismo, entrenamiento, capacitación y eficiencia que les sean exigibles. Debe tenerse presente que el cumplimiento que den los funcionarios a las restricciones, prohibiciones y reglas de conducta que los afecte, se verá facilitado si la remuneración es adecuada, puesto

### **Adiestramiento**

En consideración a que muchas de las posibilidades que existen en la función de recaudación son características de esta por cuanto se relacionan exclusivamente con la percepción de los pagos con la cobranza de la deuda morosa, la administración tributaria deberá proporcionarles a los empleados programas de adiestramiento conveniente estructurados con respecto a las labores que desempeñan y de acuerdo con las técnicas especiales que posee la función de adiestramiento.

### **Reglas de conducta**

La administración tributaria debe establecer las reglas de conducta que tienen que observar y respetar los funcionarios que llevan a cabo la función de recaudación, las cuales deben ser dadas a conocer tanto a estos como, igualmente a los contribuyentes. Dadas las características especiales de la función, es importante reducir al mínimo las oportunidades que puedan tener los empleados especialmente aquellos que están en contacto directo con el contribuyente para caer en acciones deshonestas que afecten el prestigio de la organización. Por ello, además de las prohibiciones de naturaleza especial que deben establecerse, es necesario reglamentar cuidadosamente sus reglas de conducta, aun aquellas que pudieran parecer obvias pero que, en definitiva, puedan resultar en compromisos entre los funcionarios y los contribuyentes.

Una regla con respecto a la moralidad que deben prevalecer a este particular, es aquella aplicada a algunos países que prohíbe absolutamente a sus funcionarios desempeñar cualquiera otra actividad adicional que pueda estar relacionada aun indirectamente con la administración tributaria. Así, se le prohíbe actuar como consultor, asesor o en cualquiera actividad dependiente de un contribuyente, ya

que se considera que ello tiende necesariamente a crear conflictos de intereses que pueden hacerlos actuar a favor de sus clientes o inducir a acciones ilegales a otros miembros del organismo.

### **Manuales administrativos**

El contar con manuales de operación que contengan los procedimientos y rutinas que deben emplearse en cada una de las actividades y actuaciones que se realizan, proporciona a los funcionarios la información básica necesaria para llevar a efecto sus tareas y para que se maneje con eficacia, conforme a las regulaciones legales y administrativas vigentes.

### **Formulación de Políticas**

Conocidos los antecedentes respecto a la función de la administración tributaria, también se debe contar con elementos humanos, materiales, financieros, así como con sistemas legales, administrativos y técnicos de que se dispone, siendo necesario, pertinente e imprescindible, fijar políticas para el desarrollo de la función.

Esto significa que deben definirse claramente los objetivos que se persiguen, la forma en que se actuará para alcanzar esos fines y las prioridades que se contemplarán. Además, debe indicarse los métodos y procedimientos que se utilizarán y los elementos que se emplearán.

### **Política de percepción de pagos**

En un medio en que el cumplimiento de pagos por los contribuyentes es aceptable y relativamente satisfactorio, la administración debe tender a una política de a ver cada vez más fácil u expedita la recepción de dichos pagos procurando que, en la expedición con que actúen los funcionarios receptores, se produzca el efecto de incentivar el cumplimiento voluntario de los obligados. Una buena política en este sentido es la de procurar que los lugares de percepción de pago sean fácilmente accesibles para los contribuyentes.

- **Modos de recibir los pagos**

La administración puede recibir los pagos a través de una o más de las siguientes modalidades:

Través del sistema bancario;

A través del sistema postal

Directamente en las dependencias de la propia administración.

Una importante consideración que debe tener en cuenta la administración al establecer la política de recibir los pagos solo por una de las vías indicadas- sin considerar la relativa a sus propias dependencias, es la de que el sistema puede conducirla a una situación vulnerable en el caso de que se produjera, por cualquier motivo una interrupción en alguna de ellas. Tal vez la política más recomendable para seguir es la de utilizar las tres modalidades, con el énfasis necesario en aquel que resulte más conveniente de acuerdo a las características y realidades del medio en que se actúa.

- **Política de cobranza de deuda morosa**

Generalmente en este aspecto el que requiere con mayor urgencia la fijación de una política racional para cumplir sus objetivos de obtener el ingreso en arcas fiscales de las deudas morosas de los contribuyentes.

**Causas de morosidad tributaria**

Por lo general, el contribuyente enfrentando a una deuda morosa tiene dos causas para no cumplir su obligación:

- a. No paga por qué no puede hacerlo.
- b. No paga por qué no le conviene hacerlo.

Al margen de cualquiera que sea la razón de la existencia de deudas morosas, la administración se ve enfrentada al desafío de eliminarlas y no tiene otra forma de hacerlo que perseguir su pago.

Pero frente a dicho desafío se encuentra con alguna de las siguientes causas que incentivan al contribuyente a no cumplir con su obligación de pagar:

Falta de facultades legales o administrativas para facilitar el pago de las deudas, mal uso de ellas.

**Falta de eficacia de la administración para cobrar.**

En ambas circunstancias la administración debe fijar políticas destinadas a obviar tales causales, para poder cumplir su objetivo de eliminar la deuda morosa. Por supuesto, en cuanto las causales sean de generación endógena y puedan ser solucionadas por ella misma.

Sobre el particular puede establecer una política para que se planifique el trabajo que debe realizarse, estableciendo prioridades basadas en consideraciones tales como: magnitud de la deuda, ubicación geográfica del contribuyente, importancia del contribuyente, tipo de impuesto, antigüedad de la deuda, actividad económica del contribuyente u otras.

Análisis de la Asistencia Técnica de la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes (primera variable).



### **III. MATERIALES METODOLÓGICOS**

#### **3.1. METODOLOGÍA**

##### **3.1.1. De acuerdo al enfoque de la investigación**

La investigación desarrollada ha tenido un enfoque cuantitativo, toda vez que ha implicado la recolección y análisis de datos que han sido recolectados mediante el instrumento de las encuestas. Tal como señala Hernández (2014) “La investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque representa una variedad de procesos y conclusión, es decir existe una secuencia y es probatorio, se miden las variables en un determinado contexto; se analizarán las mediciones recogidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se recoge una serie de conclusiones respecto de las hipótesis”. (p,4).

##### **3.1.2. De acuerdo al fin perseguido**

Asimismo, de acuerdo con el fin perseguido, la investigación ha sido de tipo básica, toda vez que estuvo orientada a conocer y analizar acerca de los fundamentos de los fenómenos y hechos observables (Fernández, Urteaga y Verona, 2015, p. 65).

##### **3.1.3. De acuerdo al diseño de la investigación**

Ahora bien, “la investigación ha tenido un diseño no experimental, ya que no se ha manipulado la variable, con el agregado que las situaciones materia de estudio han estado constituidas por hechos y/o fenómenos ya existentes en la realidad. Asimismo, dentro de esta clase de diseño, el estudio ha sido de tipo correlacional, toda vez que los datos fueron recolectados en relación a hechos y fenómenos que han ocurrido en un determinado periodo, siendo el caso concreto, en Tumbes durante el periodo 2020 - 2021.”

##### **3.1.4. De acuerdo al tipo de la investigación**

Por último, al tratarse de una investigación correlacional, “el trabajo desarrollado ha sido de tipo descriptivo-explicativo, toda vez que se profundizó punto por punto la situación regulada actual con un consecuente análisis e interpretación; los datos fueron recogidos de las respuestas expuestas por los expertos a través

del instrumento de las encuestas, lo cual permitió absolver de forma explicativa y descriptiva el problema planteado.”

### 3.2. Hipótesis y variables

#### 3.2.1. Hipótesis

En la presente investigación se ha utilizado el método de estadística de Fisher.

Hipótesis Nula (H1)

V1 La asistencia técnica V2 recaudación tributaria D1, D2 Las variables y dimensiones están relacionadas estadísticamente

(  $p < 0.005$ )

Por lo cual el criterio de tomas de decisiones establecida es para todo valor de significancia (p) = o > que 0.05. se rechaza la H0

(H0) **Nivel de confianza = 95%**

**Nivel de Error = 5%**

**Donde:**

P: > 0.005 se Acepta H1

P: < 0.005 se Rechaza Ho

#### Tabla 1

Población de servidores y contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tumbes y muestra de estudio.

<b>DISTRIBUCION DE LA POBLACIÓN</b>	<b>N° poblac.</b>	<b>N° muestra</b>
Servidores de la administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes	43	43
Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tumbes	57	57
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Fuente.** Autor

### 3.3. Plan de procesamiento y análisis de datos

- **Procesamiento de datos**

La muestra estará constituida por 43 servidores de la Gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes y 57 contribuyentes

El instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios elaborados en la plataforma Google Forms. Para la organización de datos se usó Excel y para el procesamiento de datos se empleó SSPS 22

- **Análisis de datos**

Los análisis de datos de la presente investigación fueron procesados mediante estadística.

Todas las mejoras que se puedan implementar en el servicio de atención deben ser consideradas como una inversión, pues inciden directamente en la calidad del servicio y, por lo tanto, en la satisfacción del contribuyente (Ministerio de Economía y Finanzas – atención al contribuyente 2015).

