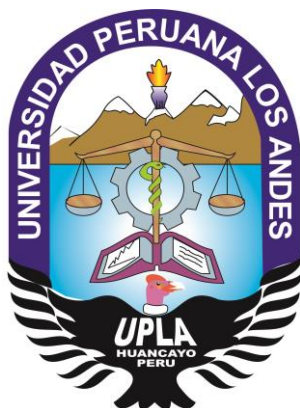


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL



TESIS

**INFLUENCIA DE LA POLÍTICA TRIBUTARIA DEL SATH
EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES -**

HUANCAYO 2016

PRESENTADO POR

Bach. MAXIMILIANO JESÚS VILA SAMANEZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN TRIBUTACIÓN Y POLÍTICA FISCAL

HUANCAYO – PERÚ

2018

CONFORMIDAD DE JURADOS

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto

Director

Mg. Walter Rubén Santana Camargo

Jurado

Mg. Fernando Polo Orellana

Jurado

Mg. Exaltación Meléndez Rivera

Jurado

Dr. Jesús Armando Caveró Carrasco

Secretario Académico

ASESOR DE LA TESIS

Mg. RICHARD VICTOR DÍAZ URBANO

DEDICATORIA

A mi hermano Aarón Isaías Vila Samanez, mi abuela Paulina Bilbao de Samanez, mis mejores amigos Miguel Ángel Vílchez Velit y Gualberto López Pérez y mi primo Alejandro Poma Samanez, los cuales desde el cielo con sus bendiciones me motivan y me dan fuerzas para seguir adelante sin ellos, y también para poder culminar satisfactoriamente la presente tesis.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTOS

A mi padre, el Dr. Maximiliano Vila Poma por su aporte y experiencia en temas de investigación científica y estadística.

Al Abog. José Lizandro Tuppia Gonzales, Gerente de Operaciones del SATH, quien nos brindó información relevante y de primera mano sobre la recaudación tributaria del año 2016, tema de la presente investigación.

A mi Asesor, el Dr. Richard Víctor Díaz Urbano, que con su apoyo y dedicación hizo posible concluir la presente tesis.

A todas las personas que participaron e hicieron posible este informe de investigación, muchas gracias por su apoyo y enseñanza.

¡Gracias a Ustedes!

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
MIEMBROS DEL JURADO	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación y descripción del problema	17
2.2. Formulación del problema	19
2.2.1. Problema general	19
2.2.2. Problemas específicos	19
2.3. Objetivos de la investigación	20
2.3.1. Objetivo general	20
2.3.2. Objetivos específicos	20
2.4. Justificación	20
2.4.1. Justificación teórica	20
2.4.2. Justificación metodológica	21
2.4.3. Justificación social	21

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes relacionados con la investigación	22
2.1.1.	A nivel internacional	23
2.1.2.	A nivel nacional	26
2.2.	Base legal	28
A.	Ordenanza municipal n° 155 – MPH / CM	28
B.	Ley de tributación municipal	29
2.3.	Bases teóricas	30
2.3.1.	Políticas tributarias del SATH	30
2.3.1.1.	Introducción	30
2.3.1.2.	Definición de política tributaria	32
2.3.1.3.	Características de las políticas tributarias	33
2.3.1.4.	Objetivos de la política tributaria	33
2.3.1.5.	Elementos de la política tributaria	34
A.	Información y difusión oportuna	34
B.	Beneficios tributarios	36
C.	Modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información	37
2.3.2.	Recaudación de impuestos municipales	41
2.3.2.1.	Definición de recaudación de impuestos municipales	41
2.3.2.2.	Niveles de recaudación de impuestos municipales	41
2.3.2.3.	Gestión o función de cobranza coactiva	42
2.3.2.4.	Gestión o función de fiscalización	45

2.3.2.5. Evasión tributaria	46
2.3.2.6. Evasión de impuestos municipales	48
2.3.2.7. Conciencia tributaria	49
2.3.2.8. Ingresos no tributarios	50
2.33. Definición de conceptos	50
2.33.1. Beneficios tributarios	50
2.33.2. Conciencia tributaria	50
2.33.3. Contribuciones	51
2.33.4. Gestión de recaudación activa y coactiva	51
2.33.5. Gestión de fiscalización	51
2.33.6. Información y difusión oportuna	51
2.33.7. Informalidad	51
2.33.8. Infracciones	52
2.33.9. Ingresos no tributarios	52
2.33.10. Impuestos o tributos	52
2.33.11. Modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información	52
2.33.12. Tasas	53
2.34. Sistema de hipótesis	53
2.34.1. Hipótesis general	53
2.34.2. Hipótesis específicas	53
2.35. Variables y dimensiones	53

CAPÍTULO III
DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Método de la investigación	55
3.2. Tipo de investigación	56
3.3. Nivel de investigación	56
3.4. Diseño de la investigación	56
3.5. Lugar y periodo de la investigación	57
3.6. Características de la investigación	57
3.7. Población o universo	57
3.8. Muestra, tipos de muestreo y tamaño de muestra	58
3.9. Criterios de inclusión y exclusión	60
3.10. Técnicas de recolección de datos	60
3.11. Confiabilidad y validez de los instrumentos empleados	62
3.12. Procedimientos de recolección de datos a emplear	62
3.13. Elaboración de procesamiento de datos	63
3.14. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.1. Resultados de las encuestas	66
4.2. Confiabilidad	80
4.3. Prueba de hipótesis	81
4.3.1. Prueba de hipótesis general	81
4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1	84
4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2	87

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3	89
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	
5.1. Discusión de resultados	93
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	98
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	100
ANEXOS	105

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Política Tributaria del SATH en la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016

Para dar cumplimiento a este objetivo, se realizó una investigación de método No Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente la Política Tributaria del SATH y como variable dependiente la Recaudación de Impuestos Municipales.

La población y muestra utilizada para la presente investigación fueron contribuyentes tributarios y el personal administrativo del SATH. Se aplicó como técnicas de recolección de datos las Encuestas y la Observación directa, obteniéndose una perspectiva clara de la situación de la Recaudación de Impuestos Municipales en la actualidad, pudiendo detectar ciertas deficiencias de estos y proponer mejoras significativas.

La conclusión más importante fue que el diseño de la Política Tributaria del SATH en forma adecuada, mejoró significativamente la Recaudación de Impuestos Municipales, debido a un adecuado uso de información y difusión oportuna, otorgamiento de beneficios tributarios y no tributarios y la modernización de instrumentos y herramientas perceptivas para la financiación e inversión pública y brindar servicios públicos de calidad.

Palabras clave:

Políticas tributarias del SATH, recaudación de impuestos municipales, información y difusión oportuna, beneficios tributarios y no tributarios, modernización de instrumentos y herramientas perceptivas.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the influence of the Tax Policy of the SATH in the Collection of Municipal Taxes - Huancayo 2016.

In order to comply with this objective, a research was carried out on the Non-Experimental method of single group Pre-Test-Post Test. The theoretical basis of the investigation specified as an independent variable the SATH's Tax Policy and as a dependent variable the Collection of Municipal Taxes.

The population and sample used for the present investigation were taxpayers and administrative staff of SATH. Surveys and direct observation were used as data collection techniques, obtaining a clear perspective of the current situation of the Municipal Tax Collection, being able to detect certain deficiencies of these and propose significant improvements.

The most important conclusion was that the design of the SATH's Tax Policy adequately improved the Municipal Tax Collection significantly, due to an adequate use of information and timely dissemination, granting of tax and non-tax benefits and the modernization of instruments and Perceptive tools for financing and public investment and providing quality public services.

Keywords:

SATH tax policies, collection of municipal taxes, timely information and dissemination, tax and non-tax benefits, modernization of instruments and perceptual tools.

INTRODUCCIÓN

Para un debido y adecuado proceso de modernización y fortalecimiento financiero, se propuso la creación del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – SATH, como una organización pública descentralizada de la Municipalidad Provincial de Huancayo, encargada de la administración, fiscalización, y recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios.

El Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – SATH en adelante fue creado mediante Ordenanza Municipal N° 155-MPH/CM, dado a los 7 días del mes de octubre del año 2003, desde entonces tiene personería jurídica de derecho público interno y autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera.

El Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – SATH nace en virtud de mejorar los niveles de recaudación, asimismo “dotar de mayores ingresos a la Municipalidad Provincial de Huancayo”.

Este logro viene acompañado con la implementación tecnológica y técnica contando con equipos que soportan la información generada y permita seguir trabajando en la automatización de procesos. A ello se suma la adquisición de una infraestructura adecuada y moderna para la atención a los contribuyentes y el desarrollo de sus operaciones.

Sin embargo, su accionar debe estar orientado a contar con estándares de atención y servicios al contribuyente y al administrado, brindando un servicio de

calidad, con empatía, eficiencia y celeridad para así lograr ser una administración justa, respetuosa y preocupada por la recaudación y acercamiento al ciudadano.

El contenido de la presente investigación consideró los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I Planteamiento del Problema, que contiene la identificación y descripción del problema, la formulación del problema, la formulación de los objetivos, y la justificación de la investigación.

CAPÍTULO II Marco Teórico, se explica las principales bases teóricas que nos sirvieron para dar lugar a esta investigación, así como el sistema de hipótesis.

CAPÍTULO III Diseño metodológico de la investigación, se muestra el diseño metodológico y las principales técnicas de recolección de datos.

CAPÍTULO IV Resultados y prueba de hipótesis, obtenidos en la investigación a través de las herramientas de recopilación con las cuales se obtuvo la información correspondiente a través de las encuestas.

Para finalizar, la tesis presenta conclusiones, como resultado del proceso de contrastación de las hipótesis; posteriormente hace las recomendaciones del caso al trabajo de investigación; enmarca también las fuentes de información, y los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y descripción del problema

Las políticas tributarias del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo (SATH), están orientadas a maximizar la recaudación a fin de cumplir con el financiamiento del gasto público, esto siempre buscando la mejora de la distribución de los ingresos. Estas políticas deben encaminarse también a garantizar el contexto adecuado para el crecimiento y la modernización, mediante inversiones de infraestructura, y mejora continua de los servicios públicos con calidad.

Cabe mencionar que, a diciembre del 2016, la recaudación total ascendió a S./ 46'888,243.67, registrando así un incremento de S./ 4'693,723.96 y una tasa de crecimiento e 11.12% respecto al mismo periodo del año pasado, debido al auge económico de la ciudad, gracias a las actividades: inmobiliarias, juegos de azar, comerciales, agroindustriales, financieras, turísticas, entre otras, las

cuales aportan con sus tributos y generan dicho crecimiento; sin embargo, el nivel de recaudación de los Tributos Municipales en la provincia de Huancayo debería ser superior, pudiendo actualizar, ordenar y dinamizar los sistemas tributarios municipales, así como beneficiar a los contribuyentes tributarios con mejores y eficientes servicios de calidad y cubrir los gastos públicos.

Creemos que las causas principales de esta falta de incremento de Impuestos Municipales se debe al desconocimiento por parte del SATH del total de contribuyentes informales o en proceso de formalización, lo cuales incurren en evasión tributaria involuntaria, motivada por la poca o inexistente información que tienen estos contribuyentes de cuando, donde y como deben formalizarse, pagar sus impuestos, arbitrios e impuestos no tributarios (papeletas, infracciones, intereses), así como también no otorgar beneficios tributarios a aquellos contribuyentes que desean pagar sus deudas pasadas.

La estrategia que se propone está basada en garantizar una adecuada y estratégica labor de promoción, información y difusión oportunamente sobre aquellos impuestos, arbitrios municipales que deben ser recaudados por los contribuyentes tributarios formales e informales, otorgar beneficios tributarios a aquellos contribuyentes con escasos recursos financieros, modernizar el actual sistema tributario municipal y herramientas de información, haciendo más eficiente el sistema tributario municipal por parte del SATH.

Sólo esto se logrará proponiendo políticas tributarias que puedan sostener y alcanzar los propósitos del Servicio de Administración Tributaria de

Huancayo (SATH); lo que permitirá el incremento de las recaudaciones de forma constante.

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo el de formular políticas tributarias eficientes para el SATH y así, posteriormente, proponer recomendaciones asertivas a fin de incrementar la recaudación de ingresos y que éstos sean permanentes, de manera gradual y sostenida.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe influencia entre la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- A. ¿Existe influencia entre la información y difusión oportuna y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016?
- B. ¿Existe influencia entre los beneficios tributarios y no tributarios y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016?
- C. ¿Existe influencia entre la modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia entre la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

- A. Determinar la influencia entre la información y difusión oportuna y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016.
- B. Determinar la influencia entre los beneficios tributarios y no tributarios y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016.
- C. Determinar la influencia entre la modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación sirve para incorporar, ampliar y mejorar conocimientos y conceptos poco conocidos sobre políticas tributarias municipales, ya que éstos se desarrollan de manera general, los cuales puedan servir para comentar, desarrollar y apoyar teorías ya conocidas sobre políticas tributarias y fiscales. También, se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de las variables en estudio y la relación entre

ellas. Finalmente, tiene la intención de sugerir ideas, recomendaciones y/o hipótesis para futuras investigaciones.

1.4.2. Justificación metodológica

Este trabajo permitirá realizar el aporte científico como tecnológico, como consecuencia de la demostración de la hipótesis. Se identificará según cada etapa: el Planteamiento del Problema, el diseño del Marco Teórico, el diseño Metodológico, la prueba de la hipótesis, Conclusiones, Recomendaciones, entre otros.

Tiene la intención de mejorar instrumentos que sirven para recolectar y analizar datos, así como la manera de estudiar más adecuadamente una población, para lograr resultados óptimos.

1.4.3. Justificación social

Mediante la presente investigación serán beneficiados los contribuyentes tributarios, al tener conocimiento pleno de cómo, cuándo y dónde deben realizar los pagos de sus impuestos de manera oportuna y segura. Del mismo modo, ayudará a resolver problemas de tiempo y costo para éstos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 28), “La necesidad de conocer los antecedentes para adentrarse en el tema, es necesario conocer estudios, investigaciones y trabajos anteriores. Conocer lo que se ha hecho con respecto a un tema ayuda a: No investigar sobre algún tema que ya se ha estudiado a fondo, estructurar más formalmente la idea de investigación, seleccionar la perspectiva principal desde la cual se abordará la idea de investigación”.

Sobre los antecedentes del presente estudio, se consultó en las bibliotecas virtuales de post grado de las universidades nacionales e internacionales, específicamente en las facultades de Ciencias Administrativas y Contables. También se recurrió a libros, revistas, notas, publicaciones, páginas web y

entidades gubernamentales que abordan el tema, tal es el caso del SATH, por medio del Gerente de Operaciones, Abog. Econ. José Lizandro Tupia Gonzales, quien muy gentilmente nos proporcionó la información y datos necesarios para llevar a cabo esta investigación; sin embargo, se pudo obtener poca información, encontrando los siguientes antecedentes:

2.1.1. A nivel internacional

En la tesis **“MODELO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JIPIJAPA”**, realizada por Mariana de Lourdes Cantos Figueroa (2014), para la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, ESCUELA DE POSTGRADO, SECCIÓN DE POSTGRADO DE CIENCIAS ECONÓMICAS y obtener el **Doctorado en Administración**, menciona que, la Carta Magna Ecuatoriana dispone que las organizaciones ediles gozan de autonomía y que su accionar está respaldada por el Estado, por lo que su propósito supremo es generar acciones que apunten al bien común de sus pobladores. Por lo que todo Gobierno Autónomo Descentralizado deberá asumir el reto de mejorar el ámbito administrativo y gerencial de sus Municipalidades, adoptando técnicas y métodos novísimos que brinden un mejor fundamento de procedimientos catastrales en favor del Estado a fin de garantizar la eficacia de las funciones asignadas en la Constitución, y otros documentos como el

Código Orgánico de Organización Territorial Autónomo y Descentralizado.

Sin duda que el pago de tributos es la principal fuente con el cual se genera presupuesto general del estado y los gobiernos autónomos descentralizados en este contexto Ecuador, a través de la Ley Orgánica de Régimen Municipal busca promover la descentralización y autonomía de los gobiernos autónomos.

Finalmente concluye que un Modelo propuesto de Administración permitiría y organizaría mejor la recaudación y administración de los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Jipijapa-Ecuador.

Así mismo, en la Tesis **“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, ECONÓMICA, INDUSTRIAL Y DE ÍNDOLE SIMILAR PARA LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE ESCUQUE, ESTADO TRUJILLO”**, realizada por Jesymar Rojas G. (2011), para la UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”, DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES TRUJILLO, ESTADO TRUJILLO, y para optar el **Título de Licenciada en Contaduría Pública**, menciona que el sector público como ente que representa al gobierno, es responsable de la recaudación tributaria, por lo que su constante reto es incorporar los avances tecnológicos así como también nuevos procedimientos administrativos que permitan mejorar la

capacidad de gestión de manera eficaz logrando así un incremento de la gobernabilidad.

Es por ello la necesidad de la exigencia en la recaudación de impuestos por parte del gobierno, debido a que este tiene por finalidad generar y garantizar el bienestar social, económico, para mejorar el nivel y calidad de vida del país Concluyendo que “La entidad mantiene la efectividad de su gestión y una demostración de ello es el cumplimiento de la meta anual dos meses antes de que culmine el ejercicio fiscal”.

De igual modo, en la Tesis “**OPTIMIZACION DE LA GESTION DE RECAUDACION IMPUESTOS SECCIONALES, APLICADO EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA**”, realizada por Betsy Katerine Jaramillo García y Luis Alfredo Aucanshala Naula (2013), para la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL, ESCUELA DE POSTGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS y para optar el **Grado Académico de Magister en Tributación**, señalan que, la principal institución edil según el Código Orgánico de Organización Territorial y Autonomía como Descentralización tienen como fin generar la satisfacción de las necesidades colectivas así como fomentar y proteger los intereses locales.

El pago de los impuestos y tributos municipales contribuyen al crecimiento y desarrollo de la autogestión municipal por ende la potencialización de una gestión tributaria edil se verá reflejada en la

depuración de los procesos de determinación del impuesto, de la verificación sobre la idoneidad de esta determinación, de la recaudación y, de la resolución de reclamos administrativo-tributarios, dentro de un marco de permanente interrelación entre el sujeto activo y pasivo de la obligación tributaria, por lo que es necesario que las municipalidades se consoliden como la principal figura de la descentralización.

Finalmente, llega a la conclusión de no solo cobrar más; sino ser asertivos en la información que se maneja, motivar e incentivar a los que cumplen, y a los morosos buscar estratégicamente las mejores formas para que cumplan con todos sus compromisos económicos y concientizarlos respecto a que si no pagan generan problemas que se reflejan en los servicios públicos y por último, fomentar una adecuada cultura tributaria.

2.1.2. A nivel nacional

En la Tesis “**LA POLÍTICA TRIBUTARIA EN EL PERÚ DE 1930 A 1948**”, realizada por Ali Milagros Díaz Gálvez (2007), para la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, y para optar el **Título Profesional de Licenciada en Economía**, se refiere a la Política Tributaria como la gestión que realiza el Estado para estructurar y administrar la parte impositiva de un país; las cuales tiene dos elementos, el primero el sistema y el segundo la administración el sistema tributario, por lo afirma que el erario nacional depende de los ingresos tributarios

Por otro lado, los déficits se generaron como consecuencia de una mala política de gastos y no por falta de pago de los tributos.

De igual manera, en la investigación “**ELABORACIÓN DE UN INDICADOR DEL IMPULSO FISCAL**”, realizado por José Carlos Tello (2002), en el que describe la importancia de la política fiscal en una economía, así como la filosofía económica que le brinda un papel primordial y vital al Estado respecto a disponibilidad de bienes públicos. La política fiscal debe tomar muy en cuenta las diferentes teorías y planteamientos de las escuelas económicas como el “deber del Estado soberano” en la provisión de ciertos bienes, “la economía pública” de la intervención en el mercado cuando éste presenta fallas, “el valor subjetivo de la provisión de recursos” centrándose en las demandas del consumidor y “su eficiencia”.

En este trabajo de investigación concluyen diciendo que ésta expansión moderada de las cuentas públicas se direcciona de la mano de la función estabilizadora de la política fiscal, argumentando su riesgo al considerar que el déficit es mayor respecto a las posibilidades de la economía bajo condiciones normales. Esto debido a bajos niveles de inversión las que han disminuido la capacidad de producción de la economía, produciendo una brecha del PBI reducida. También considera que el financiamiento de fondos disponibles como son saldos de la privatización y recursos de organismos multilaterales son escasos para cubrir satisfactoriamente los requerimientos.

2.2. Base legal

En esta oportunidad dilucidaremos respecto a las normas legales que regulan de manera general a las Políticas Tributarias del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo, así como también normas legales que rigen la Recaudación de Impuestos Municipales.

A. Ordenanza municipal N° 155 – MPH / CM

Artículo 1°. - Cuyo tenor literal dice que se Crea el Servicio de Administración de Huancayo – SATH, como organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Huancayo, la misma que cuenta con personería jurídica de Derecho Público Interno y con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera.

Artículo 2°. - El Servicio de Administración Tributaria de Huancayo tiene como propósito el de organizar y ejecutar la administración, fiscalización y también la recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la municipalidad, ejerciendo las siguientes Funciones:

- a) Promover la política tributaria de la municipalidad.
- b) Individualizar al sujeto pasivo de las obligaciones tributarias.
- c) Determinar y liquidar la deuda tributaria.
- d) Recaudar los ingresos municipales por concepto de impuestos, contribuciones y tasas, así como multas administrativas.
- e) Fiscalizar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- f) Conceder aplazamiento o fraccionamiento de la deuda tributaria.

- g) Resolver reclamos de los contribuyentes contra actos de la administración tributaria provincial de conformidad con el art. 70° de la Nueva Ley Orgánica de Municipalidades.
- h) Realizar la ejecución coactiva para el cobro de las deudas tributarias.
- i) Informar adecuadamente a los contribuyentes sobre normas y procedimientos que deben observar para cumplir con sus obligaciones.
- j) Sancionar el incumplimiento de las obligaciones tributarias.
- k) Elaborar las estadísticas tributarias.
- l) Celebrar convenios con Municipalidades Distritales y Provinciales para brindar asesoría o encargarse de la administración, fiscalización y/o recaudación de sus ingresos tributarios y multas administrativas, previa aprobación de la Municipalidad Provincial de Huancayo.
- m) Celebrar convenios con otras municipalidades para brindar asesoría; previa aprobación de la Municipalidad Provincial de Huancayo.
- n) Las demás que la asigne su estatuto que será aprobado por la Municipalidad Provincial de Huancayo y que sean compatibles con la finalidad de la institución.

B. Ley de tributación municipal

Decreto Legislativo. No 776.- Aprueba Ley de Tributación Municipal.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Política tributaria del SATH

2.3.1.1. Introducción

Según la investigación de Chávez (2015, p. 1), Ante la pregunta del porque se paga impuestos, se tiene una respuesta sencilla: Porque no hay otra forma de recaudar dinero para responder con el gasto público sino a través de servicios en favor de la población local que lo solicitan. Claro está de que, establecer un sistema tributario con equidad y efectivo no es fácil, sobre todo en países donde se necesita integrarse en la economía nacional.

En países en desarrollo, las implementaciones de las políticas tributarias eficientemente presentan grandes problemas, sin ser estas difíciles de entender, porque se considera claramente que parte de los trabajadores son agricultores o pequeños empresarios informales, sin sueldos fijos y regulares, sindicando esto que sus ingresos varían, pagándose en ocasiones en efectivo, sin considerarse en su contabilidad. Por ende, es dificultoso hacer un cálculo a la base de impuestos municipales.

Se suma a lo antes mencionado que hay dificultad en crear una administración tributaria eficiente si no se tiene colaboradores debidamente capacitados y calificados cuando no se tiene el dinero suficiente como para pagar buenos sueldos a

los ejecutivos encargados de la recaudación tributaria y para informatizar las operaciones, y cuando la capacidad de llevar sus cuentas es difícil por parte de quienes contribuyen. Es por esto que frecuentemente los servicios de recaudación tributaria siguen el camino más fácil: el de la menor resistencia, implementando los sistemas tributarios que permiten explotar las opciones disponibles en vez de establecer políticas tributarias racionales, modernas y eficientes.

Tercero, es así que la estructura informal en el contexto económico de países en desarrollo, debido a las limitaciones financieras, presentan dificultades para generar datos estadísticos confiables, impidiendo esto a los especialistas de la formulación de políticas a que hagan una correcta evaluación objetiva del impacto y cambios en el sistema tributario. Optando por introducir sólo cambios marginales en vez de introducir grandes cambios estructurales, siendo esto un motivante para la ineficiencia de las estructuras tributarias.

Cuarto, los ingresos no están equitativamente distribuidos en los países en desarrollo. Por ejemplo, en el impuesto predial, se tiene que hacer una evaluación de acuerdo al tipo de inmueble, materiales con que fue construido y ubicación; pero prefieren utilizar un sistema igualitario que afecta a los contribuyentes. Para tal caso, se requiere de la adopción de reformas tributarias que actualicen la carga tributaria.

Para concluir, teniendo en cuenta las políticas tributarias de los países en desarrollo y vinculándolas en nuestra provincia, se entiende que las políticas tributarias están basadas en conseguir lo posible y no tanto en los propósitos óptimos. Por lo que no nos debe de sorprender que la teoría económica y especialmente la información sobre tributación municipal hayan tenido un impacto relativamente reducido en el diseño de los sistemas tributarios en nuestra provincia de Huancayo.

2.3.1.2. Definición de política tributaria

Para Chávez (2015, p. 2), Las Políticas Tributarias están inmersas dentro de las políticas fiscales, y estas a su vez de las políticas públicas, las mismas que se presentan a través de programas de acciones gubernamentales en favor de una población local, articulándose Estado y sociedad civil. Por lo que el Estado participa activamente en la Política Tributaria.

Nosotros optamos por definir a las políticas tributarias del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo-SATH, como un conjunto de normas, directrices, criterios y lineamientos que permiten establecer la carga impositiva directa e indirecta con la finalidad de financiar la actividad de la Municipalidad.

De igual manera, pensamos que consiste en la utilización de diversos instrumentos fiscales eficaces, motivados,

planificados, diseñados y realizados para financiar los objetivos económicos y sociales que la comunidad huancaína desea promover.

2.3.1.3. Características de la política tributaria

Para Chávez (2015, p. 2), los lineamientos generales que facilitan el funcionamiento son:

- Inferir lo menos posible en la eficiente asignación de los recursos.
- Contar con una simple y cómoda administración.
- Flexibilidad frente a cambios económicos políticos y sociales.
- Tener muy en cuenta los principios de proporcionalidad y equidad.
- Ser transparentes en cualquier acto vinculado con los gastos.

2.3.1.4. Objetivos de la política tributaria

Para nosotros, los objetivos de la Política Tributaria del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo más importantes son:

- Recaudar eficientemente los impuestos municipales.
- Comunicar en su debido momento los plazos de los pagos de los impuestos municipales.

- Actualizar, ordenar y dinamizar los sistemas tributarios municipales.
- Beneficiar a los contribuyentes tributarios con servicios de calidad.
- Permitir cubrir los gastos públicos.

2.3.1.5. Elementos de la política tributaria

A. Información y difusión oportuna

Según el artículo realizado por Sánchez y Zúñiga (2011, p. 146) para la Revista Nacional de Administración, la información es vital en la toma de decisiones, por lo que una sociedad desinformada no tendrá las herramientas para hacer frente a los, para ello los sistemas de información ayudan brindando data para la adecuada toman de decisiones, por tanto la información contenida en el sistema tributario debe ser objetiva y oportuna, esto quiere decir que debe permitir al usuario recoger la información veraz que necesitara en el momento que lo requiere, de nada vale tener a tiempo el dato si esta no es veraz y objetiva y, por otro lado, que el dato aun siendo real llegue tarde.

Para poder comprender la importancia de contar con información exacta, confiable y oportuna, se debe conocer bien el significado de datos, información y sistemas de

información. Los elementos mencionados están enlazados entre sí de tal manera que si uno falla todos fallan; si los datos no ayudan a explicar el fenómeno a estudiar, entonces no son útiles menos servirán para tomar decisiones.

Según Laudon y Laudon (2004, p. 8) entienden por dato a la “secuencia de hechos en bruto que representan eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ser organizados y ordenados en una forma que las personas puedan entender y utilizar”. Esto quiere decir que la data, debe ser organizada manteniendo una relación lógica entre sí, para realmente ser considerada como información.

Por lo tanto, la información veraz, oportuna y confiable es una herramienta poderosa y esencial en la toma de decisiones. El conocimiento global de cualquier situación sobre el que se trabaja, permitirá identificar oportunamente las amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades para enfrentar situaciones reales que se puedan presentar.

Según Domínguez (2012, p. 4), todo ser humano es eminentemente un ser social, comprometidos en una gran cantidad de actividades, que les consumen gran parte del tiempo diario de cada individuo, limitando el tiempo para

una adecuada convivencia social, por ello, hoy en día existen formas de comunicación y difusión trascendental como son las redes sociales y los medios de comunicación masiva permitiendo a las masas contactarse con la información más relevante para cada persona.

B. Beneficios tributarios

Según el artículo realizado por Villanueva (2011, p. 16) para la revista Realidad Empresarial, los beneficios tributarios vienen a ser un conjunto de motivantes e incentivos que tienen como objetivo el dispensar de forma parcial o total una obligación tributaria, los cuales están considerados dentro de las normas tributarias, siendo estas las exoneraciones, infestaciones, inmunidad, entre otros:

- Exoneraciones: Son técnicas de desgravación que tienen como fin evitar nazca la obligación tributaria, son temporales, por tener un tiempo de vigencia, el que estará establecido en la norma de la exoneración.
- La inmunidad: Es la limitación que consigna la constitución a los titulares de la potestad tributaria del Estado para no considerar o desgravar y/o exceptuar del pago de tributos a quienes por debido a razones de interés social, económico etc., los considere atendibles.

- La inafectación o no sujeción: Son supuestos que no están considerados en el ámbito de afectación de un tributo determinado. Es decir, el legislador no ha previsto que determinados hechos, situaciones u operaciones estén dentro de la esfera de afectación del tributo que ha surgido como consecuencia del ejercicio de la potestad tributaria por parte del Estado.

Los beneficios tributarios para el Tribunal Constitucional a través de la STC 0042-2004-AI1, son tratamientos normativos que implican una disminución total o parcial del monto de la obligación tributaria o la postergación de la exigibilidad de dicha obligación. Por lo que se tiene en claro de que el propósito de los beneficios tributarios es el de reducir la base imponible o disminuir la alícuota (tasa nominal).

C. Modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información

Según Murga (2005, p. 2), en su trabajo de investigación sobre Modernización de los Sistemas Tributarios de América del Sur durante los años noventa, responde a las siguientes necesidades por parte de los Estados:

- Necesidad de recursos para responder las exigencias sociales con un mayor autofinanciamiento, sin recurrir a deuda.
- Redistribución de ingresos con medidas de política tributaria progresiva que no sean contradictorias con las políticas redistributivas de gastos que se asumen.
- Potenciar la credibilidad, especialmente si los Estados afrontaron inestabilidad económica o política que deterioró sus relaciones con la sociedad (Williamson 1990).

Una modernización en el aspecto tributario demanda cambios en las políticas de administración tributaria. Dos interrogantes clave relacionadas con los mismos son:

- ¿Qué se debe priorizar en el modelo de administración tributaria? o ¿Qué objetivos de reforma se persiguen?
- ¿Cómo instituir e implementar dichas reformas? O su equivalente. ¿Cómo conseguir dichos objetivos?