### 3.4. Métodos y técnicas de recolección de datos

#### 3.4.1. Métodos

Se emplearon los siguientes métodos:

**a. Método analítico-sintético:** se estudió la doctrina nacional que es entendida en derecho tributario, lo cual permitió un análisis profundo y detallado de la investigación del tema referido a la recaudación tributaria en las Municipalidades y la asistencia técnica en la gerencia de rentas.

**b. Método dogmático:** el cual se empleó con el fin de realizar un estudio meticuloso, descriptivo e interpretativo de las normas y jurisprudencia peruana sobre la materia a estudiar, así como otros artículos relacionados al problema planteado.

**c. Método hermenéutico:** el cual se utilizó para interpretar las normas vigentes, además de las posturas doctrinarias críticas referentes al tema abordado de recaudación tributaria.

**d. Método deductivo:** se partió de cuestiones generales acerca de la recaudación tributaria en general para llegar al tema específico referido a la asistencia de la gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

### **3.4.2. Técnicas**

Se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

**a. Análisis de contenido:** Esta técnica de investigación se empleó con el fin de realizar una descripción objetiva del material normativo y jurisprudencial, relacionado a la problemática planteada, con el fin de ejecutar su interpretación.

**b. Cuestionarios:** la cual permitió obtener resultados cuantitativos a partir de la formulación de preguntas relacionadas con los objetivos e hipótesis planteadas.

### **3.4.3. Instrumentos de recolección de datos**

Se han empleados dos cuestionarios, que han sido elaborados y dirigidos de manera distinta a los Servidores de la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes y a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tumbes. El cuestionario que estuvo dirigido a los contribuyentes constó de 16 preguntas divididas: dimensión: Presión Tributaria e ingreso tributario que tiene los indicadores: Políticas de difusión, claridad y precisión, conciencia de los contribuyentes y políticas de transparencia.

Los cuestionarios estuvieron conformados por un conjunto de preguntas, preparadas sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas (García, 2003, p. 3)

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento consistió en el grado en que su empleo reiterado al mismo objeto o persona genera resultados iguales. En ese

sentido la validez y la confiabilidad en la presente investigación se realizará con la aplicación del método de estadística de Fisher, el cual se basará en las preguntas formuladas a la muestra (Hernández et al, 2014, p. 200).

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

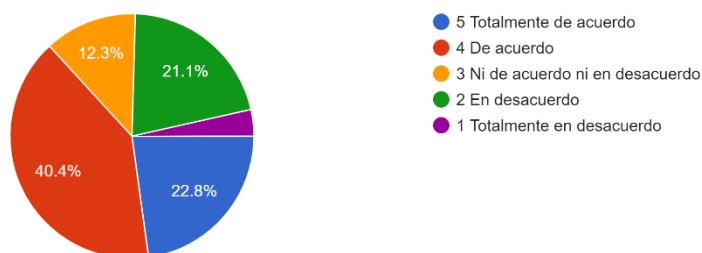
Los resultados obtenidos después de aplicar las encuestas son los siguientes:

Encuesta a los Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tumbes

Tabla 2 – Resultados de Pregunta 1

Del 1 al 5, ¿Cuánto cree que los documentos que emite la administración tributaria Municipal son fáciles de entender?

57 respuestas



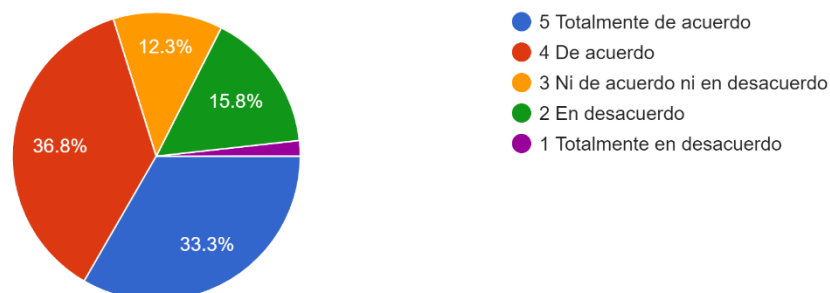
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 22.8% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo; 40.4% consideran que están de acuerdo; el 12.3% manifiestan que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 21.1% están en desacuerdo; y el 0.4% está totalmente en desacuerdo que los documentos que emite la administración tributaria Municipal son fáciles de entender.

Tabla 3 – Resultados de Pregunta 2

Del uno al cinco, ¿Está de acuerdo en que una fiscalización efectiva sería la herramienta más adecuada para verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas a los impuestos y tasas?

57 respuestas



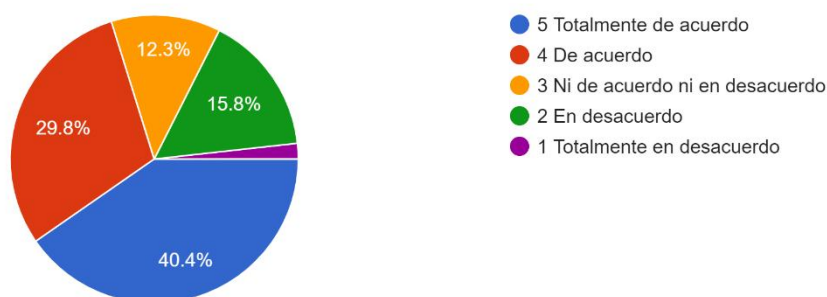
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 33.3% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 36.8% de los encuestados consideran que está de acuerdo; el 12.3% señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 15.8% manifiesta que está en desacuerdo y el 1.8% está totalmente en desacuerdo que una fiscalización efectiva sería la herramienta más adecuada para verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas a los impuestos y tasas.

Tabla 4 – Resultados de Pregunta 3

Del uno al cinco, ¿Está de acuerdo que el no pagar impuestos, perjudica a la comunidad?

57 respuestas



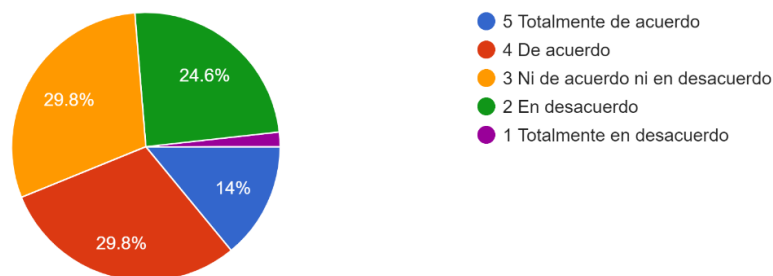
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 40.4% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 29.8% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 12.3% de los encuestado señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 15.8% de los encuestados manifiesta que está en desacuerdo y el 1.7% está totalmente en desacuerdo que una fiscalización efectiva sería la herramienta más adecuada para verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas a los impuestos y tasas.

Tabla 5 – Resultados de Pregunta 4

Del 1 al 5 ¿Qué tanto crees comprender para que se usa el dinero recaudado por la Municipalidad Provincial de Tumbes respecto a tributos municipales?

57 respuestas



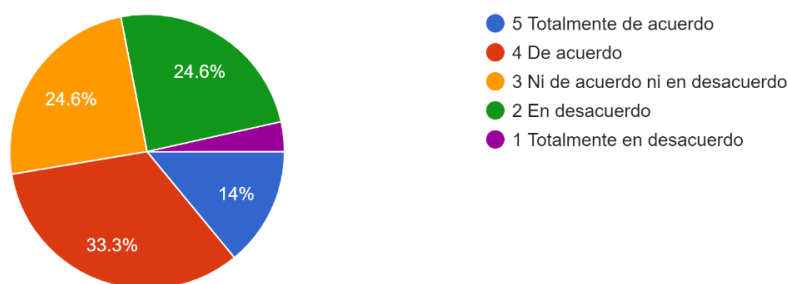
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 14% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 29.8% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 29.8% de los encuestado señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 24.6% de los encuestados manifiesta que está en desacuerdo y el 1.8% está totalmente en desacuerdo en qué tanto crees comprender para que se usa el dinero recaudado por la Municipalidad Provincial de Tumbes respecto a tributos municipales.

Tabla 6 – Resultados de Pregunta 5

Del 1 al 5. ¿Cuánto le pondrías de calificación a los servicios administrativos que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes?

57 respuestas



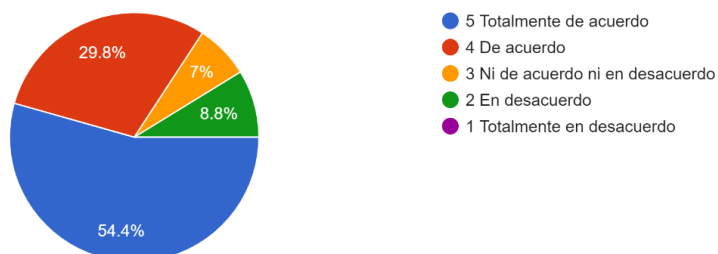
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 14% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 33.3% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 24.6% de los encuestado señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 24.6% de los encuestados manifiesta que está en desacuerdo y el 3.5% está totalmente en desacuerdo le pondrían calificación a los servicios administrativos que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Tabla 7 – Resultados de Pregunta 6

Del 1 al 5 ¿Estás de acuerdo con la formación sobre los tributos se debería de enseñar en las Instituciones educativas, en academias y los centros de trabajo?