Respecto a la primera interrogante, reconocidos economistas públicos señalan como objetivos centrales de una reforma tributaria: el incrementar equidad, generar mejoras y reducir la complejidad y los costos administrativos. Lledo, Schneider y Moore en un trabajo

más reciente (2004), identifica hasta cuatro enfoques, diferenciados:

- Eficiencia y efectividad (Enfoque de la Economía Pública: recomienda neutralidad)
- Logro de la estabilidad y crecimiento (Enfoque macroeconómico: imposición como estabilizador de deuda pública)
- Eficiencia administrativa y efectividad (Enfoque Administrativo: simplicidad para administradores y contribuyentes)
- Legitimidad social, desarrollo político e institucional (Enfoque Político: imposición claramente ligada al gasto y debe propiciar equidad)

Según Montes de Oca (2010, p. 1), en su trabajo de investigación Modernización de los Sistemas de Información en la Alcaldía de Maracaibo, los cambios que se producen en el ámbito local en el área político-administrativo, permiten replantear el papel de la institución edil, encaminando las acciones al potenciamiento institucional y a mejorar la capacidad de gestión. Para esto la gestión municipal ha necesitado información de calidad a fin de adaptarse al nuevo contexto; lo que convierte a la información en recurso estratégico

fundamental para toda gestión; por lo que se debe centrar en la sistematicidad informativa o sistemas de información como las telecomunicaciones, la informática y la electrónica, que son medios efectivos en la generación, procesamiento, almacenamiento, difusión y transformación de la información, fortaleciendo la globalización de la información al romper barreras de tiempo y espacio.

Hoy en día, la trilogía en la que participan la información, el conocimiento y las tecnologías se han convertido en el soporte básico para toda modernización en la gestión pública, debido a que estos elementos al relacionarse en forma armónica producen nuevas formas de pensar, actuar y competir. En este orden de ideas, se requiere el aprovechamiento de la información por ser como elemento centralizador de todas las funciones y procesos organizacionales; la acumulación de conocimientos que integran el sistema de aprendizaje institucional y las tecnologías como mecanismos efectivos para la recuperación, procesamiento, difusión y acceso a la información. Los sectores de la administración pública con capacidad para generar información y acumular conocimientos, presentan un crecimiento sustentable que está en relación directa con el empleo de medios adecuados para el procesamiento y comunicación de la información.

2.3.2. Recaudación de impuestos municipales

2.3.2.1. Definición de recaudación de impuestos municipales

Es la percepción de los tributos en mención en favor de los Gobiernos Locales, cuya obligatoriedad no permite el nacimiento de una contraprestación directa de parte de la Municipalidad al contribuyente. Los Gobiernos Locales están obligados a gestionar la recaudación y fiscalización de su cumplimiento.

2.3.2.2. Niveles de recaudación de impuestos municipales

La cantidad de recaudación que una provincia necesita se relaciona con la cobertura y calidad del gasto público. Lo que significa hacer una estimación adecuada del monto de recaudación requerido a fin de asegurar un gasto público eficaz, es decir, servicios públicos de calidad, niveles adecuadamente focalizados de programas sociales y niveles óptimos de inversiones en infraestructura, podemos afirmar que no se logran los objetivos financieros y por lo tanto no se logran en gran magnitud servicios públicos de calidad.

El nivel de los ingresos tributarios es de suma importancia como el análisis respectivo de la estructura tributaria municipal porque muestran las importantes características del sistema tributario del SATH, los mismos que son:

- a. Los impuestos prediales son los de mayor importancia y representan alrededor de 60% del total, con un monto total de S./13 301 800.19.
- b. El impuesto vehicular es el segundo en importancia representando un 15% del total, con un monto total de S./4 119 117.43.
- c. El impuesto a los juegos de azar (Tinka, rapitnka, juega tres y otros) sorprendentemente, ocupa un tercer importante lugar, representando un 13% del total, con un monto total de S./3 490 083.97.
- d. El impuesto a la alcabala redujo el año pasado su nivel de recaudación, a pesar del auge de la construcción a un 9% del total, con un monto total de S./3 092 628.97.
- e. Los impuestos a los espectáculos no deportivos, con menor importancia, representan el 3% del total, con un monto total de S./850 151.34.

2.3.2.3. Gestión o función de cobranza coactiva

Para Amoretti (2016, p. 5), en su trabajo de investigación sobre Administración Tributaria Municipal, la función de Cobranza Coactiva es una facultad de la Administración que permite obligar al deudor tributario cobrar la deuda no pagada

de naturaleza tributaria o no tributaria pero actualizada, proveniente de relaciones jurídicas de derecho público.

El Capítulo IV de la Ley N° 26979, de Procedimiento de Ejecución Coactiva, se han establecido el procedimiento de ejecución coactiva en el ámbito referido exclusivamente a las obligaciones tributarias de los Gobiernos Locales.

Sin embargo, se ha previsto proporcionar un marco jurídico que evite por parte de las Administraciones Tributarias Municipales cometer excesos en contra de los contribuyentes y sobretodo, en caso de suceder esas acciones no deben quedar impunes.

También queda establecido los requisitos solicitados en el perfil de quienes ostente a ser ejecutores y auxiliares coactivos, para garantizar idoneidad en las funciones de estos.

Este procedimiento de cobranza coactiva se realiza bajo los siguientes pasos:

- Se da inicio con la notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva, acompañada de un mandato de cumplimiento obligatorio con apercibimiento de dar inicio a una ejecución forzosa con aplicación de medidas cautelares.

- Tener en cuenta las características mínimas que deben considerar la Resolución de Ejecución Coactiva, para determinar su validez.

El Ejecutor como el Auxiliar Coactivo, deben saber las causales de suspensión del procedimiento de cobranza coactiva prevista en el artículo 16° de la Ley N° 26979:

- a. Ante la existencia de anticipos o pagos a cuenta del mismo tributo, realizados en exceso, que no se encuentren prescritos;
- b. Cuando el Tribunal Fiscal, conforme a los dispuesto en el artículo 38° de la Ley N° 26979; disponga la suspensión.
- c. Ante un recurso impugnatorio de reclamación; presentado en el plazo previsto ante la Municipalidad Provincial de ser el caso; apelación ante el Tribunal Fiscal o demanda contencioso administrativa, que se encontrara en trámite.

En este punto es necesario resaltar la importancia de contar con dos elementos importantes para la eficiente labor que debe desarrollarse a través de la Cobranza Coactiva:

- a. Tener un sistema de informática que brinde información al Ejecutor o al Auxiliar Coactivo, sobre la situación de los valores materia de cobranza; si están pagados, reclamados, prescritos, etc.

- b. Trabajo coordinado entre las áreas involucradas en determinar de la deuda y Cobranza Coactiva; es decir que los procedimientos previos deben haber sido agotados para la cobranza del valor antes de pasar a Cobranza Coactiva.

2.3.2.4. Gestión o función de fiscalización

Para Amoretti (2016, p. 3), en su trabajo de investigación sobre Administración Tributaria Municipal, la fiscalización permite determinar el incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, por lo que tienen que ejecutar un conjunto de acciones para obligar a los contribuyentes que cumplan oportuna, cabal, y espontáneamente, por lo que los siguientes criterios deben de tenerse en cuenta:

- La importancia fiscal de los contribuyentes (grandes, medianos o pequeños),
- La actividad económica desarrollada,
- Ubicación geográfica, etc.

Esta función fiscalizadora es permanente y sistemática, para lograr fiscalizar cada vez a un mayor número de contribuyentes. Esto será posible con la ayuda de un adecuado sistema informático que brinde y garantice la calidad de la información.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 62° del Código Tributario, la facultad de fiscalización de la Administración Tributaria se ejerce en forma discrecional e incluye las etapas de inspección, investigación y control del cumplimiento de obligaciones tributarias, incluso de aquellos sujetos que gocen de inafectación, exoneración o beneficios tributarios.

Al término de un proceso de fiscalización o verificación la Administración Tributaria emite las Resoluciones siguientes: Resolución de Determinación, Resolución de Multa u Orden de Pago, según sea el caso.

La Administración se reserva comunicar expresamente las observaciones formuladas y, cuando corresponda, las infracciones que se les imputan, siempre que a su juicio la complejidad del caso tratado lo justifique, todo esto previo a la emisión de cualquiera de las Resoluciones.

2.3.2.5. Evasión tributaria

La evasión de impuestos conocida también como evasión fiscal y/o evasión tributaria, es ilícita, considerada como delito o infracción en el ámbito administrativo contemplado en los ordenamientos. Consiste en el ocultamiento de bienes o ingresos con el fin de pagar menos impuestos.

En el Perú se ha convertido en una actividad habitual ya que solo el 50% del total de contribuyentes paga sus impuestos. En nuestra realidad local solo el 75% pagan sus tributos. El resto está en vías de formalización o está en la informalidad.

Lo que contribuye a la evasión es la desigualdad ante el tributo. O al menos, eso creen los contribuyentes. La EQUIDAD, no se cumple, porque la mayoría de los que deben tributar lo realizan de acuerdo a los impuestos que les corresponde pagar.

Para Lapinell (2011, p. 4) en su trabajo de investigación El delito de Evasión Fiscal y Tributaria en el mundo moderno, es necesario plantear 6 interrogantes:

¿Quiénes son los evasores de impuestos?

Los informales, personas dedicadas a actividades económicas y que nunca se han interesado en tributar porque la incapacidad del Estado en detectarlos, también son evasores los que si tributan, pero no lo hacen en debida forma.

¿Qué es lo que evaden?

El pago de sus tributos en favor del Estado como contraprestación a una determinada actividad que significa un beneficio económico.

¿Qué montos son los que evaden?

Bastante dinero por lo que se encuentran inmersos en la ilegalidad o contrariamente estando dentro de lo legal no cumplen como debiera ser con sus obligaciones de tributarias.

¿Cuál es la razón del por qué las evaden?

Generalmente por considerar que el Estado no es equitativo en la redistribución del ingreso, o porque sencillamente no creen en la buena destinación que se dé a los recursos obtenidos.

¿Cuánto tiempo llevan evadiendo?

Desde el momento en que inician una actividad y ven en la evasión una forma interesante de capitalizar. O en todo momento aprovechando la poca presencia o efectividad de los organismos de control.

¿Hasta cuándo lo van a hacer?

Hasta tener al Estado encima con su función sancionadora contra quienes ejercen dicha práctica ilícita.

2.3.2.6. Evasión de impuestos municipales

Lamentablemente, la evasión de impuestos municipales es un tema poco estudiado en nuestro medio. Pero, a nuestro entender, para reducir y finalmente, erradicar la informalidad y la evasión tributaria municipal, que según nuestra realidad es

bastante difícil, por lo que se deben de tomar las siguientes acciones correctivas:

- a. Informar y difundir constantemente los plazos de las obligaciones tributarias, para que todos los contribuyentes paguen sus tributos a tiempo y no caigan en morosidad. Ésta información y difusión deberá ser clara y sencilla para ser absorbida por los contribuyentes y no solamente entendida por los profesionales en contabilidad.
- b. Reducción de costos de cumplimiento de los contribuyentes mediante la simplificación del sistema tributario, con sistemas eficientes de recaudación que estén al alcance de todos los contribuyentes tributarios.
- c. Fomento de la equidad a través de un mayor énfasis en la tributación directa.

2.3.2.7. Conciencia tributaria

Para crear Conciencia Tributaria, debe adoptarse medidas como:

- a. Incluir en la curricula escolar temas sobre Tributación, dando a conocer su importancia y otros.
- b. Que la integridad, valores, principios, honestidad y transparencia sean parte de la estructura profesional de los funcionarios del estado.

- c. Fomentar una cultura de pago tributario y dar a conocer del cómo se revierten en beneficio de la ciudadanía.
- d. Privar de la libertad a quienes están inmersos en Delitos Tributarios.

2.3.2.8. Ingresos no tributarios

Según Valdivia (2010, p. 2), en su trabajo de investigación sobre el Sistema Tributario, los ingresos no tributarios son los que, a pesar de ser impuestos por el poder soberano, no tienen estas características, caso particular lo constituyen las multas, que no obstante representan ingresos para el Estado su imposición tiene como antecedente un hecho ilícito y su finalidad es, ante todo, ejemplificativa y aflictiva.

2.3.3. Definición de términos

2.3.3.1. Beneficios tributarios

Son tratamientos tributarios especiales como la reducción o exoneración en las obligaciones tributarias para ciertos contribuyentes.

2.3.3.2. Conciencia tributaria

Interiorización de los deberes tributarios. Consiste en cumplir de manera voluntaria, el pago de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, todo esto sin ninguna medida de coacción por parte del ente regulador.

2.3.3.3. Contribuciones

La Contribución Especial de Obras Públicas grava los beneficios derivados de la ejecución de obras públicas por la Municipalidad.

2.3.3.4. Gestión de recaudación activa y coactiva

Mecanismos concretos realizados en campo, para mejorar el proceso de cobranza, informando, induciendo y exigiendo al contribuyente el pago de sus impuestos.

2.3.3.5. Gestión de fiscalización

Inspección y verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, cuyo fin es disuadir y corregir el comportamiento de estos, desincentivando el incumplimiento de las obligaciones formales.

2.3.3.6. Información y difusión oportuna

Son aquellos datos organizados y emitidos que están disponibles a los contribuyentes tributarios, en medios de comunicación masiva, internet y redes sociales.

2.3.3.7. Informalidad

Acción que carece de seriedad o solemnidad, realizada por personas que no cumplen con sus compromisos tributarios y las normas estrictas que dictaminan los organismos competentes.

2.3.3.8. Infracciones

Son acciones u omisiones tipificadas en el código tributario, que violan la normatividad tributaria, la Ley de Tributación Municipal y otras leyes o decretos legislativos.

2.3.3.9. Ingresos no tributarios

Ingresos que provienen de diferentes fuentes y de la aplicación de multas, recargos y otros ingresos señalados en la ley, pero no tienen carácter tributario por no constituir impuestos, tasas ni contribuciones especiales.

2.3.3.10. Impuestos o tributos

Los impuestos municipales son todos aquellos tributos al que se mencionan en el presente título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento de pago no significa brindar una contraprestación directa por parte de la Municipalidad al contribuyente.

2.3.3.11. Modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información

Es la renovación, actualización, innovación, transformación, mejora, adaptación y simplificación de tecnologías para solucionar eficazmente el cobro de las obligaciones tributarias.

2.3.3.12. Tasas

Creadas por los Concejos Municipales, por ende son tributos cuya obligación genera la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo.

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe influencia significativa entre la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016.

2.4.2. Hipótesis específicas

- A. Existe influencia significativa entre la información y difusión oportuna de la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016.
- B. Existe influencia significativa entre los beneficios tributarios y no tributarios de la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016.
- C. Existe influencia significativa entre la modernización y fortalecimiento del sistema tributario municipal y herramientas de información de la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de Impuestos Municipales - Huancayo 2016.

2.5. Variables y dimensiones

La hipótesis formulada, será comprobada operacionalizando, las variables y dimensiones siguientes:

Variable X: La Política Tributaria del SATH

Dimensiones:

X1: Información y difusión oportuna

X2: Beneficios tributarios y no tributarios

X3: Modernización de instrumentos y herramientas perceptivas

Variable Y: Recaudación de Impuestos Municipales

Dimensiones:

Y1: Gestión de Recaudación Activa y Coactiva

Y2: Gestión e Fiscalización

Y3: Conciencia Tributaria

Y4: Ingresos No Tributarios

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de la investigación

Es el método científico según Sánchez y Reyes (2006, p. 23) empleado en esta investigación por ser la vía que se sigue a través de una serie de operaciones y reglas preestablecidas que permitirán lograr el resultado propuesto. Entendiendo que toda actividad humana de información solicita el camino más viable para lograr el propósito trazado.

Según Sánchez y Reyes (2006, p. 50) el método básico usado será el descriptivo, con el que se describirá, analizara e interpretara de forma sistémica al conjunto de hechos relacionados con otras variables tal cual suceden en el momento. El método descriptivo estudia el fenómeno en su estado actual y en su forma natural, por tanto, las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas por lo cual su variable interna es discutible.

3.2. Tipo de investigación

Según Sánchez y Reyes (2006, p.37), será de tipo aplicada, por aplicarse conocimientos teóricos frente a una situación específica y concreta con las consecuencias que de ella deriven.

3.3. Nivel de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016, p. 95), el nivel es explicativa, por explicar por qué se suscita un fenómeno y bajo qué condiciones se manifiestan.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño general será el no experimental que según Hernández, Fernández y Baptista (2016, p. 152) porque no se manipulan las variables, al no haber intencionalidad de variar las variables independientes para ver sus efectos sobre otras variables. El diseño específico es el causal comparativo que según Sánchez y Reyes (2006, p. 106) consiste en la recolectar información de dos o más muestras con el fin de observar el comportamiento de una variable, buscando el control estadístico de otras variables que se considera pueden afectar la variable estudiada.

El esquema del presente diseño será el siguiente, según Sánchez y Reyes (2006):

M1 O1 Xyz

M2 O2 Xyz

Mn On Xyz

Donde:

M1, M2, Y Mn : Muestra de estudio.

O1, O2 y On: Observaciones o mediciones realizadas.

xyz : variables de control estadístico.

3.5. Lugar y periodo de la investigación

La investigación se realizará en el SATH y el periodo será el año 2016.

3.6. Características de la investigación

La investigación tendrá un porcentaje estimado de 1.082% de participantes, los cuales en su mayoría son contribuyentes tributarios y trabajadores administrativos.

3.7. Población o universo

Según Carrasco (2009, p. 236), conjunto de elementos pertenecientes al ámbito espacial donde la investigación será desarrollada. Las encuestas se aplicaran en los contribuyentes tributarios y los colaboradores administrativos del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo - SATH.

La población estará constituida por 35 031 contribuyentes tributarios y 80 trabajadores administrativos que se muestra a continuación:

Cuadro N° 01

Población de estudio

Población	Cantidad	Porcentaje
Contribuyentes tributarios	35 031	99.77%
Trabajadores administrativos	80	0.23%
Total	35 111	100%

Fuente: Servicio de Administración Tributaria de Huancayo - SATH.

3.8. Muestra, tipos de muestreo y tamaño de muestra

La muestra probabilística, la técnica aleatoria simple. Para Carrasco (2006, p 236) la muestra es una parte o fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

El número de la muestra se calculó según Pérez (2005), mediante la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos del universo.

p/q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno (50/50).

Z = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido; siempre se opera con valor 1,96.

e = Margen de error permitido (determinada por el investigador, en un 5%).

Calculando obtenemos lo siguiente:

$$n = \frac{(35111) \times (1,96)^2 \cdot 0,50 \times 0,50}{(5)^2(35111 - 1) + (1,96)^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = 379,4 = 380$$

Nuestra muestra de estudio, redondeado por exceso será 380 contribuyentes tributarios del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo.

Cuadro N° 02

Muestra de estudio mediante fórmula

Muestra	Cantidad
Contribuyentes tributarios	360
Trabajadores administrativos	20
Total	380

Fuente: elaboración propia.

Utilizando el programa Decision Analyst STATS 2.0, el resultado de la muestra es similar:

Cuadro N° 03

Muestra de estudio mediante software

The screenshot shows the 'Sample Size Determination' window of the Decision Analyst STATS 2.0 software. The window title is 'Decision Analyst STATS™ 2.0'. The main heading is 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)'. The interface is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'.
In the 'Inputs' section, there are four fields:
1. 'Universe Size': A text input field containing '35111'. Below it, a note reads: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'.
2. 'Maximum Acceptable Percentage Points of Error': A dropdown menu set to '5%'.
3. 'Estimated Percentage Level': A dropdown menu set to '50%'.
4. 'Desired Confidence Level': A dropdown menu set to '95%'.
At the bottom of the 'Inputs' section are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'.
The 'Results' section on the right shows a text box with the text 'The Sample Size Should Be...' and a text input field containing the value '380'.
At the bottom right of the window is the 'Decision Analyst' logo, which features a stylized bird silhouette and the text 'Decision Analyst The global leader in analytical research systems'.
At the very bottom of the window, a blue bar contains the contact information: '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com'.

Fuente: Decision Analyst STATS 2.0

3.9. Criterios de inclusión y exclusión

En la presente investigación sólo se tomarán en cuenta a todos los contribuyentes tributarios del SATH, los cuales se encuentran registrados en su base de datos, y una parte de los trabajadores administrativos, por tener experiencia y conocimientos en la recaudación tributaria.

3.10. Técnicas de recolección de datos

Recoger datos demanda estructurar un plan de procedimientos detallados que busquen reunir datos para un propósito específico.

Según Sánchez y Reyes (2006, p. 123), indica que el análisis documental sirve para “recoger datos documentales o fuentes escritas, sean primarias o secundarias”. Para ello se utilizan los instrumentos conocidos como fichas textuales, fichas de resumen, fichas de comentario, etc. Entendiéndose como documentos toda producción escrita que será útil a la investigación, así como también evidencia material como documentos audiovisuales, fotografías, videos, etc. Todas ellas resultan ser “evidencias mudas” de una situación. Es bastante empleada y común por su costo bajo.

Además, se realizará la Encuesta, la cual según Carrasco (2006, p. 314) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”. Sirve para recoger opiniones, actitudes, prácticas y sugerencias sobre tópicos muy específicos, (Davis, 2001). La aplicación se hará en el momento de ejecución del estudio, en los ambientes donde labora el personal administrativo del SATH y en el área de contribuyentes del mismo.

En esta encuesta se utilizará una escala para medir la actitud, que según Kassin, Fein y Markus (2013, 145), la Escala de Lickert es la más apropiada para esta encuesta, la cual es según Hernández Sampieri, Roberto (2014, p. 238), un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.

3.11. Confiabilidad y validez de los instrumentos empleados

La confiabilidad está referida al nivel de confianza que presenta un instrumento para producir resultados confiables, veraces y coherentes, según Hernández, Fernández y Baptista, (2016, p. 200). Al respecto, la confiabilidad del cuestionario N° 1 sobre Política Tributaria del SATH fue de 0.975 (Alfa de Cronbach), y del cuestionario N° 2 sobre Recaudación de Impuestos Municipales fue de 0,981 (Alfa de Cronbach) (Anexo N° 06).

De igual manera, la validez de un instrumento es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2016, p. 200)”. Al respecto, la validez del cuestionario sobre la Política Tributaria del SATH fue de 79, 34% (Análisis de Factores) y del cuestionario N° 2 sobre Recaudación de Impuestos Municipales fue de 81,51% (Análisis de Factores) (Anexo N° 06).

3.12. Procedimientos de recolección de datos a emplear

Son los siguientes procedimientos los que permiten recolectar datos primarios:

- Elaboración del instrumento de medición, seleccionando los ítems útiles de la definición de las variables.
- Se calibra el cuestionario.
- Se verifica la calidad del instrumento que se ira a aplicar.
- La encuesta se aplica individualmente, con un aproximado de diez minutos por cada encuestado.
- Se elaborará una sábana de datos recolectados

Además, se utilizarán:

En la Estadística Descriptiva:

Las descripciones gráficas (grafico de barras); las medidas de tendencia central (media aritmética, mediana y moda); las medidas de variabilidad (desviación típica y varianza); las medidas de forma de la distribución en dos aspectos: distribución (asimetría), apuntamiento de la distribución (Curtosis), medidas de posición (percentiles). Todos esto desarrolladas según Miller, Freund y Johnson (2012), Kerlinger y Lee (2002), Baron y Tellez (2004).

En la Estadística Inferencial

Para realizar el análisis del nexo entre dos variables, se usa el coeficiente de rho de Spearman, el cual es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías).

El análisis de factores para comprobar los constructos hipotéticos de los instrumentos. Todos estos aspectos de la estadística inferencial las desarrollamos según Miller, Freund y Johnson (2012), Kerlinger y Lee (2002), Baron y Tellez (2004).

3.13. Elaboración de procesamiento de datos

Obtenida la información, se procesara con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales: Statistical Package For the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM SPSS STATISTICS 23, versión en español.

También se usará la **escala de Lickert**, la cual es una escala ordinal que mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud.

Se usará también el coeficiente de **rho de Spearman** con el programa SPSS 23, la cual permite relacionar variables.

3.14. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas usadas en esta investigación son la observación y la encuesta, mientras que sus instrumentos correspondientes son la guía de encuesta y la guía de observación.

Los instrumentos son la Ficha de Análisis documental, la misma que según Sierra (2001, p. 161), permite “todas las operaciones que se realizan con los documentos hasta que tienen lugar su integración plena en el sistema documental, con el fin de hacer posible su localización y búsqueda rápida cuando se necesite”, importante en investigaciones. Estas fichas son las más valiosas para la redacción del trabajo (Anexo N° 03).

Se usará también un Cuestionario, que según Salkind (1999. P. 149), manifiesta que “los cuestionarios son unos conjuntos de preguntas estructuradas y enfocadas que se responden con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo, porque permiten a los individuos llenarlos sin ayuda ni intervención directa del investigador (muchos son auto administrados)”. En merito a tal utilizaremos dos cuestionarios: el cuestionario N° 1 sobre la Política Tributaria del SATH, el cual estará compuesto por 18 preguntas con alternativas de respuesta agrupadas en seis bloques temáticos, elaborados a partir de la revisión de las fuentes

bibliográficas y de los instrumentos elaborados por diferentes autores (Anexo N° 04). El cuestionario N° 2 sobre la Recaudación de Impuestos Municipales, el cual estará compuesto por 22 preguntas con alternativas de respuesta agrupadas en once bloques temáticos, elaborados a partir de la revisión de las fuentes bibliográficas y de los instrumentos elaborados por diferentes autores (Anexo N° 05).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y PRUEBA DE HIPOTESIS

4.1. Resultados de las encuestas

Los resultados nacen de las encuestas realizadas a 360 contribuyentes tributarios y 20 empleados administrativos, los cuales se manifiestan en los siguientes cuadros estadísticos:

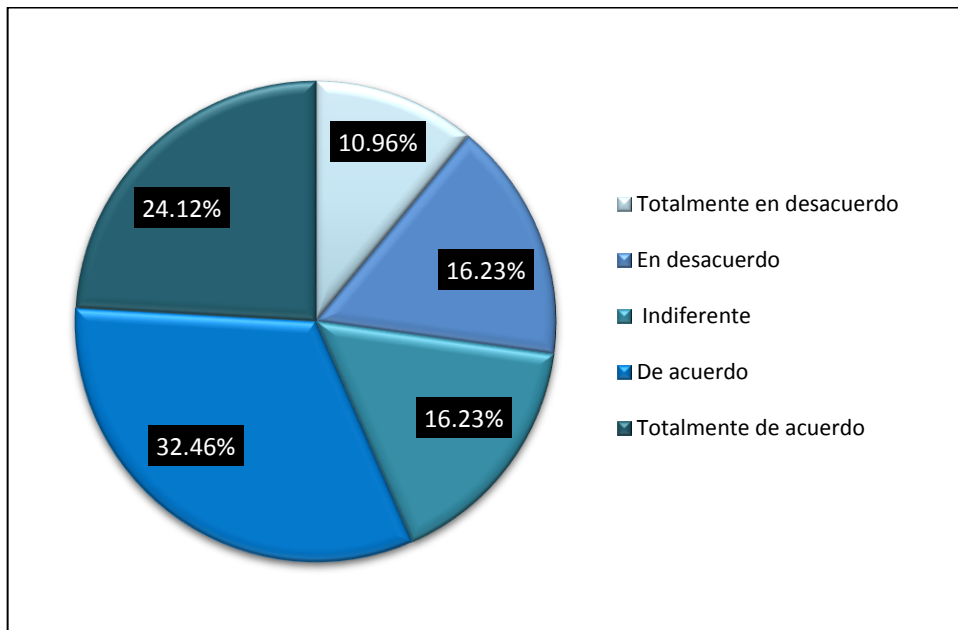
Tabla N° 01: De acuerdo con la Información y Difusión Oportuna

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	250	10.96
En desacuerdo	370	16.23
Indiferente	340	16.23
De acuerdo	740	32.46
Totalmente de acuerdo	550	24.12
Total	2280	100.00

Fuente: Encuesta Junio 2017

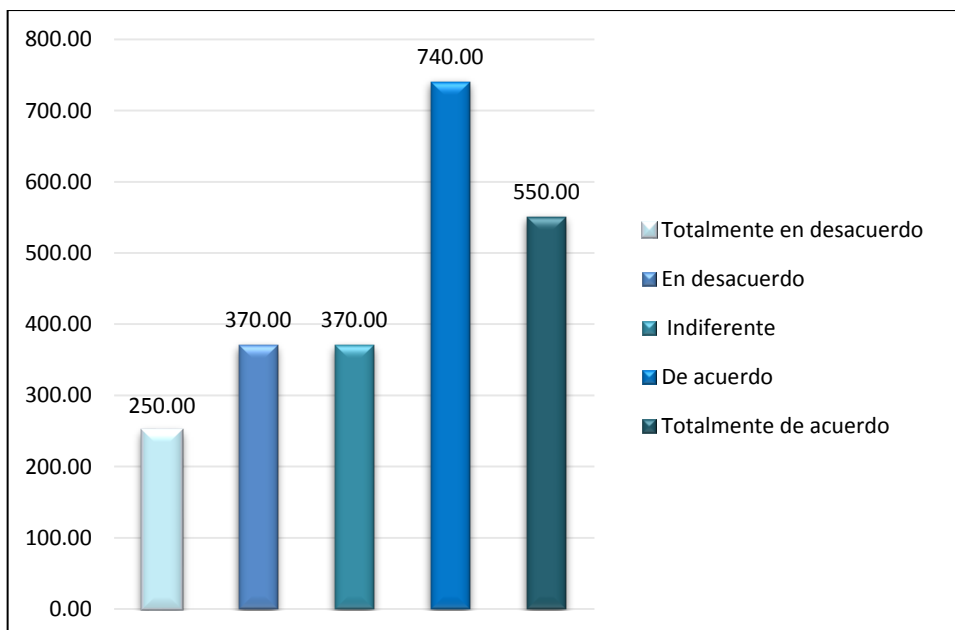
Elaboración: el Autor

Gráfico N° 01: De acuerdo con la Información y Difusión Oportuna



Fuente: Tabla N° 01

Gráfico de frecuencias N° 01: De acuerdo con la Información y Difusión Oportuna



Fuente: Tabla N° 01

Los gráficos reflejan que el 32.46% están totalmente de acuerdo y el 24.12% están de acuerdo con que es importante la información y difusión oportuna, por parte del SATH, porque permite una eficiente recaudación.

También reflejan que el 16.23% es indiferente a la información y difusión oportuna por parte del SATH, lo que nos da a entender que probablemente, desconozcan o no estén interesados en el tema mencionado.

Por último, tenemos que el 16.23% no está de acuerdo y el 10.96% está totalmente en desacuerdo con la información y difusión oportuna, por parte del SATH, por lo que se asume que los encuestados desechan lineamientos de recaudación.