57 respuestas



Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 54.4% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 29.8% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 7% de

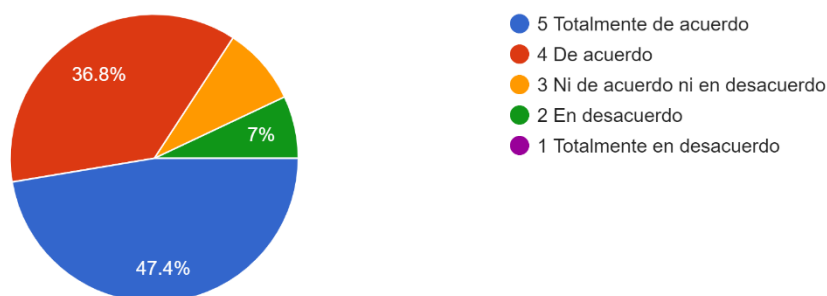


los encuestado señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 8.8% de los encuestados manifiesta que está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo con la formación sobre los tributos se debería enseñar en las Instituciones educativas, en academias y en los centros de trabajo.

Tabla 8 – Resultados de Pregunta 7

Del 1 al 5, ¿En que grado crees que la corrupción que vive el país ha alcanzado a la administración tributaria municipal de Tumbes?

57 respuestas



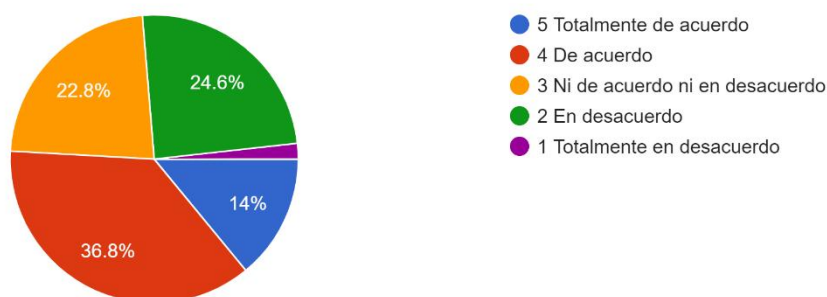
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 47.4% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 36.8% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 8.8% de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; 1| encuestados manifiesta que está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo que el grado de corrupción que vive el país ha alcanzado a la administración tributaria municipal de Tumbes.

Tabla 9 – Resultados de Pregunta 8

Del 1 al 5, ¿Conoces cuales son los tributos municipales que está obligado a pagar?

57 respuestas



Fuente: Elaborado por la autora

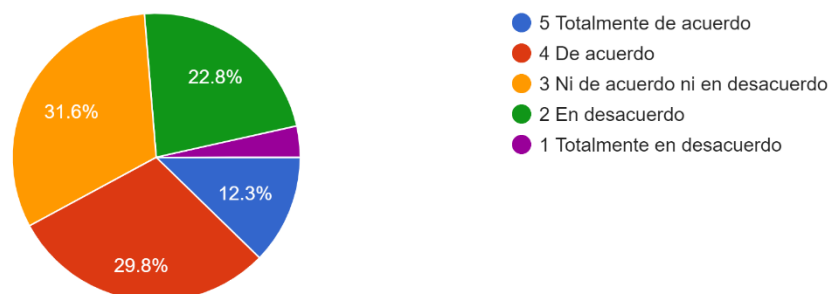
**Comentario:** El 14% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 36.8% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 22.8% de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 24.6% de los

encuestados manifiesta que está en desacuerdo y el 1.8% está totalmente en desacuerdo sobre cuáles son los tributos municipales que está obligado a pagar.

Tabla 10 – Resultados de Pregunta 9

DEL 1 AL 5 ¿Está usted de acuerdo con el actual procedimiento y el plazo para el pago de los tributos en la Municipalidad de Tumbes?

57 respuestas



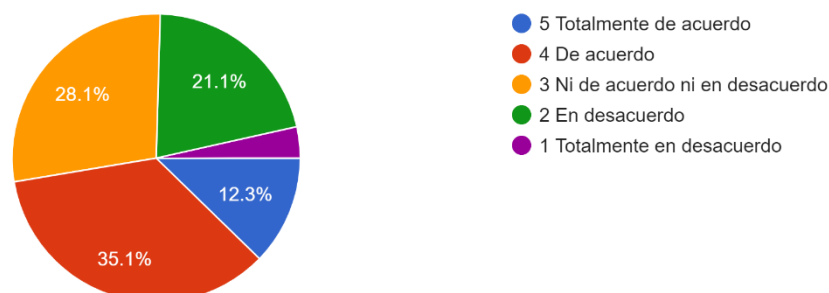
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 12.3% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 29.8% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 31.6% de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 22.8% de los encuestados manifiesta que está en desacuerdo y el 3.5% está totalmente en desacuerdo sobre la premisa está de acuerdo con el actual procedimiento y el plazo para el pago de los tributos en la Municipalidad de Tumbes.

Tabla 11 – Resultados de Pregunta 10

Del 1 al 5, ¿Está usted de acuerdo con los beneficios tributarios en los que puede acogerse?

57 respuestas



Fuente: Elaborado por la autora

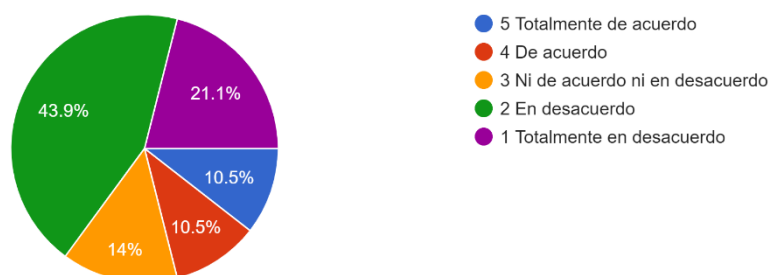
**Comentario:** El 12.3% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 35.1% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 28.1% de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 21.1% de los encuestados manifiesta que está en desacuerdo y el 3.5% está totalmente en

desacuerdo sobre la premisa está de acuerdo con los beneficios tributarios en los que puede acogerse.

Tabla 12 – Resultados de Pregunta 11

Del 1 al 5 ¿Qué tan regular cree que la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES haya realizado campañas de actualización de datos, uso de la tec...ontribuyentes para que cumplan con sus deberes?

57 respuestas



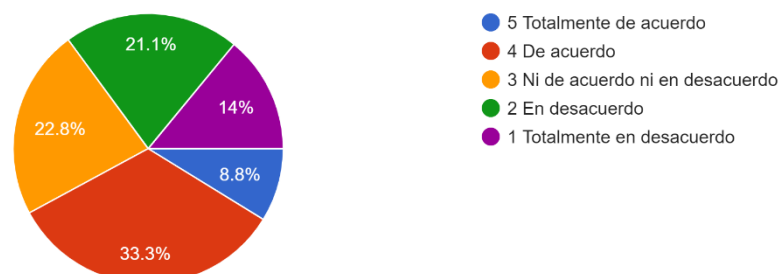
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 10.5% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 10.5% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 14% de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 43.9% de los encuestados manifiesta está en desacuerdo y el 21.1% está totalmente en desacuerdo sobre la premisa qué tan regular cree que la Municipalidad Provincial de Tumbes haya realizado campañas de actualización de datos, uso de la tecnología en trámite vía online para brindar facilidades a los contribuyentes para que cumplan con sus deberes.

Tabla 13 – Resultados de Pregunta 12

Del 1 al 5 que tanto sabe usted, ¿Cuáles son las consecuencias por el incumplimiento del pago de los tributos municipales?

57 respuestas



Fuente: Elaborado por la autora

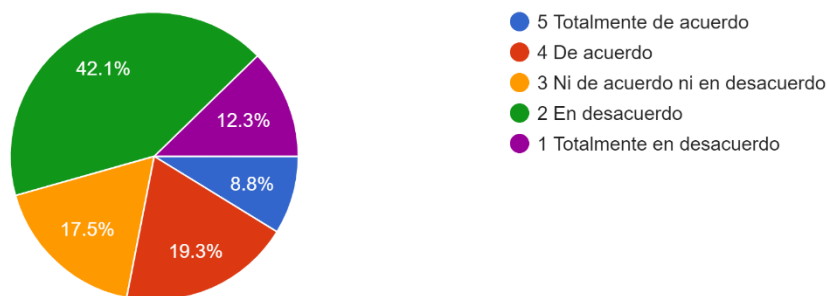
**Comentario:** El 8.8% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 33.3% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 22.8% de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 21.1% de

los encuestados manifiesta estar en desacuerdo y el 14% refiere estar totalmente en desacuerdo sobre cuáles son las consecuencias por incumplimiento de pago de los tributos municipales.

Tabla 14 – Resultados de Pregunta 13

Del 1 al 5 ¿Estás conforme con la información que brinda la Municipalidad de Tumbes en lo relacionado al pago de tributos?