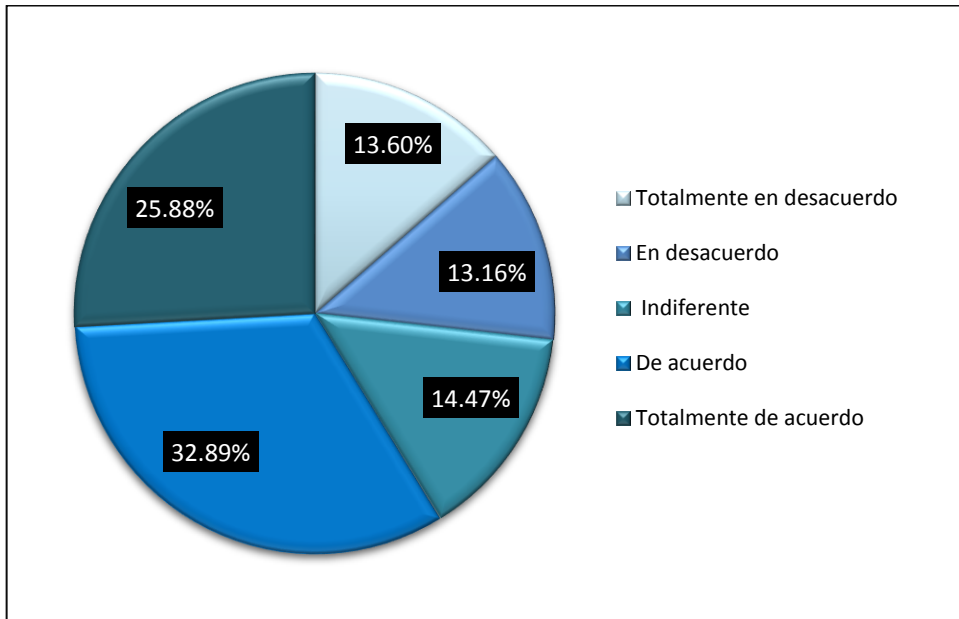
Tabla N° 02: De acuerdo con los Beneficios Tributarios

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	310	13.60
En desacuerdo	300	13.16
Indiferente	330	14.47
De acuerdo	750	32.89
Totalmente de acuerdo	590	25.88
Total	2280	100.00

Fuente: Encuesta Junio 2017

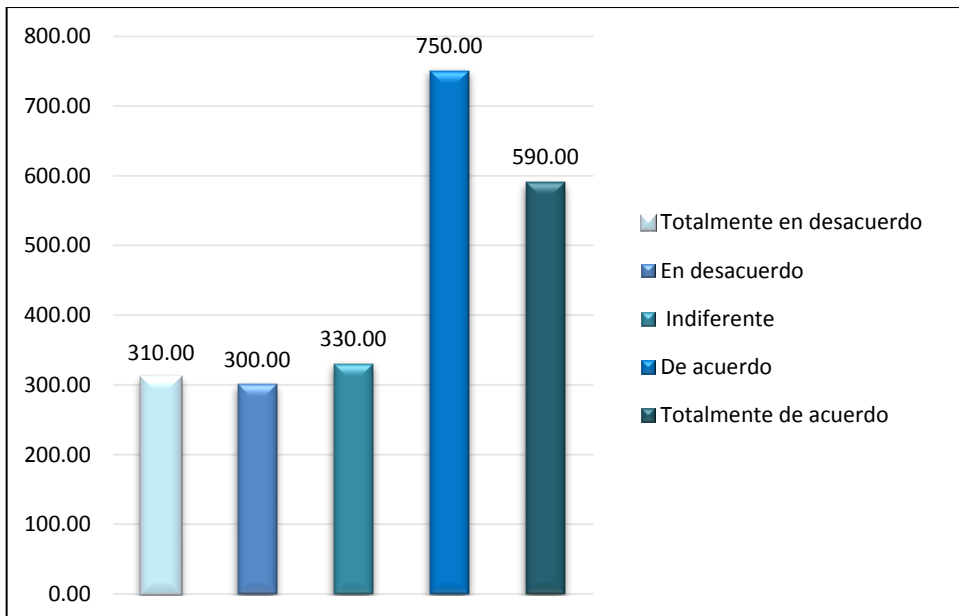
Elaboración: el Autor

Gráfico N° 02: De acuerdo con los Beneficios Tributarios



Fuente: Tabla N° 02

Gráfico de frecuencias N° 02: De acuerdo con los Beneficios Tributarios



Fuente: Tabla N° 02

Los gráficos reflejan que el 25.88% están totalmente de acuerdo y el 32.89% están de acuerdo con los beneficios tributarios que ofrece el SATH, lo que indica que los encuestados conocen las rebajas y exoneraciones tributarias que ofrece la institución.

También reflejan que el 14.47% es indiferente a los beneficios tributarios que ofrece el SATH, lo que nos da a entender que probablemente, desconozcan o no hayan sido privilegiados con estos.

Por último, tenemos que el 13.16% está en desacuerdo y el 13.60% está totalmente en desacuerdo con los beneficios tributarios que ofrece el SATH, por lo que se asume que los encuestados desechan estos beneficios por no haber llegado oportunamente a sus barrios.

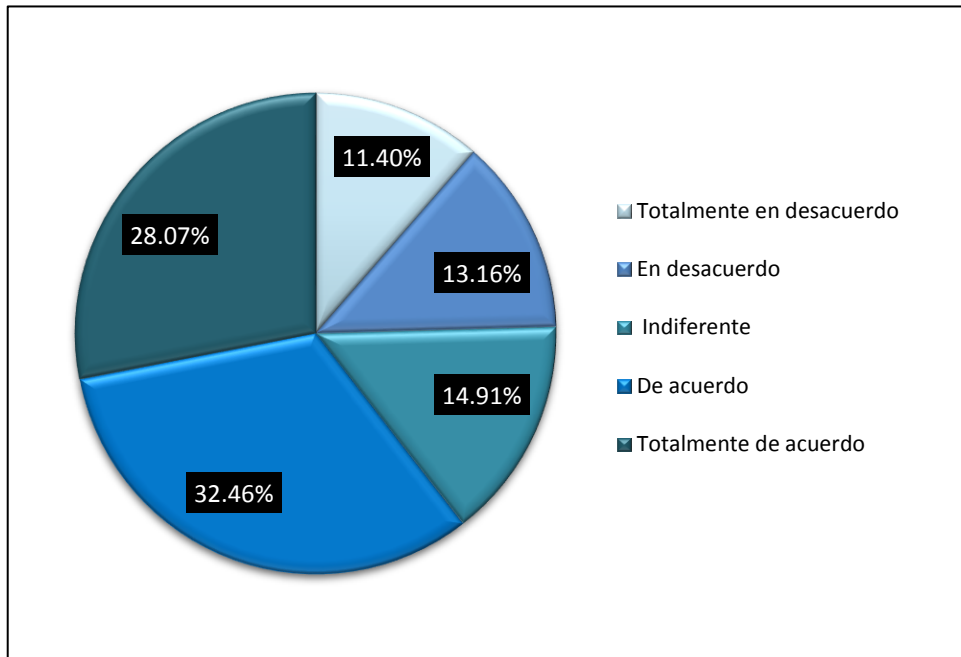
Tabla N° 03: De acuerdo con la Modernización del Sistema Tributario Municipal y Herramientas de Información

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	260	11.40
En desacuerdo	300	13.16
Indiferente	340	14.91
De acuerdo	740	32.46
Totalmente de acuerdo	640	28.07
Total	2280	100.00

Fuente: Encuesta Junio 2017

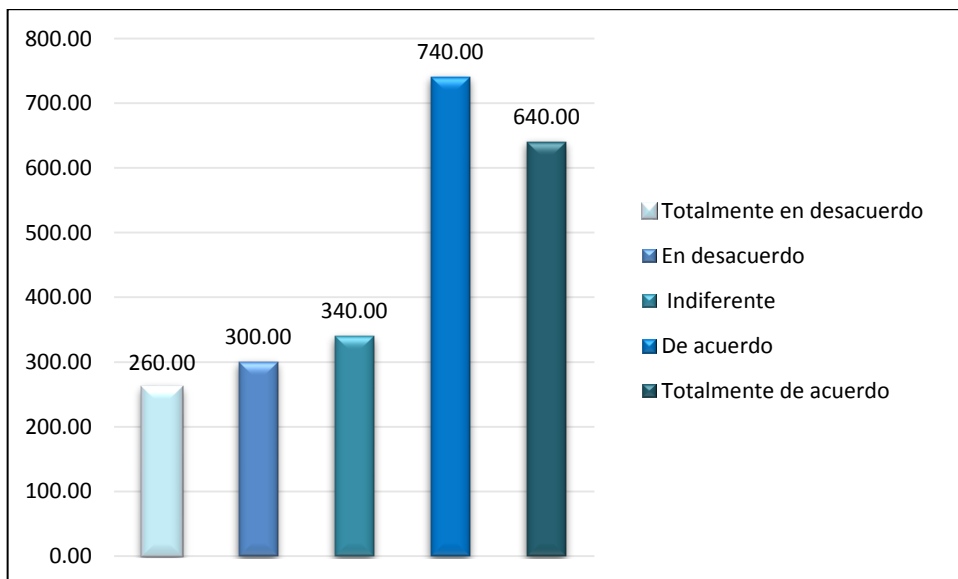
Elaboración: el Autor

Gráfico N° 03: De acuerdo con la Modernización del Sistema Tributario



Fuente: Tabla N° 03

Gráfico de frecuencias N° 03: De acuerdo con la Modernización del Sistema Tributario



Fuente: Tabla N° 03

Los gráficos reflejan que el 28.07% están totalmente de acuerdo y el 32.46% están de acuerdo con la modernización de instrumentos y herramientas perceptivas, lo que indica contundentemente que los encuestados creen que esta modernización los beneficiará a todos.

También reflejan que un 14.91% es indiferente con la modernización de instrumentos y herramientas perceptivas, lo que nos da a entender que desconocen estas herramientas e instrumentos de percepción de impuestos.

Por último, tenemos que el 13.16% está en desacuerdo y el 11.40% está totalmente en desacuerdo con la modernización de instrumentos y herramientas perceptivas, por lo que se entiende que los encuestados consideran innecesarios estos instrumentos y herramientas de percepción de impuestos.

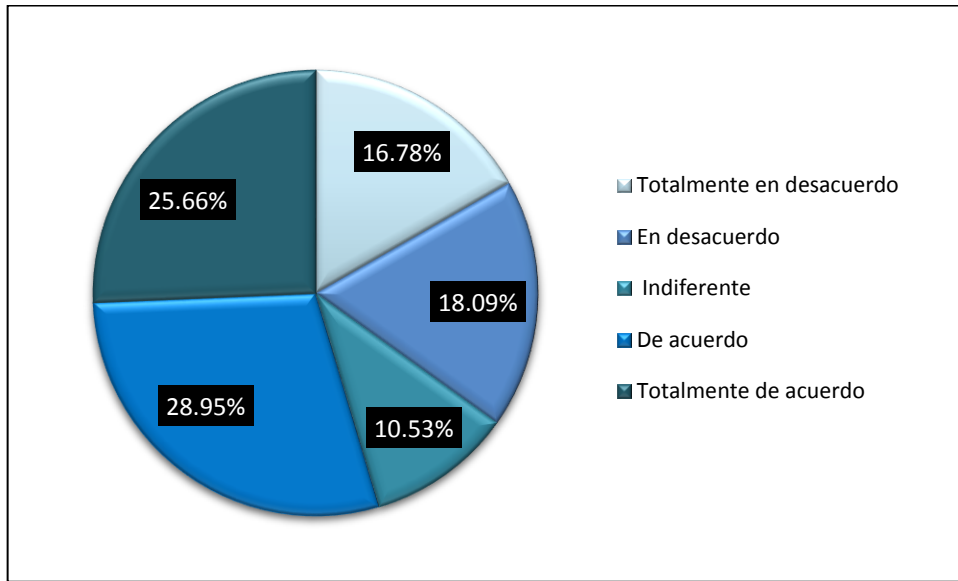
Tabla N° 04: De acuerdo con la Gestión de Recaudación Activa y Coactiva

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	510	16.78
En desacuerdo	550	18.09
Indiferente	320	10.53
De acuerdo	880	28.95
Totalmente de acuerdo	780	25.66
Total	3040	100.00

Fuente: Encuesta Junio 2017

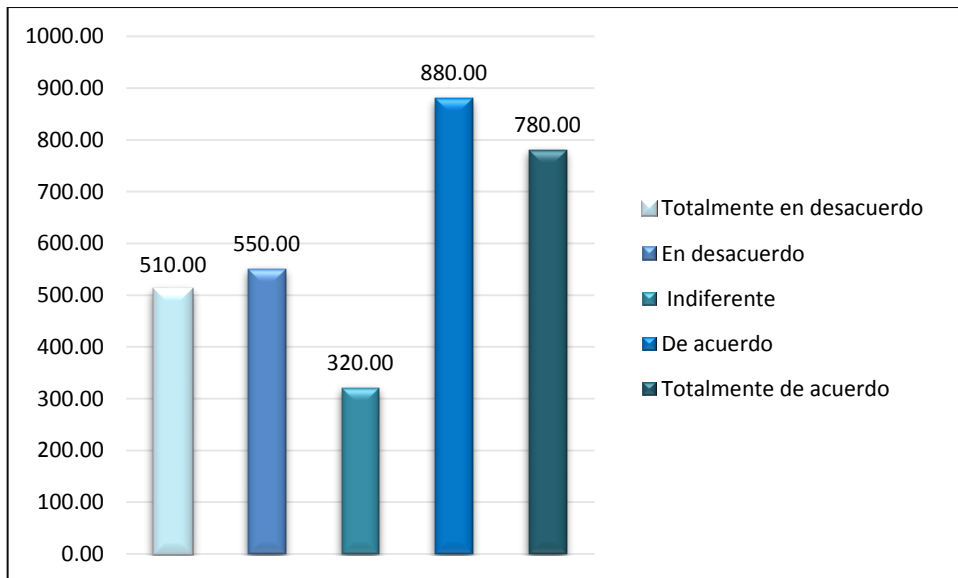
Elaboración: el Autor

Gráfico N° 04: De acuerdo con la Gestión de Recaudación Activa y Coactiva



Fuente: Tabla N° 04

Gráfico de frecuencias N° 04: De acuerdo con la Gestión de Recaudación Activa y Coactiva



Fuente: Tabla N° 04

Los gráficos reflejan que el 25.66% están totalmente de acuerdo y el 28.95% están de acuerdo con la gestión de recaudación activa y coactiva que realiza el SATH, lo que indica que los encuestados consideran que son importantes los procedimientos de recaudación eficiente para beneficio de los contribuyentes.

También reflejan que el 10.53% es indiferente con la gestión de recaudación activa y coactiva que realiza el SATH, lo que nos da a entender que probablemente, desconozcan como se ejecuta la recaudación de impuestos municipales.

Por último, tenemos que 18.09% está en desacuerdo y el 16.78% está totalmente en desacuerdo con la gestión de recaudación activa y coactiva que realiza el SATH, por lo que se asume que los encuestados no han sido notificados hasta el momento por la institución de cuando y donde deben de pagar sus impuestos municipales.

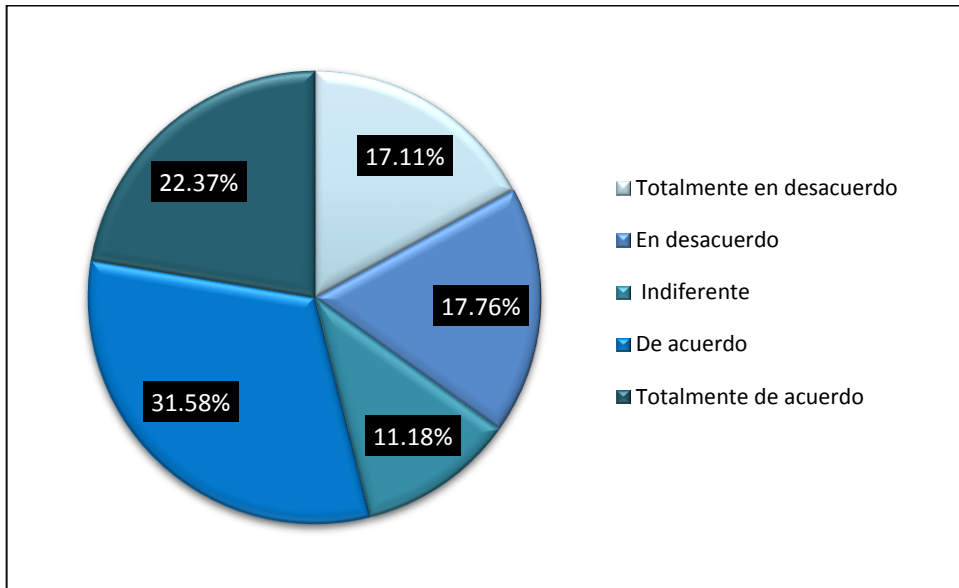
Tabla N° 05: De acuerdo con la Fiscalización Tributaria

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	260	17.11
En desacuerdo	270	17.76
Indiferente	170	11.18
De acuerdo	480	31.58
Totalmente de acuerdo	340	22.37
Total	1520	100.00

Fuente: Encuesta Junio 2017

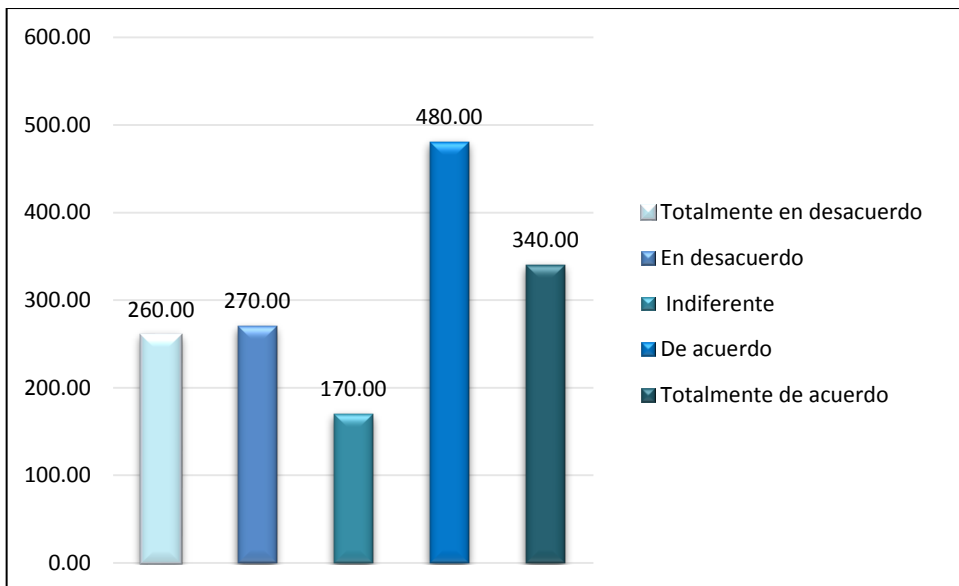
Elaboración: el Autor

Gráfico N° 05: De acuerdo con la Fiscalización Tributaria



Fuente: Tabla N° 05

Gráfico de frecuencias N° 05: De acuerdo con la Fiscalización Tributaria



Fuente: Tabla N° 05

Los gráficos reflejan que el 22.37% están totalmente de acuerdo y el 31.58% están de acuerdo con la fiscalización tributaria que realiza el SATH, lo que indica que los encuestados son conscientes de sus deberes tributarios y los ponen en práctica.

También reflejan que el 11.18% es indiferente a la fiscalización tributaria que realiza el SATH, lo que nos da a entender que probablemente, desconozcan, no estén interesados o nunca hayan sido multados por la institución.

Por último, tenemos que el 17.76% está en desacuerdo y el 17.11% está totalmente en desacuerdo con la fiscalización tributaria que realiza el SATH, por lo que se asume que los encuestados no consideran importante este procedimiento de inspección tributaria.

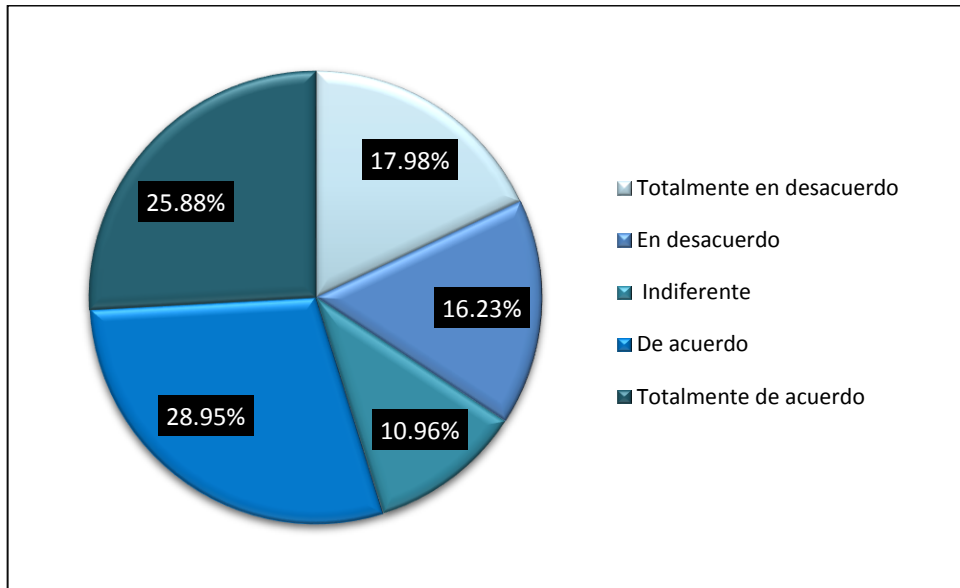
Tabla N° 06: De acuerdo con la Conciencia Tributaria

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	410	17.98
En desacuerdo	370	16.23
Indiferente	250	10.96
De acuerdo	660	28.95
Totalmente de acuerdo	590	25.88
Total	2280	100.00

Fuente: Encuesta Junio 2017

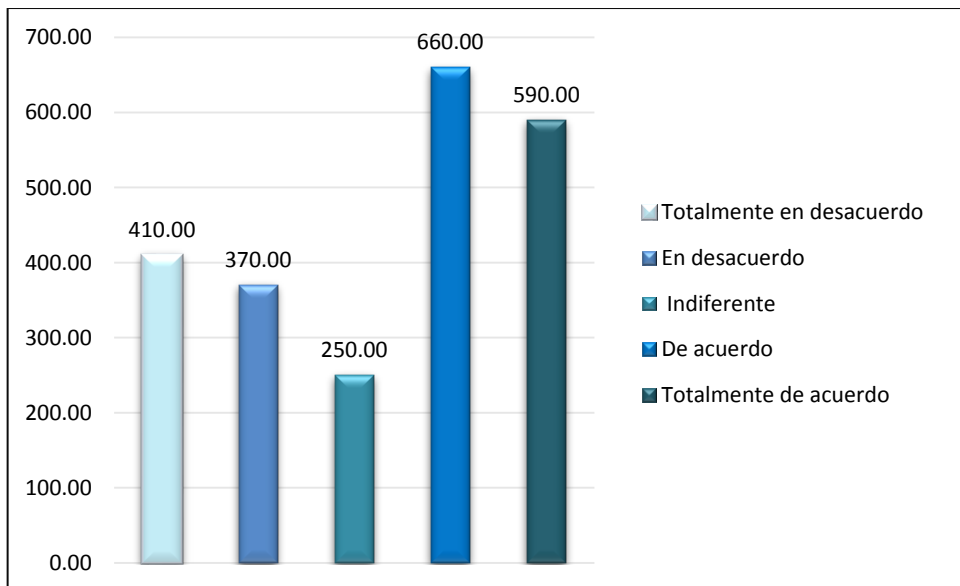
Elaboración: el Autor

Gráfico N° 06: De acuerdo con la Conciencia Tributaria



Fuente: Tabla N° 06

Gráfico de frecuencias N° 06: De acuerdo con la Conciencia Tributaria



Fuente: Tabla N° 06

Los gráficos reflejan que el 25.88% están totalmente de acuerdo y el 28.95% están de acuerdo con la conciencia tributaria que respalda el SATH, lo que indica que los encuestados comprenden que es importante tener educación y valores tributarios, así como cumplir con las normas establecidas por la institución.

También reflejan que el 10.96% es indiferente con la conciencia tributaria que respalda el SATH, lo que nos da a entender que probablemente, desconozcan o no estén interesados en el tema de educación, valores y normatividad tributaria.

Por último, tenemos que el 16.23% está en desacuerdo y el 17.98% está totalmente en desacuerdo con la conciencia tributaria que respalda el SATH, por lo que se asume que los encuestados no creen procedente que la educación, valores y normatividad tributaria les influya en pagar debidamente sus impuestos tributarios.

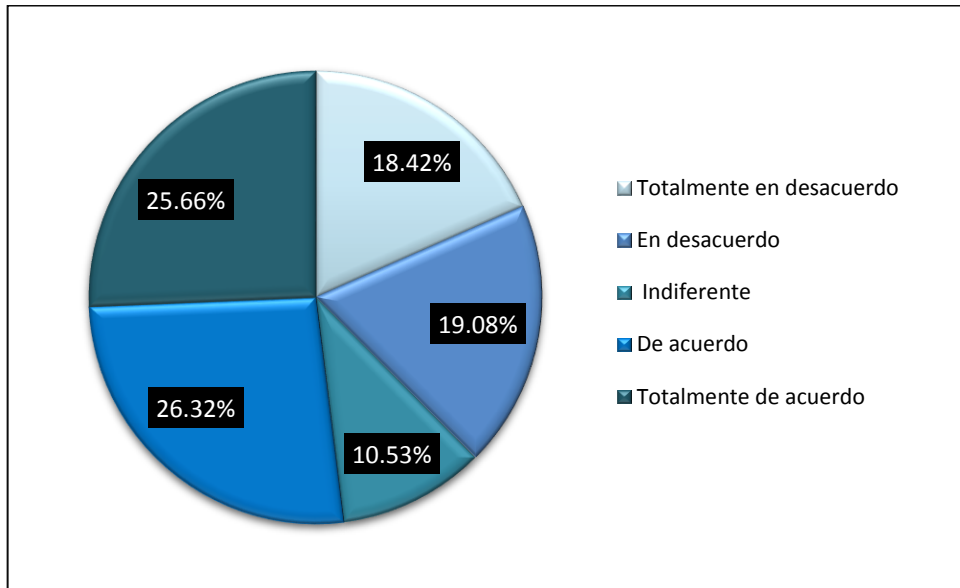
Tabla N° 07: De acuerdo con los Ingresos no Tributarios

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	280	18.42
En desacuerdo	290	19.08
Indiferente	160	10.53
De acuerdo	400	26.32
Totalmente de acuerdo	390	25.66
Total	1520	100.00

Fuente: Encuesta Junio 2017

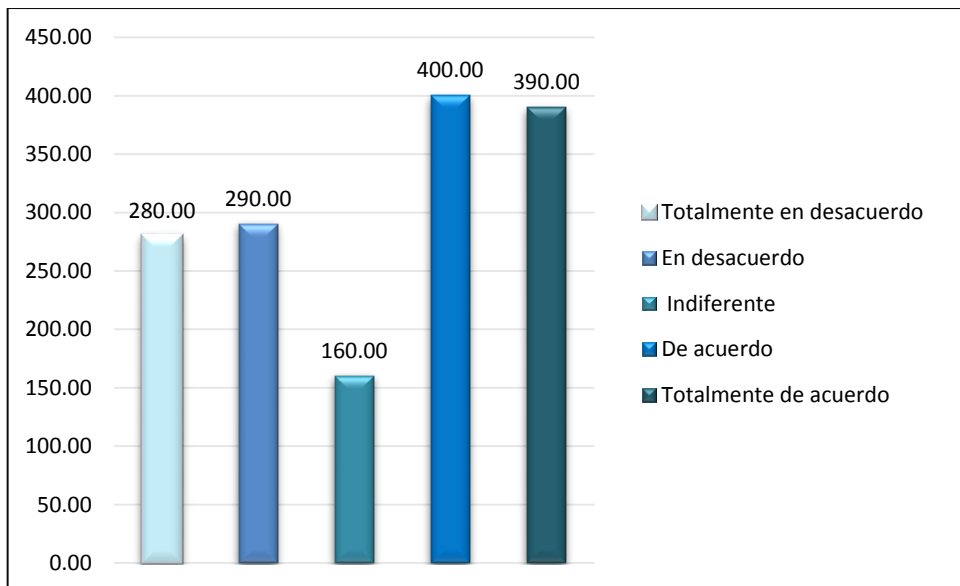
Elaboración: el Autor

Gráfico N° 07: De acuerdo con los Ingresos no Tributarios



Fuente: Tabla N° 07

Gráfico de frecuencias N° 07: De acuerdo con los Ingresos no Tributarios



Fuente: Tabla N° 07

Los gráficos reflejan que el 25.66% están totalmente de acuerdo y el 26.32% están de acuerdo con los ingresos no tributarios que percibe el SATH, lo que indica que los encuestados creen que es importante otra fuente de ingresos debido a las multas de tránsito y al comiso de bienes de infractores tributarios.

También reflejan que el 10.53% es indiferente con los ingresos no tributarios que percibe el SATH, lo que nos da a entender que probablemente, desconozcan o no estén interesados en el tema de infracciones y multas.

Por último, tenemos que el 19.08% está en desacuerdo y el 18.42% está totalmente en desacuerdo los ingresos no tributarios que percibe el SATH, por lo que se asume que los encuestados se verían afectados si tuvieran que pagar estos ingresos.

4.2.Confiabilidad

La escala de actitud de la variable 1, obtuvo un alfa de 0.985, puntaje que equivale a una confiabilidad altísima.

TABLA N° 08

CONFIABILIDAD VARIABLE 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	18

Fuente: Datos proporcionados por el software SPSS 23.

La escala de actitud de la variable 2, obtuvo un alfa de Cronbach de 0.989, puntaje de alta confiabilidad.

TABLA N° 09
CONFIABILIDAD VARIABLE 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	22

Fuente: Datos proporcionados por el software SPSS 23.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

Los pasos que se tuvieron en cuenta y fueron seguidos para cada una de las pruebas de hipótesis fueron:

1. Formulación de la hipótesis nula y la hipótesis alterna de acuerdo al problema.
2. Selección del nivel de significancia o riesgo α .
3. Selección del estadígrafo de prueba más apropiado.
4. Establecer el valor o región crítica y la regla de decisión.
5. Calcular los valores de la prueba estadística de una muestra aleatoria de tamaño “n”.
6. Rechazar la H_0 si el estadígrafo tiene un valor en la región crítica y no rechazar (aceptar) en el otro caso.

a) Planteamiento de Hipótesis estadística:

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x,y) < 0.10; sig. > 0,05$$

H₀: La Política Tributaria del SATH no influye de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

Hipótesis Alterna:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H₁: La Política Tributaria del SATH influye de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de prueba

Según Tamayo (2004, p. 54) cuando nos dice que la escala de Likert “es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud”.

Por tanto al tener variables ordinales es no paramétrica:

Tipo de estudio: Transversal

Nivel de estudio: Relacional

Objetivo estadístico: Correlacionar

Variable de estudio: Ordinal – Ordinal

Por tanto la prueba más apropiada en este caso es la “rho de Spearman”.

d) Cálculo del estadístico de prueba

Para la prueba de hipótesis, en primera instancia, se calculó el coeficiente Rho de Spearman, para ello se hizo uso del paquete SPSS.

TABLA N° 10

CORRELACIONES HIPÓTESIS GENERAL

Correlaciones

			Política Tributaria del SATH	Recaudación de Impuestos Municipales
Rho de Spearman	Política Tributaria del SATH	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 380	,845** ,000 380
	Recaudación de Impuestos Municipales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,845** ,000 380	1,000 . 380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La r obtenida es de 0,845 implica una relación positiva considerable. La interpretación se realizó a través de la comparación del coeficiente encontrado con los valores del estadístico. Mostrándose a continuación la tabla de valores.

TABLA N° 11

TABLA DE VALORES DE LA RHO SPEARMAN

Correlación negativa perfecta	-1,00
Correlación negativa muy fuerte	-0,99 a -0,90
Correlación negativa considerable	-0,89 a -0,75
Correlación negativa media	-0,74 a -0,50
Correlación negativa débil	-0,49 a -0,25
Correlación negativa muy débil	-0,24 a -0,10
No existe correlación alguna	-0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
Correlación positiva débil	+0,25 a +0,49
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva considerable	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta	+1,00

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

e) Decisión estadística

Valor de Rho calculado: 0.845

Valor de P: 0.000

Interpretar dar como respuesta una hipótesis:

Al ser el valor de $P < \text{nivel de significancia } \alpha$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$

H_1 : La Política Tributaria del SATH influye de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

f) Conclusión Estadística

La rho de Spearman hallado fue de 0.845. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 305) indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,75 lo que significa que existe una correlación considerable entre ambas variables.

Interpretación: A mejor Política Tributaria del SATH, mejorará la Recaudación de Impuestos Municipales en Huancayo en el año 2016.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

a) Planteamiento de Hipótesis estadística:

Hipótesis Nula:

$H_0: r(x,y) < 0.10; sig. > 0,05$

H₀: La Información y Difusión Oportuna no influye de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

Hipótesis Alterna:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H₁: La Información y Difusión Oportuna influye de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de prueba

Según Tamayo (2004, p. 54) cuando nos dice que la escala de Likert “es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud”.

Por tanto al tener variables ordinales es no paramétrica:

Tipo de estudio: Transversal

Nivel de estudio: Relacional

Objetivo estadístico: Correlacionar

Variable de estudio: Ordinal – Ordinal

Por tanto la prueba más apropiada en este caso es la “rho de Spearman”

d) Cálculo del estadístico de prueba

Para la prueba de hipótesis, en primera instancia, se calculó el coeficiente Rho de Spearman, para ello se hizo uso del paquete SPSS.