57 respuestas



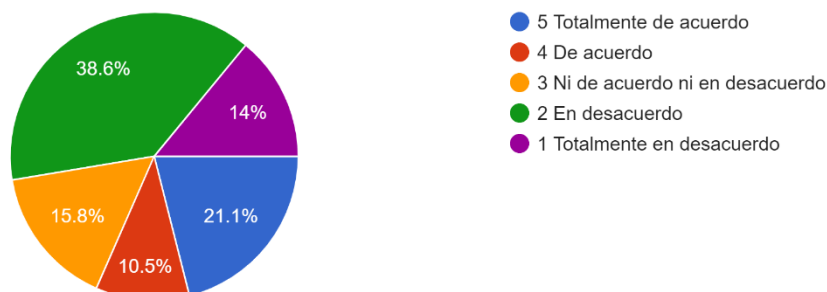
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 8.8% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 19.3% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 17.5% de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 42.1% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo y el 12.3% refiere estar totalmente en desacuerdo sobre la premisa estás conforme con la información que brinda la Municipalidad Provincial de tumbes en la relacionado al pago de tributos.

Tabla 15 – Resultados de Pregunta 14

Del 1 al 5, ¿Está conforme en que la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes, ha cumplido con su deber de brindar inform...ción y educación tributaria a los contribuyentes?

57 respuestas



Fuente: Elaborado por la autora

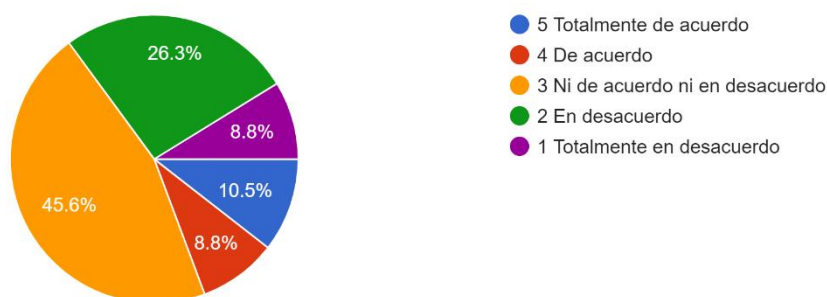
**Comentario:** El 21.1% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 10.5% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 15.8%

de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 38.6% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo y el 14% refiere estar totalmente en desacuerdo sobre la premisa en que la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes, ha cumplido con su deber de brindar información, orientación y educación tributaria a los contribuyentes.

Tabla 16 – Resultados de Pregunta 15

Del 1 al 5 ¿Estaría de acuerdo en evadir impuestos si sabe que nadie lo descubriría?

57 respuestas



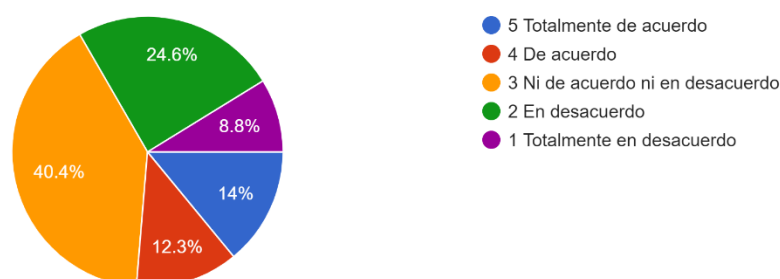
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 10.5% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 8.8% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 45.6% de los encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 26.3% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo y el 8.8% refiere estar totalmente en desacuerdo sobre la premisa estaría de acuerdo en evadir impuestos si sabe que nadie lo descubriría.

Tabla 17 – Resultados de Pregunta 16

Del 1 al 5, ¿Está de acuerdo con la no declaración de NUEVAS CONSTRUCCIONES ante la Municipalidad?

57 respuestas



Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 14% de los encuestados considera que está totalmente de acuerdo y el 12.3% de los encuestados considera que está de acuerdo; el 40.4% de los

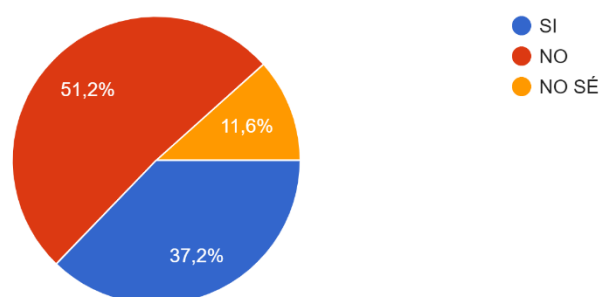
encuestados señala que está ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 24.6% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo y el 8.8% refiere estar totalmente en desacuerdo sobre la premisa está de acuerdo con la no declaración de nuevas construcciones ante la Municipalidad.

## Encuesta a los Servidores de la Municipalidad Provincial de Tumbes

Tabla 18- Resultados de Pregunta 1

¿La administración tributaria ha establecido información virtual orientada al contribuyente entre el periodo 2020 al 2021?

43 respuestas



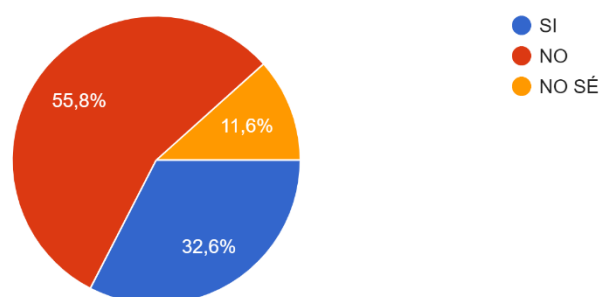
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 37.2% de los encuestados señala que Sí; el 51.2% señala que No, y el 11.6% señala No sé en relación a la premisa que la administración tributaria ha establecido información virtual orientada al contribuyente entre el periodo 2020 al 2021.

Tabla 19- Resultados de Pregunta 2

Actualmente se brinda orientación de manera virtual de fácil acceso para al contribuyente

43 respuestas



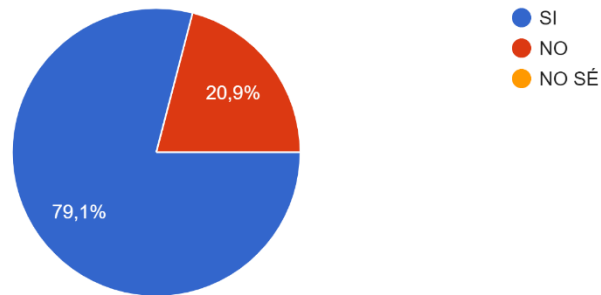
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 32.6% de los encuestados señala que Sí; el 55.8% señala que No, y el 11.6% señala No sé en relación a la premisa que actualmente se brinda orientación de manera virtual de fácil acceso para al contribuyente

### Tabla 20- Resultados de Pregunta 3

Se le brinda información al contribuyente para llenar los documentos para el trámite ante la administración tributaria cuando lo requieren

43 respuestas



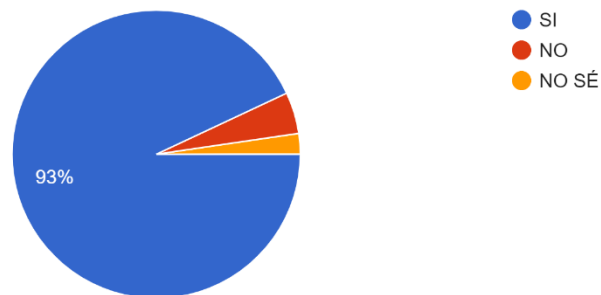
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 79.1% de los encuestados señala que Sí; el 20.9% señala que No, y el 0% señala No sé en relación a la premisa que se brinda información al contribuyente para llenar los documentos para el trámite ante la administración tributaria cuando lo requieren.

### Tabla 21- Resultados de Pregunta 4

Como servidor cuando atiende a un contribuyente le brinda la información de manera adecuada y sin faltar a la verdad.

43 respuestas



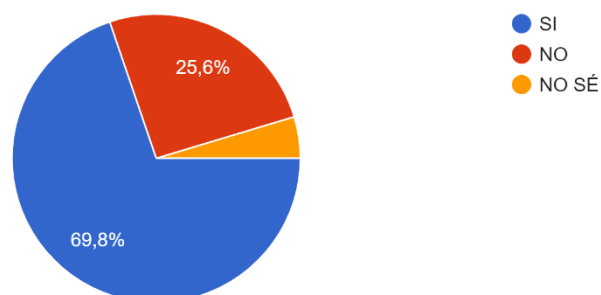
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 93% de los encuestados señala que Sí; el 3% señala que No, y el 2% señala No sé en relación a la premisa que como servidor cuando atiende a un contribuyente le brinda información de manera adecuada y sin faltar a la verdad.

Tabla 22- Resultados de Pregunta 5

La municipalidad brinda asesoramiento y orientación a los contribuyentes acerca de los asuntos tributarios de manera oportuna

43 respuestas



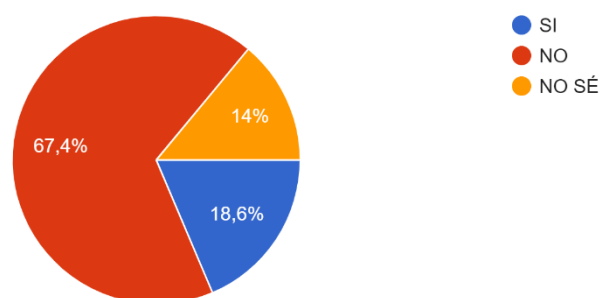
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 69.8% de los encuestados señala que Sí; el 25.6% señala que No, y el 4.6% señala No sé en relación a la premisa que la municipalidad brinda asesoramiento y orientación a los contribuyentes acerca de los asuntos tributarios de manera oportuna.

Tabla 23- Resultados de Pregunta 6

La oficina de administración tributaria ha realizado talleres y/o videoconferencias sobre fomento de la cultura tributaria

43 respuestas



Fuente: Elaborado por la autora

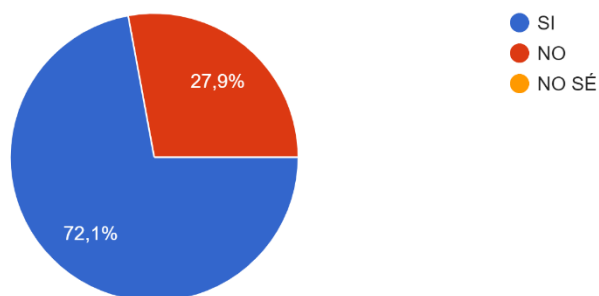
**Comentario:** El 18.6% de los encuestados señala que Sí; el 67.4% señala que No, y el 14% señala No sé en relación a la premisa que la oficina de administración tributaria ha realizado talleres y/o videoconferencias sobre fomento de la cultura tributaria.



Tabla 24- Resultados de Pregunta 7

¿Cómo funcionario o servidor público de la Gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes considera que la recaudación de tributos en el año 2020 -2021 fue adecuada?

43 respuestas



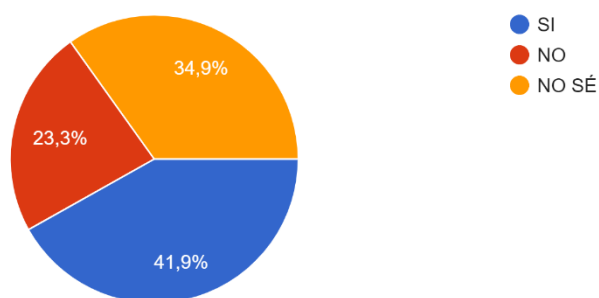
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 72.1% de los encuestados señala que Sí; el 27.9% señala que No, y el 0% señala No sé en relación a la premisa que como funcionario o servidor público de la Gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes considera que la recaudación de tributos en el año 2020-2021 fue adecuada.

Tabla 25- Resultados de Pregunta 8

La Municipalidad brinda a la población información de los gastos realizados en servicios públicos.

43 respuestas



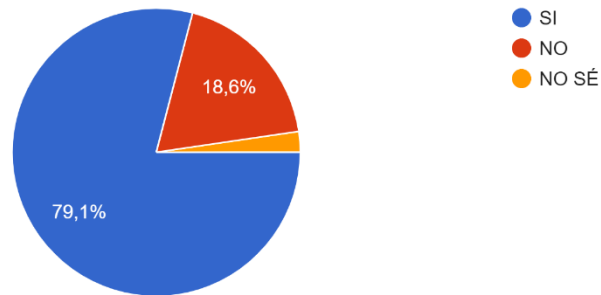
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 41.9% de los encuestados señala que Sí; el 23.3% señala que No, y el 34.9% señala No sé en relación a la premisa que la municipalidad brinda a la población información de los gastos realizados en servicios públicos

Tabla 26- Resultados de Pregunta 9

La municipalidad informa a los contribuyentes sobre los beneficios que pueden acogerse sobre el tema del pago de sus impuestos

43 respuestas



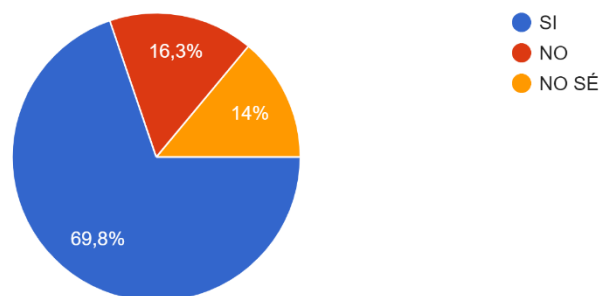
Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 79.1% de los encuestados señala que Sí; el 18.6% señala que No, y el 2.3% señala No sé en relación a la premisa que la municipalidad informa a los contribuyentes sobre los beneficios que pueden acogerse sobre el tema del pago de sus impuestos.

Tabla 27- Resultados de Pregunta 10

La Municipalidad Provincial de Tumbes realiza estrategias de recaudación tributaria

43 respuestas

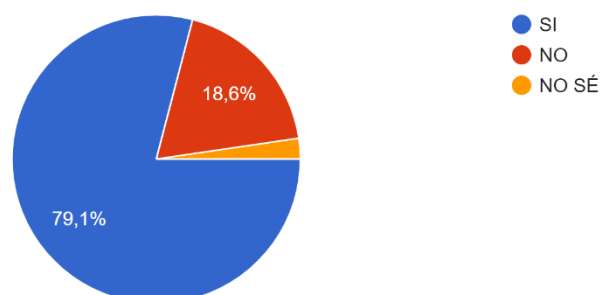


Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 69.8% de los encuestados señala que Sí; el 16.3% señala que No, y el 14% señala No sé en relación a la premisa la municipalidad provincial de Tumbes realiza estrategias de recaudación tributaria.

Tabla 28- Resultados de Pregunta 11

Antes de aplicar sanciones tributarias se hacen las debidas notificaciones a los contribuyentes  
43 respuestas



Fuente: Elaborado por la autora

**Comentario:** El 79.1% de los encuestados señala que Sí; el 18.6% señala que No, y el 2.3% señala No sé en relación a la premisa antes de aplicar sanciones tributarias se hacen las debidas notificaciones a los contribuyentes.

#### 4.2. Discusión

Las instituciones públicas, están a la vanguardia con el uso de la tecnología, en las municipalidades se evidencia el uso de medios computarizados para la prestación de los servicios, tal es así que para la asistencia tributaria se ha vuelto indispensable el uso de los medios computarizados para el cómputo de los impuestos. Los resultados obtenidos en la pregunta N° 01 de la encuesta que fue dirigida a los servidores municipales, el 51.2% señala que la administración tributaria no ha establecido información virtual orientada al contribuyente entre el período 2020 al 2021; es preocupante porque la respuesta negativa supera a la respuesta positiva que comprende el 37.2% y el 11% señala que no sabe si se ha establecido información virtual orientada al contribuyente entre el período 2020 al 2021. Resultados que guardan relación a la pregunta N° 02, donde el 55.8% señala que actualmente no se brinda información de manera virtual de fácil acceso para el contribuyente, frente al 32.6% que señala que sí se brinda información de manera virtual de fácil acceso para el contribuyente, y el 11.6% señala que no sabe si se brinda información de manera virtual de fácil acceso para el contribuyente. Lo que deja en evidencia que en la Municipalidad Provincial de Tumbes debe mejorar la implementación del uso de los medios tecnológicos y de páginas web que le

permitan al contribuyente tener acceso a la información y cálculo de sus tributos municipales.

Martínez, C. (2020) En su trabajo de investigación titulado: “La cultura tributaria como medida para elevar los niveles de recaudación de los impuestos en Panamá” Los resultados que arrojó la encuesta demostraron que el Estado es el responsable de crear y divulgar programas que orienten a las personas en el cumplimiento de sus obligaciones en materia tributaria, estableciendo claramente los deberes y derechos de todos los contribuyentes; ya que un alto porcentaje de los encuestados señaló estar en desacuerdo en la forma como el gobierno aborda el tema; con respecto a los resultados obtenidos en esta investigación en la pregunta N° 05 de la encuesta dirigida a los contribuyentes señala con respecto a la calificación de los servicios administrativos que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes, el 14% está totalmente de acuerdo siendo un resultado inferior con respecto al 24.6% que expresa estar en desacuerdo y el 24.6% señala que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la calificación de los servicios administrativos que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Se considera que en las funciones que desarrolla la administración tributaria municipal del Perú, la mayor incidencia de errores en las declaraciones tributarias proviene del desconocimiento de los contribuyentes sobre la información que deben proporcionar y la forma en que ella debe ser registrada, de acuerdo a los resultados obtenidos de la pregunta N° 01 de la encuesta aplicada a los contribuyentes, el 40.4% está de acuerdo y el 22.8% está totalmente de acuerdo que los documentos que emite la administración tributaria municipal son fáciles de entender; esto en relación al 21.1% que señaló estar en desacuerdo aunado con el 0.4% que señaló estar totalmente en desacuerdo que los documentos que emite la administración tributaria municipal son fáciles de entender. Estos resultados guardan relación con los resultados obtenidos en la pregunta N° 03 de la encuesta dirigida a los servidores municipales, donde el 79.1% señala que, si se le brinda información al contribuyente para llenar los documentos para el trámite ante la administración tributaria, donde sólo el 20.9% señala que, no se le brinda información al contribuyente para llenar los documentos para el trámite ante la administración tributaria. Y también guarda relación con la pregunta 4° de la misma encuesta donde el 93% señala que cuando se atienden a un contribuyente si se le brinda

información de manera adecuada y sin faltar a la verdad, esto frente al 3% que señala que cuando se atienden a un contribuyente no se le brinda información de manera adecuada y sin faltar a la verdad.