TABLA N° 12

CORRELACIONES HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Correlaciones

			Información y Difusión Oportuna	Recaudación de Impuestos Municipales
Rho de Spearman	Información y Difusión Oportuna	Coefficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Recaudación de Impuestos Municipales	Coefficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La r obtenida es de 0,816 implica una relación positiva considerable. Para ello, se muestra en la tabla N°. 12.

e) Decisión estadística

Valor de Rho calculado: 0.816

Valor de P: 0.000

Interpretar dar como respuesta una hipótesis:

Al ser el valor de P < nivel de significancia α se rechaza la Ho y se acepta la Hi

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H₁: La Información y Difusión Oportuna influye de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

Conclusión Estadística

La rho de Spearman hallado fue de 0.816. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que

según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 305) indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,75 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable.

La interpretación es como sigue: A una mejor Información y Difusión Oportuna la Recaudación de Impuestos Municipales mejorará en Huancayo en el año 2016.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

a) Planteamiento de Hipótesis estadística:

Hipótesis Nula:

$$H_0: r(x,y) < 0.10; sig. > 0,05$$

H₀: Los Beneficios Tributarios no influyen de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

Hipótesis Alterna:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H₁: Los Beneficios Tributarios influyen de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de prueba

Según Tamayo (2004, p. 54) cuando nos dice que la escala de Likert “es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud”.

Por tanto al tener variables ordinales es no paramétrica:

Tipo de estudio: Transversal
 Nivel de estudio: Relacional
 Objetivo estadístico: Correlacionar
 Variable de estudio: Ordinal – Ordinal

Por tanto la prueba más apropiada en este caso es la “rho de Spearman”

d) Cálculo del estadístico de prueba

Para la prueba de hipótesis, en primera instancia, se calculó el coeficiente Rho de Spearman, para ello se hizo uso del paquete SPSS.

TABLA N° 13
CORRELACIONES HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

			Correlaciones	
			Beneficios Tributarios	Recaudación de Impuestos Municipales
Rho de Spearman	Beneficios Tributarios	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	380	380
	Recaudación de Impuestos Municipales	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	380	380

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La r obtenida es de 0,853 establece una relación positiva considerable. Para ello, se muestra en la tabla N°.

e) Decisión estadística

Valor de Rho calculado: 0.853

Valor de P: 0.000

Interpretar dar como respuesta una hipótesis:

Al ser el valor de $P < \text{nivel de significancia } \alpha$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$

H_1 : Los Beneficios Tributarios influyen de manera significativa en la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

f) Conclusión Estadística

La rho de Spearman hallado fue de 0.853. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 305) indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,75 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable.

Interpretación: a mejor uso de los Beneficios Tributarios la Recaudación de Impuestos Municipales mejorara en Huancayo en el año 2016.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

a) Planteamiento de Hipótesis estadística:

Hipótesis Nula:

$H_0: r(x,y) < 0.10; sig. > 0,05$

H_0 : La Modernización del Sistema Tributario Municipal y Herramientas de Información no influyen de manera significativa en Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

Hipótesis Alterna:

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H₁: La Modernización del Sistema Tributario Municipal y Herramientas de Información influyen de manera significativa en Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

.Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

b) Estadístico de prueba

Según Tamayo (2004, p. 54) cuando nos dice que la escala de Likert “es una escala ordinal y como tal mide en cuanto es más favorable o desfavorable una actitud “.

Por tanto al tener variables ordinales es no paramétrica:

Tipo de estudio: Transversal

Nivel de estudio: Relacional

Objetivo estadístico: Correlacionar

Variable de estudio: Ordinal – Ordinal

Por tanto la prueba más apropiada en este caso es la “rho de Spearman”

c) Cálculo del estadístico de prueba

Para la prueba de hipótesis, en primera instancia, se calculó el coeficiente Rho de Spearman, para ello se hizo uso del paquete SPSS.

TABLA N° 14

CORRELACIONES HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Correlaciones

			Modernización del Sistema Tributario Municipal y Herramientas de Información	Recaudación de Impuestos Municipales
Rho de Spearman	Modernización del Sistema Tributario Municipal y Herramientas de Información	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 50	,863** ,000 50
	Recaudación de Impuestos Municipales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,863** ,000 50	1,000 . 50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La r obtenida es de 0,863 implica una relación positiva considerable. Para ello, se muestra en la tabla N°.

d) Decisión estadística

Valor de Rho calculado: 0.863

Valor de P: 0.000

Interpretar dar como respuesta una hipótesis:

Al ser el valor de $P < \text{nivel de significancia } \alpha$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

$$H_1: r(x,y) \geq 0.10; sig. \leq 0,05$$

H_1 : La Modernización del Sistema Tributario Municipal y Herramientas de Información no influyen de manera

significativa en Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016.

Conclusión Estadística

La rho de Spearman hallado fue de 0.863. Este coeficiente es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 305) indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,75 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable.

La interpretación es como sigue: a una mejor Modernización del Sistema Tributario Municipal y Herramientas de Información la Recaudación de Impuestos Municipales mejorara en Huancayo en el año 2016.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1.Discusión de resultados

La presente investigación pretende realizar un estudio acerca de algunas deficiencias y necesidades de información, actualización y calidad, del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – SATH, con el propósito de proponer alternativas de diseño e implantación de políticas tributarias integrales, como menciona Chávez (2015, p. 2), que, la Política Tributaria está inmersa en la política fiscal, y está en la política pública; para mejorar la recaudación de impuestos municipales de dicha entidad local, sustentándonos en la fuente teórica, en el marco legal respectivo y diseño de conceptos propios para lograr una eficiente administración tributaria.

Del análisis incluido en el Marco Teórico, en mi entender, se considera necesario reiterar en esta parte los temas de Política Tributaria del SATH, Recaudación de Impuestos Municipales, así como los temas del Marco Conceptual

de las dimensiones, tales como Información y Difusión Oportuna, Beneficios Tributarios, Modernización del Sistema Tributario Municipal y Herramientas de Información, Gestión de Cobranza Activa y Coactiva, Gestión de Fiscalización, Conciencia Tributaria e Ingresos no Tributarios, las que se van a relacionar con los logros en materia de recaudación tributaria, las que se han tabulado como resultado de las encuestas que en cantidad de trescientos ochenta (380) se han desarrollado.

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación en la hipótesis general “Existe influencia significativa entre la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de Impuestos Municipales – Huancayo 2016” y encontrando una relación con la rho de Spearman con un resultado de 0.902, coeficiente significativo que indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error, la cifra supera los 0,90 lo que significa y nos lleva a concluir que existe una correlación muy fuerte entre ambas variables.

Por lo que se entiende correctamente que: a una mejor Política Tributaria del SATH la Recaudación de Impuestos Municipales mejorara en Huancayo en el año 2016.

Partiendo de ésta conclusión, podemos decir que la Política Tributaria del SATH brindará los lineamientos necesarios para que la Recaudación de Impuestos Municipales sea mayor, eficiente y permanente, tal como indica Chávez (2015, p. 1), que se pagan impuestos, por ser la vía para recaudar ingresos y posteriormente financiar adecuadamente el gasto público en bienes y servicios en favor de las mayorías de las personas.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la Política Tributaria del SATH, propuesta en la presente investigación puede y debe influir significativamente a una mejor, mayor, eficiente y frecuente recaudación de impuestos municipales para beneficio de los contribuyentes tributarios con mejores servicios de calidad.
2. Se ha determinado que la información y difusión oportuna, influyen significativamente en la recaudación de impuestos municipales, para mantener constantemente informado al contribuyente sobre sus contribuciones.
3. También, se ha determinado que los beneficios tributarios influyen significativamente en la recaudación de impuestos municipales, para que los contribuyentes tributarios no se vean afectados ni perjudicados por cobros excesivos o innecesarios de sus impuestos.
4. Del mismo modo, se ha determinado que la modernización del sistema tributario y herramientas de información, influyen significativamente en la recaudación de impuestos municipales, para lograr una eficiente administración de los recursos financieros y retribuir a los contribuyentes con servicios de calidad.
5. De acuerdo con Los resultados de las encuestas realizadas a 360 contribuyentes tributarios y 20 trabajadores administrativos del SATH, podemos concluir, que existe un porcentaje considerable que está de totalmente de acuerdo y de acuerdo con el uso de las dimensiones planteadas en la variable independiente, las cuales son políticas tributarias eficientes que el SATH debe utilizar para lograr una mayor recaudación de impuestos municipales; así mismo, un porcentaje considerable de encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con

estas dimensiones porque suponemos que no consideran, creen o desconocen que son políticas tributarias eficientes.

6. Consecuentemente, se probó la hipótesis general con la rho de Spearman, cuyo coeficiente hallado fue de 0.845, el cual es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,75 lo que significa que existe una correlación considerable entre ambas variables. Se concluye que a una mejor política tributaria del SATH la recaudación de impuestos municipales mejorara en Huancayo en el año 2016.
7. Se probó la hipótesis específica 1, con la rho de Spearman, cuyo coeficiente hallado fue de 0.816, el cual es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,75 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable. Se concluye que a una mejor información y difusión oportuna mejorara la recaudación de impuestos municipales en Huancayo en el año 2016.
8. Se probó la hipótesis específica 2, con la rho de Spearman, cuyo coeficiente hallado fue de 0.853, el cual es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,75 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable. Se concluye que a unos mejores beneficios tributarios mejorara la recaudación de impuestos municipales en la Huancayo en el año 2016.

9. Finalmente, se probó la hipótesis específica 3, con la rho de Spearman, cuyo coeficiente fue de 0.863, el cual es significativo en el nivel de 0.000 (menores que 0.05), el mismo que indica una correlación verdadera y 5% de probabilidad de error. La cifra supera los 0,75 lo que significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable. Se concluye que a una modernización de instrumentos y herramientas perceptivas la recaudación de impuestos municipales mejorara en Huancayo en el año 2016.

RECOMENDACIONES

1. Sugerir al Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – SATH, Implementar y actualizar sus Políticas Tributarias con las elaboradas y propuestas en la presente investigación, las cuales son adecuadas para la gestión de cobranza y generación de riesgo, y así maximizar la efectividad de recaudación de los Impuestos Municipales.
2. Sugerir a la Gerencia de Administración del SATH, tener un presupuesto considerable y permanente para realizar un plan de Marketing y así tener presencia constante en los medios de comunicación, internet y redes sociales, para poder informar permanentemente a los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias.
3. Implementar tecnología necesaria que contribuya a la sistematización de los procesos administrativos y de recaudación, que permitan un servicio eficiente y oportuno al contribuyente y un desarrollo óptimo de las labores del personal.
4. Sugerir al Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – SATH, coordinar constantemente con las instituciones financieras locales, con el fin de descentralizar y simplificar el cobro de los Impuestos Municipales.
5. Mejorar la gestión de datos relacionados al contribuyente y el nivel de seguridad.
6. Crear un programa de beneficios e incentivos al contribuyente puntual, con premios en efectivo, descuentos de arbitrios municipales, obras en sus barrios, para así motivarlos y crear en ellos una cultura tributaria permanente.
7. Realizar un barrido catastral y censo con la finalidad de evaluar el estado

actual de los predios de la ciudad, y de contar con un registro actualizado de datos que será la base para desarrollar temas de gestión en lo que respecta al ordenamiento de la ciudad, al cobro tributario y la mejora de la recaudación.

8. Que exista una permanente coordinación y alianza estratégica con la Policía Nacional del Perú, para la detección y detención vehicular a contribuyentes que infringieron el Reglamento Nacional de Tránsito.
9. Mejorar el clima cultural organizacional, que permita el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Mauricio, Octavio (2000). Método para obtener el Título Profesional.

Lima: Perú Offset.

Amoretti, Paul (2016). Administración tributaria municipal. Recuperado el 19

de julio del 2017 de

<http://www.monografias.com/trabajos10/admtm/admtm.shtml>

Arias, Luis (2011). Política Tributaria para el 2011-2016. Lima, Perú.

Recuperado el 19 de julio del 2017 de

<http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/politicatributariadocumento.pdf>

Caballero Romero, Alejandro E. (2009). Innovaciones en las Guías

Metodológicas para los Planes y Tesis de Maestría y Doctorado. Lima:

Instituto Metodológico Alen Caro E.I.R.L.

Carrasco, S. (2009). Metodología de Investigación Científica. Pautas

metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.

Lima: San Marcos.

Chávez Cipriano, Alex Percy (2015). Política tributaria y recaudación tributaria

en el Perú. Recuperado el 19 de julio del 2017 de

<http://www.monografias.com/trabajos105/politica-tributaria-y-recaudacion-tributaria-peru/politica-tributaria-y-recaudacion-tributaria-peru.shtml>

Chávez, P. (1993). Tratado de Derecho Tributario. Lima: San Marcos.

Chiavenato, Idalberto (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración. México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Crisólogo Arce, Aurelio (2005). Conceptos, Métodos y Modelos de la Investigación Científica. Lima: Ediciones Abedul.

Díaz Lazo, Aníbal (2010). Apuntes Metodológicos para la Investigación Científica. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.

Díaz Lazo, Aníbal (2010). Construcción de Instrumentos de Investigación y Medición Estadística. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL. Escuela de postgrado en administración de empresas. Maestría en administración de empresas. Tesis “Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales, aplicado en el ilustre municipio de Riobamba”. Recuperado el 14 de marzo del 2017 de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista (2016). Metodología de la Investigación. México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Hernández Sampieri, Roberto (2014). Metodología de la Investigación. México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Instituto de Investigación Científica Universidad de Lima (2008). Guía para el Desarrollo de Proyectos de Investigación. Lima: Fondo Editorial.

Jurista Editores (2015). Legislación Tributaria. Lima.

Lapinell Vásquez, Rafael (2011). El delito de Evasión Fiscal y Tributaria en el mundo moderno. Recuperado el 19 de julio del 2017 de <http://www.monografias.com/trabajos84/evasion-fiscal-mundo-moderno/evasion-fiscal-mundo-moderno.shtml>

Montes de Oca Rojas, Yorbeth (2000 Modernización de los sistemas de información en la Alcaldía de Maracaibo). V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana, 24 - 27 Octubre. 2000. Recuperado el 19 de julio del 2017 de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0038529.pdf>

Municipalidad Provincial de Huancayo (2003). Ordenanza Municipal N° 155 – MPH/CM. Huancayo: Diario Correo.

Murga Pinillos, Ysabel (2005). Modernización de los sistemas tributarios de américa del sur durante los años noventa. Ponencia presentada en el seminario internacional la modernización fiscal en américa latina y el mundo ibérico siglos XVIII-XX. Recuperado el 19 de julio del 2017 de http://www.derecho.usmp.edu.pe/postgrado/maestrias/maestria_derecho_tributario/materiales/ciclo1/analisis_economico_impuestos/control/es/CL5_Murga_MODERNIZACION_DE_LOS_SISTEMAS_TRIBUTARIOS_DE_AMERICA_DEL_SUR.pdf

Pérez, C. (2005). Muestreo Estadístico. Conceptos y problemas resueltos. México: Pearson Educación S.A.

Pino Gotuzzo, Raúl (2006). Metodología de la Investigación. Lima: Editorial San Marcos.

Portocarrero, J. (2006). Desafíos de la Política Fiscal en el Perú. Lima: CIES.

Rueda Pérez, Gregorio (2013). Código Tributario. Lima.

Salkind, N. (1997). Métodos de Investigación. México: Prentice – Hall Hispanoamérica.

Sánchez H., y Reyes C. (2006). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Visión Universitaria.

Tecla J., Alfredo (1974). Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social. México D.F.: Ediciones de Cultura Popular.

Torres Bardales, Carlos (1998). El Proyecto de Investigación Científica. Lima: G. Herrera Editores.

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, NÚCLEO “RAFAEL RANGEL”.

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Tesis “Estrategias para mejorar el proceso de recaudación del impuesto sobre la actividad comercial, económica, industrial y de índole similar para la alcaldía del municipio Escuque, estado Trujillo”. Recuperado el

14 de marzo del 2017 de

<http://www.bdigital.ula.ve/pdf/pdfpregrado/25/tde-2012-09->

[28t04:57:25z-1825/publico/rojasjesymar_parte1.pdf](http://www.bdigital.ula.ve/pdf/pdfpregrado/25/tde-2012-09-28t04:57:25z-1825/publico/rojasjesymar_parte1.pdf)

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. Escuela de post grado.

Sección de post grado de Ciencias Económicas. Tesis “Modelo de

administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Jipijapa”.

Recuperado el 14 de Marzo del 2017 de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/801/1/CANTOS_MARIANA_ADMINISTRACION_TRIBUTARIA_CANTON_JIPIJAPA.pdf

Valdivia Batista, Alain Enrique (2010). El sistema tributario. Recuperado el 19 de julio del 2017 de <http://www.monografias.com/trabajos82/el-sistema-tributario/el-sistema-tributario.shtml>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Operacionalización de variables

Anexo N° 03: Instrumentos de análisis documental

Anexo N° 04: Instrumentos de medición de la variable Política Tributaria del SATH

Anexo N° 05: Instrumentos de medición de la variable Recaudación de Impuestos Municipales

Anexo N° 06: Resultados del cálculo de confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación

Anexo N° 07: Consideraciones éticas

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TESIS: INFLUENCIA DE LA POLÍTICA TRIBUTARIA DEL SATH EN LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS

MUNICIPALES - HUANCAYO 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>1. Problema principal ¿Existe influencia entre La Política Tributaria del SATH y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016?</p> <p>2. Problemas específicos a. ¿Existe influencia entre la información y difusión oportuna y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016? b. ¿Existe influencia entre los</p>	<p>1. Objetivo general Determinar la influencia entre la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016.</p> <p>2. Objetivos específicos a. Determinar la influencia entre la información y difusión oportuna y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016. b. Determinar la influencia entre los</p>	<p>1. Hipótesis general Existe influencia significativa entre la Política Tributaria del SATH y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016.</p> <p>2. Hipótesis específicas a. Existe influencia significativa entre la información y difusión oportuna y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016. b. Existe influencia significativa entre los</p>	<p>1. Variable independiente X POLÍTICA TRIBUTARIA DEL SATH</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información y difusión oportuna • Beneficios tributarios y no tributarios • Modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información 	<p>1. Tipo de investigación Investigación aplicada.</p> <p>2. Nivel de investigación Investigación explicativa.</p> <p>3. Método Método descriptivo.</p> <p>4. Diseño No experimental explicativo.</p> <p>5. Población Todos los contribuyentes</p>

<p>beneficios tributarios y no tributarios y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016?</p> <p>c. ¿Existe influencia entre la modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016?</p>	<p>beneficios tributarios y no tributarios y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016.</p> <p>c. Determinar la influencia entre la modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016.</p>	<p>beneficios tributarios y no tributarios y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016.</p> <p>c. Existe influencia significativa entre la modernización del sistema tributario municipal y herramientas de información y la Recaudación de los Impuestos Municipales Huancayo 2016.</p>	<p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación masivos • Sistemas de información virtual • Rebaja de intereses tributarios • Exoneraciones tributarias • Sistemas de recaudación descentralizadas • Actualización de datos <p>2. <u>Variable dependiente</u> Y IMPUESTOS MUNICIPALES – HUANCAYO 2016</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recaudación activa y coactiva • Gestión de fiscalización • Conciencia tributaria • Ingresos no tributarios 	<p>tributarios de la provincia de Huancayo.</p> <p>6. <u>Muestra</u> Se trabajará con 360 contribuyentes tributarios de la provincia de Huancayo y 20 trabajadores administrativos del SATH.</p> <p>7. <u>Técnicas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Encuesta • Observación • Análisis documentada <p>8. <u>Instrumentos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista • Cuestionario • Guía de observación • Guía de análisis documentada
---	---	--	--	---

			<p><u>Indicadores</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión de cobranza domiciliaria• Gestión de cobranza telefónica• Gestión de cobranza coactiva• Emisión y notificación de valores• Subvaluaciones tributarias• Omisiones tributarias• Educación tributaria• Conducta tributaria• Normatividad tributaria• Papeletas de tránsito y transporte• Infracciones tributarias	
--	--	--	--	--

ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTAS
1. Políticas Tributarias del SATH	Conjunto de directrices, orientaciones, criterios y lineamientos para determinar la carga impositiva directa e indirecta a efecto de financiar la actividad de la Municipalidad. Consiste en la utilización de diversos instrumentos fiscales eficaces, motivados, planificados, diseñados y realizados para financiar los objetivos económicos y sociales que la comunidad huancaína desea promover.	Información y difusión oportuna	Medios de comunicación masivos	1
				2
				3
			Sistemas de información virtual	4
				5
				6
		Beneficios tributarios	Rebaja de intereses tributarios	7
				8
				9
			Exoneraciones tributarias	10
				11
				12
		Modernización de instrumentos y herramientas perceptivas	Sistemas de recaudación descentralizadas	13
				14
				15
			Actualización de datos	16
				17
				18
2. Recaudación de Impuestos municipales	Cobro de los tributos mencionados por el presente título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente.	Gestión de Recaudación Activa y Coactiva	Gestión de cobranza domiciliaria	19
				20
			Gestión de cobranza telefónica	21
				22
			Gestión de cobranza coactiva	23

La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales.			24	
		Emisión y notificación de valores	25	
			26	
	Gestión de Fiscalización	Subvaluaciones tributarias		27
				28
		Omisiones tributarias		29
				30
	Conciencia tributaria	Educación tributaria		31
				32
		Conducta tributaria		33
				34
		Normatividad tributaria		35
				36
	Ingresos no tributarios	Papeletas de tránsito y transporte		37
			38	
Infracciones tributarias			39	
			40	

ANEXO N° 03: INSTRUMENTO DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

VARIABLE	DEFINICIÓN
Autor	Apellidos e iniciales del autor.
Año	Año de publicación del artículo.
Título	Título del artículo de investigación.
Muestra	Número y descripción de la muestra usada.
Diseño	Si la investigación es exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa (experimental o cuasi experimental), de análisis de casos o meta analítico.
Instrumento/método de recolección de datos	Nombre del instrumento empleado. Modalidad: encuesta, escala, guía de entrevista, focus group, etc.
Análisis de datos	Métodos estadísticos o softwares especializados empleados para el análisis de datos.
Conclusiones	Listado de las principales conclusiones del estudio.
Lugar de ubicación de la muestra	País o ciudad en donde se ubica físicamente la muestra.
Tipo de organización investigada	Organización pública y rubro de actividad.
Aspectos estudiados	Dimensión de las variables objeto de estudio.

ANEXO N° 04: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE POLÍTICA TRIBUTARIA DEL SATH

CUESTIONARIO SOBRE POLÍTICA TRIBUTARIA DEL SATH

ESTIMADO SR(A):

El presente cuestionario tiene por objetivo realizar la medición de la Política Tributaria del SATH. Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto.

I. INFORMACIÓN GENERAL

- Antes de responder, tiene que tener en cuenta lo siguiente:
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responda en algunas de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted perciba del tema, de acuerdo al siguiente código:

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
------------------------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------	---------------------------------

DATOS GENERALES

Tipo de encuestado:

Contribuyente Tributario () Personal Administrativo ()

Localidad: _____

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN OPORTUNA						
Medios de comunicación masivos						
01	¿Está usted de acuerdo con que el SATH utilice presupuesto para tener presencia en los medios de comunicación?					
02	¿Cree usted que el SATH debe usar la radio, televisión, periódicos, y gigantografías publicitarias para informar a los contribuyentes sobre el pago de sus impuestos municipales?					
03	¿Está usted de acuerdo con que el SATH realice campañas constantes de información tributaria con perifoneo en barrios, urbanizaciones y zonas concurridas de la ciudad?					
Sistemas de información virtual						
04	¿Está usted de acuerdo con que el SATH tenga presencia en internet?					
05	¿Cree usted que el SATH en su página web y de Facebook tengan y compartan información esencial para beneficio de sus contribuyentes?					
06	¿Es necesario que el SATH cree una aplicación android para teléfonos celulares para consultas rápidas y relevantes?					
BENEFICIOS TRIBUTARIOS Y NO TRIBUTARIOS						
Rebaja de intereses tributarios						
07	¿Cree usted que el SATH cumple con rebajar intereses tributarios?					
08	¿Logrará el SATH mejores resultados si realiza rebajas de intereses tributarios de impuestos?					
09	¿Cree usted que el SATH con las rebajas de intereses tributarios de impuestos beneficiará a los contribuyentes tributarios?					
Exoneraciones tributarias						
10	¿Está usted de acuerdo con que el SATH conceda descuento del 10% a aquellos contribuyentes que paguen anticipadamente sus impuestos?					
11	¿Motivará el SATH a los contribuyentes con exoneraciones tributarias de algunos impuestos y arbitrios municipales?					
12	¿Cree usted que las exoneraciones tributarias del SATH benefician a los contribuyentes tributarios?					
MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL Y HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN						
Sistemas de recaudación descentralizadas						
13	¿Está usted de acuerdo con que el SATH se modernice y actualice sus herramientas de recaudación?					

14	¿Está usted de acuerdo con que el SATH derive la recaudación tributaria a entidades financieras cercanas a los contribuyentes?					
15	¿Será más fácil para el contribuyente pagar en efectivo o con tarjeta de débito en las agencias autorizadas por el SATH?					
Actualización de datos						
16	¿Está usted de acuerdo con que el SATH modernice sus instrumentos de información interna para beneficio de los contribuyentes?					
17	¿Cree usted que es necesario que el SATH actualice datos de los contribuyentes tributarios como número telefónico y correo electrónico?					
18	¿Está usted dispuesto a brindar información telefónica y su correo personal para que el SATH le recuerde sus obligaciones tributarias?					

¡Muchas gracias!

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

**ANEXO N° 05: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE RECAUDACIÓN DE
IMPUESTOS MUNICIPALES**

**CUESTIONARIO SOBRE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS
MUNICIPALES**

ESTIMADO SR(A):

El presente cuestionario tiene por objetivo realizar la medición de la Recaudación de Impuestos Municipales. Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto.

I. INFORMACIÓN GENERAL

- Antes de responder, tiene que tener en cuenta lo siguiente:
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responda en algunas de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted perciba del tema, de acuerdo al siguiente código:

6. Totalmente en desacuerdo	7. En desacuerdo	8. Indiferente	9. De acuerdo	10. Totalmente de acuerdo
------------------------------------	-------------------------	-----------------------	----------------------	----------------------------------

DATOS GENERALES

Tipo de encuestado:

Contribuyente Tributario () Personal Administrativo ()

Localidad: _____

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN ACTIVA Y COACTIVA						
Gestión de cobranza domiciliaria						
01	¿Está usted de acuerdo con las labores de información que realiza el SATH en los domicilios de los contribuyentes?					
02	¿Cree usted que el SATH mediante sus gestores de cobranza domiciliaria concientiza a los contribuyentes a pagar sus tributos?					
Gestión de cobranza telefónica						
03	¿Está usted de acuerdo con que el SATH y la empresa de telefonía Movistar formen una alianza para realizar cobranzas telefónicas?					
04	¿Está usted de acuerdo con que el SATH realice llamadas telefónicas a los contribuyentes para informarles sobre sus obligaciones de pago y fechas de vencimiento?					
Gestión de cobranza coactiva						
05	¿Cree usted que el SATH debe proceder inicialmente con la notificación de la resolución de ejecución coactiva al deudor?					
06	¿Está usted de acuerdo con que el SATH exija una multa al deudor tributario por haber incurrido en falta?					
Emisión y notificación de valores						
07	¿Cree usted que es importante que el SATH notifique oportunamente recordatorios de pago a los contribuyentes mediante esquelas?					
08	¿Está usted de acuerdo con que el SATH emita resoluciones de multas, ejecuciones coactivas fijados bajo puerta a los contribuyentes?					
GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN						
Subvaluaciones tributarias						
09	¿Cree usted que existen contribuyentes que ocultan información sobre sus tributos al SATH?					
10	¿Es necesario para el SATH controlar y programar inspecciones de campo para los predios que hayan determinado subvaluación?					
Omisiones tributarias						
11	¿Es una acción desleal por parte del contribuyente presentar declaraciones que contengan la determinación de la deuda tributaria en forma incompleta al SATH?					
12	¿Está usted de acuerdo con que el SATH sancione a los contribuyentes que incurran en el incumplimiento de sus obligaciones tributarias?					
CONCIENCIA TRIBUTARIA						
Educación tributaria						

13	¿Cree usted que es importante la educación tributaria en escuelas y colegios de nuestra provincia?					
14	¿Está usted de acuerdo con que el SATH cree una escuela tributaria municipal?					
Conducta tributaria						
15	¿Cree usted que el SATH fomenta valores y buenas conductas tributarias?					
16	¿Cree usted que la integridad, honestidad y transparencia son conductas positivas del contribuyente tributario?					
Normatividad tributaria						
17	¿Cree usted que el SATH con sus normas crea conciencia tributaria?					
18	¿Está usted de acuerdo con las normas tributarias que el SATH impone a los contribuyentes?					
INGRESOS TRIBUTARIOS						
Papeletas de tránsito y transporte						
19	¿Cree usted que es importante la alianza entre el SATH y la Policía Nacional del Perú para la imposición de multas?					
20	¿Está usted de acuerdo con que se multe a los infractores de tránsito con un monto del 8% de una UIT (S./3950.00)?					
Infracciones tributarias						
21	¿Está usted de acuerdo con que el SATH multe a aquellos contribuyentes que no cumplan con su obligación tributaria?					
22	¿Está usted de acuerdo con que el SATH realice comiso de bienes, e internamiento temporal de vehículos a los contribuyentes infractores?					

¡Muchas gracias!

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

ANEXO 06: RESULTADOS DEL CÁLCULO DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE POLÍTICA TRIBUTARIA DEL SATH

MATRIZ DE DATOS (ESTUDIO PILOTO)

Muestra	Preguntas																		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	31
2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	3	33
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	29
4	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	1	33
5	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	3	3	34
6	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	40
7	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	34
8	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	25
9	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	28
10	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	23
11	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	3	1	3	2	2	2	40
12	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	48
13	3	2	2	2	3	2	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	54
14	2	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	66
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	2	4	4	64
16	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	64
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69

CUESTIONARIO SOBRE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS MUNICIPALES

MATRIZ DE DATOS (ESTUDIO PILOTO)

Muestra	Preguntas																						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	3	2	2	1	1	2	3	2	4	2	1	1	2	41
2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	32
3	1	2	2	1	3	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	4	39
4	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	32
5	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	29
6	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	28
7	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	34
8	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	35
9	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	35
10	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	37
11	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	34
12	4	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	37
13	4	2	3	1	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	3	2	1	51
14	3	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	60
15	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	2	3	1	50
16	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	80
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	87
18	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
19	4	2	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	2	1	3	2	67

20	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	75
21	5	4	5	3	4	2	4	5	3	4	2	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	84
22	4	5	3	2	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	88
23	3	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	98
24	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	102
25	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	98
26	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	102
27	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	103
28	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	100
29	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	100
30	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	96
31	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	99
32	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	104
33	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	99
34	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	102
35	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	100
36	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	96
37	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	90
38	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	104

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
,975	18

VARIANZA TOTAL EXPLICADA

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	14,281	79,340	79,340	14,281	79,340	79,340
2	,580	3,223	82,563			
3	,475	2,642	85,205			
4	,444	2,468	87,673			
5	,380	2,112	89,785			
6	,350	1,944	91,729			
7	,276	1,532	93,261			
8	,228	1,266	94,527			
9	,197	1,092	95,619			
10	,163	,906	96,525			
11	,145	,803	97,328			
12	,131	,728	98,056			
13	,094	,524	98,580			
14	,086	,477	99,058			
15	,060	,332	99,390			
16	,050	,276	99,666			
17	,040	,220	99,886			
18	,021	,114	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
,981	22

VARIANZA TOTAL EXPLICADA

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	17,931	81,506	81,506	17,931	81,506	81,506
2	,654	2,975	84,480			
3	,578	2,627	87,107			
4	,448	2,036	89,143			
5	,367	1,667	90,809			
6	,337	1,532	92,341			
7	,269	1,224	93,565			
8	,237	1,077	94,642			
9	,197	,896	95,538			
10	,164	,745	96,283			
11	,143	,651	96,934			
12	,137	,623	97,558			
13	,118	,536	98,094			
14	,100	,453	98,547			
15	,077	,351	98,898			
16	,069	,316	99,213			
17	,046	,211	99,425			
18	,041	,185	99,609			
19	,036	,164	99,773			
20	,020	,091	99,865			
21	,016	,072	99,936			
22	,014	,064	100,000			

Método de extracción: análisis de componentes principales.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

La información recabada en la presente investigación sólo será utilizada para fines de la presente tesis.