Onafre, R., Aguirre. C & Murillo. K(2017) en su trabajo de investigación denominado “La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón de Babahoyo, provincia de Ríos” concluyó que la cultura tributaria está estrechamente referida a la calidad de la información, concientización que está vinculado al servicio de rentas internas del contribuyente, a pesar de que los ciudadanos están descontentos un gran porcentaje cumple con sus obligaciones tributarias y los contribuyentes que no cumplen se debe a que consideran al Estado como mal administrador y corrupto. Por eso, el servicio de atención debe estar diseñado para brindar toda la información que requiere el contribuyente para cumplir con sus obligaciones tributarias de manera sencilla y clara. Los servidores y funcionarios municipales le deben brindar orientación al contribuyente para absolver sus dudas y comprender adecuadamente el compromiso que asume ante la administración tributaria municipal. Los resultados obtenidos en la pregunta N° 05 de la encuesta dirigida a los servidores municipales, el 69.8% señala que la municipalidad si brinda asesoramiento y orientación a los contribuyentes acerca de los asuntos tributarios de manera oportuna, frente al 25.6% que señala que la municipalidad no brinda asesoramiento y orientación a los contribuyentes acerca de los asuntos tributarios de manera oportuna y el 4.6% señala que no sabe si la municipalidad brinda asesoramiento y orientación a los contribuyentes acerca de los asuntos tributarios de manera oportuna. La información que brindan las instituciones públicas debe incluir incluso la información de los beneficios de los que pueden acogerse sobre el tema del pago de sus impuestos, los resultados obtenidos de la pregunta N° 09 de la encuesta dirigida a los servidores municipales donde el 79.1% señala que la Municipalidad si informa a los contribuyentes sobre los beneficios que pueden acogerse sobre el tema del pago de sus impuestos, esto frente al 18.6% que señala que la municipalidad no informa a los contribuyentes sobre los beneficios que pueden acogerse sobre el tema del pago de sus impuestos, y el 2.3% señala que no sabe si la municipalidad brinda información a los contribuyentes sobre los beneficios que pueden acogerse sobre el tema del pago de sus impuestos.

Para difundir se requiere de un trabajo en equipo conjunto entre la administración tributaria, la academia y la sociedad, fue lo que concluyó Yaguache, M., Pardo, M. & Espejo, L., (2018) en su investigación denominada “ Estrategias para fomentar la cultura tributaria de la académica. Caso UTPL” tuvo como finalidad en difundir estrategias desarrolladas desde la academia. Estos resultados guardan relación con esta investigación, al respecto, los resultados obtenidos en la pregunta N° 06 de la encuesta dirigida a los contribuyentes el 54.4% está totalmente de acuerdo, aunado con el 29.8% que está de acuerdo que la formación de los tributos se debería enseñar en las Instituciones Educativas, academias y centros de trabajo frente al 8.8% que señala que está en desacuerdo que la formación de los tributos se debería enseñar en las Instituciones Educativas, academias y centros de trabajo. Lo que resulta contraproducente es que los resultados obtenidos en la pregunta N° 06 de la encuesta dirigida a los servidores municipales sólo el 18.6% señala que la oficina de administración tributaria si ha realizado talleres y/o videoconferencias sobre el fomento de la cultura tributaria, frente al 67.4% señala que la oficina de administración tributaria no ha realizado talleres y/o videoconferencias sobre el fomento de la cultura tributaria, y el 14% señala que no sabe que la oficina de administración tributaria no ha realizado talleres y/o videoconferencias sobre el fomento de la cultura tributaria. Es importante que se brinde información sobre los tributos municipales, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta N° 08 de la encuesta dirigida a los contribuyentes, el 22.8% señala que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si conoce los tributos municipales que está obligado a pagar, el 24,6% señala que está en desacuerdo, es decir que desconoce los tributos municipales que está obligado a pagar; esto deja en evidencia que hace falta que se instruya a la ciudadanía sobre los tributos municipales y sería importante que se haga desde las instituciones educativas, academias y centros de trabajo. Estos resultados guardan relación con la pregunta N° 11 de la encuesta dirigida a los contribuyentes municipales, donde el 10.5% está totalmente de acuerdo aunado con el 10.5% señala que está de acuerdo con la premisa que tan regular la Municipalidad Provincial de Tumbes ha realizado campañas de actualización de datos, uso de la tecnología en trámite vía online para brindar facilidades a los contribuyentes para que cumplan con sus deberes, esto frente al 43.9% que señala que está en desacuerdo más el 21.1% señala que está

totalmente en desacuerdo con la premisa que tan regular la Municipalidad Provincial de Tumbes ha realizado campañas de actualización de datos, uso de la tecnología en trámite vía online para brindar facilidades a los contribuyentes para que cumplan con sus deberes.

Que la Municipalidad Provincial de Tumbes realice campañas o talleres de capacitación sobre los tributos municipales ayudará también a que los contribuyentes conozcan cuáles son las consecuencias por el incumplimiento de pago de los tributos municipales, la pregunta N° 12 de la encuesta dirigida a los contribuyentes nos ha permitido tener los resultados que el 8.8% está totalmente de acuerdo y el 33.3% está de acuerdo, es decir que tienen conocimiento sobre cuáles son las consecuencias por el incumplimiento del pago de los tributos y el 21% señala que está en desacuerdo y el 14% está totalmente en desacuerdo, es decir que desconocen sobre cuáles son las consecuencias por el incumplimiento del pago de los tributos; y el 22.8% señala que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre cuáles son las consecuencias por el incumplimiento del pago de los tributos, estos resultados evidencia que por parte de los contribuyentes existe desconocimiento.

Estos resultados, nos llevan a analizar los resultados obtenidos en la pregunta N° 13 de la encuesta dirigida a los contribuyentes, el 8.8% está totalmente de acuerdo aunado al 19.3% que está de acuerdo con la premisa se encuentra conforme con la información que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes en lo relacionado al pago de los tributos, estos resultados con respecto al 42.1% que está en desacuerdo y el 12.3% que está totalmente en desacuerdo con la premisa se encuentra conforme con la información que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes en lo relacionado al pago de los tributos; y el 17.5% señala que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa se encuentra conforme con la información que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes en lo relacionado al pago de los tributos, el análisis realizado sobre estos resultados dejan en evidencia que es mayor el porcentaje, o sea que más contribuyentes no están conformes con la información que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes. Por lo que podemos decir que estos resultados coinciden con los resultados obtenidos en la pregunta N° 14 de la misma encuesta, donde el 21.1% está totalmente de acuerdo

y el 10.5% está de acuerdo que la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes ha cumplido con su deber de brindar información, orientación y educación tributaria a los contribuyentes, esto en relación a que el 38.6% está en desacuerdo aunado con el 14% que expresa que está totalmente en desacuerdo que la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes ha cumplido con su deber de brindar información, orientación y educación tributaria a los contribuyentes; y el 15.8% señala que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes ha cumplido con su deber de brindar información, orientación y educación tributaria a los contribuyentes.

Los resultados expuestos en el párrafo anterior, guardan relación con los resultados obtenidos en la pregunta N° 08 de la encuesta dirigida a los servidores municipales, el 41.9% señala que la Municipalidad si brinda a la población información de los gastos realizados en servicios públicos, el 23.3% señala que la Municipalidad no brinda a la población información de los gastos realizados en servicios públicos y el 34.9% señala que no sabe si la Municipalidad brinda a la población información de los gastos realizados en servicios públicos; estos resultados dejan en evidencia que la Municipalidad debe brindar información sobre los gastos realizados en servicios públicos, lo que hace el titular del pliego en la rendición de cuentas, los resultados dejan en evidencia que por parte de los servidores municipales aún existe desconocimiento, lo que debe ser mejorado en la gerencia de rentas para mejorar los servicios que brindan a los contribuyentes.

Se le preguntó a los contribuyentes si están de acuerdo con el actual procedimiento y plazo para el pago de los tributos en la Municipalidad Provincial de Tumbes, el 12.3% señaló estar totalmente de acuerdo aunado con el 29.8% que señaló estar de acuerdo con el actual procedimiento y plazo para el pago de los tributos en la Municipalidad Provincial de Tumbes, el 31.6% señaló que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el actual procedimiento y plazo para el pago de los tributos en la Municipalidad Provincial de Tumbes, y el 22.8% señaló estar en desacuerdo y el 3.5% indicó que está totalmente en desacuerdo con el actual procedimiento y plazo para el pago de los tributos en la Municipalidad Provincial de Tumbes, lo que implica que cierto porcentaje de los contribuyentes están disconformes con los



procedimientos y plazos para el pago de los tributos en la Municipalidad, y es necesario que se mejore y sea de acceso más dinámico y de mayor facilidad para los contribuyentes.

Huaca, D. (2017), concluye en su investigación denominada “La política tributaria municipal y la cultura tributaria de los contribuyentes de la urbanización Magisterio del Distrito de Cusco, año 2017”; que existe concordancia expresiva entre la política tributaria municipal y la cultura tributaria municipal de los contribuyentes de la urbanización Magisterial del distrito del Cusco; para conocer la cultura tributaria en Tumbes, en la pregunta N° 05 se le preguntó a los contribuyentes está de acuerdo que el no pagar impuestos perjudica a la comunidad, los resultados obtenidos señalan que el 40.4% indica que está totalmente de acuerdo sumado con el 29.8% que indica que está de acuerdo que el no pagar impuestos perjudica a la comunidad, resultados que evidencian que los contribuyentes conocen lo perjudicial que sería para la comunidad que no se paguen los impuestos. en la pregunta N° 07 de la encuesta dirigida a los contribuyentes, el 47.4% señaló que está totalmente de acuerdo aunado con el 36.8% que señala estar de acuerdo que la corrupción que vive el país ha alcanzado a la administración tributaria municipal de Tumbes; estos resultados alertan porque es la percepción que tienen los contribuyentes con respecto a la corrupción en la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes.

Los resultados obtenidos de la pregunta N° 15 de la encuesta dirigida a los contribuyentes, nos permite conocer más acerca de la cultura tributaria en Tumbes, el 10.5% está totalmente de acuerdo y el 8.8% está de acuerdo con la premisa estaría de acuerdo con evadir impuestos si sabe que nadie lo descubriría, el 45% señala que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa estaría de acuerdo con evadir impuestos si sabe que nadie lo descubriría, por otro lado el 26.3% está en desacuerdo y el 8.8% señaló que está totalmente en desacuerdo con la premisa estaría de acuerdo con evadir impuestos si sabe que nadie lo descubriría. Y los resultados obtenidos en la pregunta N° 16, el 14% señala que está totalmente de acuerdo y el 12.3% señala que está de acuerdo con la no declaración de las nuevas construcciones ante la Municipalidad, el 40.4% señala que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la no declaración de las nuevas

construcciones ante la Municipalidad y el 24.6% está en desacuerdo y el 8.8% señala que está totalmente en desacuerdo con la no declaración de las nuevas construcciones ante la Municipalidad. El análisis de los resultados de estas preguntas, dejan en evidencia que los funcionarios y servidores de la administración tributaria, y realizar la fiscalización de manera permanente, ya que los resultados obtenidos en la pregunta N° 02 de la encuesta dirigida a los contribuyentes, el 33.3% señala que está totalmente de acuerdo y el 36.8% señala que está de acuerdo en que una fiscalización efectiva sería la herramienta más adecuada para verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas a los impuestos y tasas; y el 15.8% señala que está en desacuerdo y el 1.8% señala que está totalmente en desacuerdo en que una fiscalización efectiva sería la herramienta más adecuada para verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas a los impuestos y tasas. Por lo que, más del 50% considera que la fiscalización efectiva sería la herramienta más adecuada para verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas a los impuestos y tasas en la Municipalidad Provincial de Tumbes.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Lo desarrollado en esta investigación llega a diversos resultados, de los cuales lo más destacado y entendible se detalla a continuación en las siguientes conclusiones:

- Existe relación del impacto de la asistencia técnica de la Gerencia de Rentas en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes, años 2020 – 2021.
- La población percibe que el nivel de asistencia técnica de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2020 – 2021 es alto.
- El nivel de recaudación de tributos en los años 2020 – 2021 fue adecuado según los servidores públicos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes.
- La Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes informa adecuadamente a los contribuyentes sobre los beneficios, sanciones y procedimientos administrativos.
- La asistencia técnica guarda relación con la presión tributaria ya que a mayor asistencia técnica a los contribuyentes mayor será el indicador cuantitativo de la presión tributaria en la Municipalidad Provincial de Tumbes.
- La asistencia técnica guarda relación con los ingresos tributarios ya que a mayor asistencia técnica por parte de la Gerencia de Rentas mayores ingresos tributarios en la economía de la Municipalidad Provincial de Tumbes.
- Existe relación de asistencia técnica con la dimensión ingresos tributarios de la recaudación tributaria de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021.

## 5.2. Recomendaciones

Al finalizar la investigación, se dejan las siguientes recomendaciones:

- Que los servidores y funcionarios de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes sean capacitados de forma constante sobre el uso de los medios tecnológicos para la atención de los contribuyentes.
- Que en las Instituciones Educativas, academias, universidades, institutos de educación superior y centros de trabajo de Tumbes se realicen talleres, capacitaciones y videoconferencias sobre la administración tributaria con participación de los servidores y funcionarios de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes.
- La Municipalidad Provincial de Tumbes debe actualizar de forma permanente las páginas web y los portales web oficiales con enlaces dinámicos e interactivos para el cálculo y determinación de fechas de vencimiento del pago de los tributos municipales.
- Que los contribuyentes se deben informar de manera constante sobre las campañas tributarias para acogerse de los beneficios tributarios que brinda la Municipalidad para tener al día del pago de sus tributos municipales.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chacón, H. (2019). *L cultura tributaria y la recaudación de los tributos municipales por el servicio de la administracion tribtaria de Piura 2017*. Universidad CesarVallejo, tesis para obtener grado de maestro.Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52616/Chac%C3%B3n\\_HNA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52616/Chac%C3%B3n_HNA-SD.pdf?sequence=1)

Chujutalli, J., & Ormeño, C. (2020). *Estrategias para incremenar la recaudacion del impuesto predial en la Municipalidad del Rimac*. Tesis de Maestris Universidad del Pacifico.Obtenido de:  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor\\_Tesis\\_maestria\\_2020.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1)

Conexionesan. (2019). *La política tributaria como beneficia tanto a empresas como a comunidades locales*. Obtenido de:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/la-politica-tributaria-como-beneficiar-tanto-a-empresas-como-a-comunidades-locales/>

Garcia, J. (2017). *Elevemos las cultura tributaria en el Perú*. Obtenido de  
<https://www.uch.edu.pe/uch-noticias/p/elevemos-la-cultura-tributaria-en-el-peru>

Granda, A. (2019). *Balance sobre el estudio del conocimiento en politica tributaria en Perú y recomendaciones para futuras investigaciones*. Obtenido de:  
[https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/balance\\_sobre\\_el\\_estado\\_del\\_conocimiento\\_en\\_politica\\_tributaria\\_en\\_peru\\_y\\_recomendaciones\\_para\\_futuras\\_investigaciones.pdf](https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/balance_sobre_el_estado_del_conocimiento_en_politica_tributaria_en_peru_y_recomendaciones_para_futuras_investigaciones.pdf)

Infantas, R., Lazo, S., & Gonzales, U. (2020). *Analisis de la voluntad poltica para incorporar como un tema programatica la constitucion d el acultura tributaria en el planteamiento institucional de la SUANT periodo 2009 - 2019*. Obtenido de:  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2943/InfantasRocio\\_Tesis\\_maestria\\_2020.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2943/InfantasRocio_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1)

Laban, L. (2018). *Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Universidad Católica de Santo Domingo de Mogrovejo, tesis de maestría Propuesta de mejora en la recaudación tributaria. Obtenido de:

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1422/1/TL\\_LabanAmasifuenRosa.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1422/1/TL_LabanAmasifuenRosa.pdf)

Martinez, C. (2021). *La cultura tributaria como medida para elevar los niveles de recaudación de impuestos en Panamá*. Universidad de Ciencias Humanas. Obtenido de:

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235004/index.html>

MEF. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación predial 2. atención al contribuyente*. Obtenido de

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/2\\_Atencion\\_al\\_contribuyente.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf)

MEF. (2016). *Guía para el registro y determinación del impuesto predial*. Obtenido de:

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia\\_para\\_el\\_registro\\_y\\_determinacion\\_IP.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_el_registro_y_determinacion_IP.pdf)

MEF. (2021). *Plan de trabajo de la Sunat orientado a mejorar la recaudación tributaria dentro del plan estratégico institucional 2018- 2024*. Obtenido de:

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Plan\\_de\\_Trabajo\\_de\\_la\\_Sunat\\_2018\\_2024.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Plan_de_Trabajo_de_la_Sunat_2018_2024.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Portal Oficial*. Obtenido de:

[https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=category&id=672&Itemid=100357&lang=es](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&id=672&Itemid=100357&lang=es)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Taller de inducción sobre técnicas para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Obtenido de:

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/MINSA\\_ciclovia\\_normas.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/MINSA_ciclovia_normas.pdf)

Olaya, J. (2017). *Gestion tributaria municipal y recaudación dell impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contramirante Villar- Tumbes 2017*. Universidad Cesar Vallejo, tesis de maestria Obtenido de :

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36647/Olaya-AJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Onefre, R. , Aguirre, C., & Murillo, K-. (2017). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudacion de los tributos en el canton de Babahoyo, Provincia de Los Rios*. Universidad deEcuador. Obtenido de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6326643>

Ramos, J. (2018). *La administrción tributaria municipal y los niveles de recaudacion del impuesto predial en la Municipalidad del Callao, año 2018*. Universidad Cesar Vallejo, tesis pre grado Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65862/Ramos\\_MJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65862/Ramos_MJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rankia. (2019). *¿ Que es el tributo peruano?*, Obtenido de:

<https://www.rankia.pe/blog/sunat-impuestos/4379599-que-codigo-tributario-peruano>

Rodriguez, L. (2018). *Cultura emprarial y evasion tributaria en la ciudad de cajamarca*.Universidad Nacional de Cajamarca tesis de pregrado. Obtenido de:

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2239/CULTURA%20EMPR ESARIAL%20Y%20EVASI%C3%93N%20TRIBUTARIA%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CAJAMARCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roldan, P. (2016). *Impuesto*. Obtenido de:

<https://economipedia.com/definiciones/impuesto.html>

SUNAT. (2021). *Libroo de la cultura tribuataria y aduanera*. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2104621/Libro-Cultura\\_Tributaria\\_y\\_Aduanera\\_final.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2104621/Libro-Cultura_Tributaria_y_Aduanera_final.pdf.pdf)

Yman, L, & Ynafante, S. (s.f.). *Programa de difusión tributación y su incidencia en la cultura tributaria de los comerciantes del Mercado Modelo de Tumbes*. Univeersidad Nacional de Tumbes, pregrado. Obtenido de:  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/182/TESIS%20-%20YMAN%20E%20YNFANTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GESTION. (Setiembre de 2017). Sunat: ¿Cuánto suma la evasión tributaria en el Perú?  
<https://gestion.pe/economia/sunat-suma-evasion-tributariaperu-144009>

UNESCO (S/F). ¿Que es asistencia técnica?. Obtenido de:  
<https://es.unesco.org/creativity/node/1035>

GOBIERNO DE COLOMBIA. Asistencia Técnica. Obtenido de:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario//wiki/Glosario+2/Asistencia+T%C3%A9cnica>

MEF (abril 2015) Manual para la mejora de la recaudación de Impuesto Predial. Obtenido de:  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/2\\_Atencion\\_al\\_contribuyente.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf)

Asistencia Tributaria. Código Tributario. Código Tributario, Diario Oficial El Peruano.(febrero de 2004)

INGRESOS TRIBUTARIOS DE GOBIERNOS LOCALES (AGOSTO 2022). Obtenido de:  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Analisis\\_rendimiento\\_tributos\\_2021](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Analisis_rendimiento_tributos_2021)



## VII. ANEXOS

**ANEXO N° 1: Matriz de consistencia**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Variable Independiente: Asistencia técnica de la gerencia de rentas y su impacto en la recaudación, municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021	El Código Tributario Art. 84 /TUO De la Administración Tributaria) “la administración tributaria proporcionara orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente” Según Huancas, D. 2017	Las variables de análisis será medida por las dimensiones Ingresos Tributarios y Presión Tributaria	Ingresos Tributarios	Políticas de difusión	Escala: Ordinal
				Claridad y precisión	
			Presión Tributaria	Conciencia de los contribuyentes	
				Políticas de transparencia	

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Objetivo General:</b>			<b>Enfoque:</b>
En qué medida la asistencia técnica de la gerencia de rentas se relaciona con el impacto en la recaudación tributaria, municipalidad provincial de Tumbes, ¿2020-2021?	<b>H1</b> La asistencia técnica de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes, afecta de manera negativa la recaudación tributaria, al no cumplir en su totalidad la asistencia contenida en el artículo 84° del Código Tributario.	Determinar la relación existente de la asistencia técnica de la gerencia de rentas con el impacto en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Tumbes, 2020-2021.	<b>Variable 01:</b> Asistencia técnica de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes	Presión tributaria Ingresos tributarios	Cuantitativo
					<b>Tipo de estudio:</b> No experimental
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>			<b>Diseño de estudio:</b> Correlacional
PE 1.- ¿Cual el nivel de la asistencia técnica de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes en los años 2020 y 2021	<b>H.E.1</b> Las formas de asistencia de acuerdo al artículo 84° del Código Tributario que aplica la Gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes son la orientación del trámite administrativo y la información Verbal, dejando atrás la Educación Tributaria, principal elemento para el fomento de una cultura Tributaria.	A.- Determinar el nivel de la asistencia técnica de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021.	<b>Variable 02:</b> Recaudación tributaria de la		<b>Alcance:</b> Descriptivo -explicativo
					<b>Técnica:</b> Entrevista y análisis documental
					<b>Instrumento:</b> cuestionario

<p>PE 2.- ¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes en los años 2020 y 2021?</p>	<p><b>H.E.2.-</b> El resultado de la asistencia técnica prestada al contribuyente por parte de oficina de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes, no causó un impacto en la evolución de la recaudación de tributos en el año 2020-2021.</p>	<p>B.- Determinar el nivel de recaudación tributaria de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021.</p>	<p>Municipalidad Provincial de Tumbes</p>	<p><b>Población:</b> 43 servidores públicos de la Municipalidad provincial de Tumbes.</p> <p>57 los contribuyentes de la Municipalidad provincial de Tumbes.</p> <p><b>Muestreo y Muestra:</b> 43 servidores Públicos 57 contribuyentes <u>probabilístico</u> <b>Estadística I</b></p>
		<p>C.- Determinar la relación de asistencia técnica con la dimensión presión tributaria de la recaudación tributaria de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021.</p>		
		<p>D.- Determinar la relación de asistencia técnica con la dimensión ingresos tributarios de la recaudación tributaria de la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Tumbes 2020-2021.</p>		
				<p>Pearson - Chi2</p>

**ANEXO N°2: Operacionalidad de variables**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Variable Dependiente: Recaudación de tributos	Según Effio (2008), “la recaudación tributaria es una facultad de la administración tributaria que consiste en recaudar los tributos, a tal efecto, se podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero, así como de otras entidades para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la administración”.	La variable recaudación de tributos de la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes será medida por las dimensiones de política tributaria y presión tributaria.	Ingresos tributarios	Políticas de difusión Claridad y precisión	Escala: ordinal
			Presión tributaria	Conciencia de los contribuyentes  Políticas de transparencia	

### ANEXO N° 3

Cuestionario para aplicar a los Contribuyentes

Escala de likert	
Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

Dimensión Ingresos Tributarios		ESCALA				
	<b>Indicador:</b> Políticas de difusión	1	2	3	4	5
1	¿Está conforme de la información que brinda la Municipalidad de Tumbes en lo relacionado a pago de tributos?					
2	¿Está de conforme en que la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tumbes, ha cumplido con su deber de brindar información, orientación y educación tributaria a los contribuyentes?					
3	¿Estaría de acuerdo en evadir impuestos si sabe que nadie lo descubriría?					
4	¿Está de acuerdo con la no declaración de NUEVAS					

	CONSTRUCCIONES ante la Municipalidad?					
	Indicador: Claridad y precisión					
5	¿Está de acuerdo en que los documentos de la administración tributaria son fáciles de entender?					
6	¿Está de acuerdo con que la Municipalidad haya difundido campañas de actualización de datos, ha hecho uso de la tecnología, trámite vía online para brindar facilidades a los contribuyentes para que cumplan con sus deberes?					
7	¿Sabe usted cuales son las consecuencias por el incumplimiento del pago de los tributos municipales?					
8	¿Está de acuerdo en que una fiscalización efectiva sería la herramienta más adecuada para verificar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas a los impuestos y tasas?					
9	¿Está de acuerdo que el no pagar impuestos, perjudica a la comunidad?					
10	¿Sabe usted para que se usa el dinero recaudado por la Municipalidad Provincial de Tumbes respecto a tributos municipales?					

11	¿Considera usted que los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Tumbes son de buena calidad?					
12	¿Está de acuerdo en que la Información sobre los tributos se debería de enseñar en las Instituciones educativas, en academias y los centros de trabajo”?					
13	¿Está de acuerdo en que la corrupción que vive el país ha alcanzado a la administración tributaria municipal?					
14	¿Usted conoce cuales son los tributos municipales que está obligado a pagar?					
15	¿Está de acuerdo con el actual procedimiento y el plazo para el pago de los tributos en la Municipalidad de Tumbes?					
16	¿Está usted de acuerdo con los beneficios tributarios en los que puede acogerse?					

Cuestionario para aplicar a los servidores municipales

<b>Dimensión Ingresos Tributarios</b>		<b>ESCALA</b>		
	<b>Indicador:</b> Conciencia de los contribuyentes	si	no	No sé
1	¿La administración tributaria ha establecido información virtual orientada al contribuyente entre el periodo 2020 al 2021?			
2	Actualmente se brinda orientación de manera virtual de fácil acceso para al contribuyente			
3	Se le brinda información al contribuyente para llenar los documentos para el trámite ante la administración tributaria cuando lo requieren			
4	Como servidor cuando atiende a un contribuyente le brinda la información de manera adecuada y sin faltar a la verdad.			
5	La municipalidad brinda asesoramiento y orientación a los contribuyentes acerca de los asuntos tributarios de manera oportuna			
6	La oficina de administración tributaria ha realizado talleres y/o videoconferencias sobre fomento de la cultura tributaria			
	<b>Indicador:</b> Políticas de transparencia			
7	¿Cómo funcionario o servidor público de la Gerencia de rentas de la Municipalidad Provincial de Tumbes considera que la recaudación de tributos en el año 2020 -2021 fue adecuada?			
8	La Municipalidad brinda a la población información de los gastos realizados en servicios públicos.			
9	La municipalidad informa a los contribuyentes sobre los beneficios que pueden acogerse sobre el tema del pago de sus impuestos			
10	La Municipalidad Provincial de Tumbes realiza estrategias de recaudación tributaria			
11	Antes de aplicar sanciones tributarias se hacen las debidas notificaciones a los contribuyentes			