

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y SU  
RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS OBLIGACIONES  
TRIBUTARIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
TACNA, 2024**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. Estefany Sujey Miranda Mandamientos**

**ORCID: 0009-0008-5509-6376**

**ASESOR:**

**Dra. Mariela Irene Bobadilla Quispe.**

**ORCID: 0000-0002-5172-4880**

**Para optar el título profesional de:**

**Contador Público con mención en Auditoría**

**TACNA – PERÚ**

**2025**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Estefany Sujey Miranda Mandamientos**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ciencias Contables y Financieras** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **75258363** Soy autor de la tesis titulada: **La gestión de la administración tributaria y su relación con la percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024** , teniendo como asesor a la **Dra. Mariela Irene Bobadilla Quispe**.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Contador Público con mención en Auditoría**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 28 de marzo del 2025



---

Bach. Estefany Sujey Miranda Mandamientos

DNI: 75258363

## Dedicatoria

*Dedico este trabajo primeramente a Dios, porque sin el nada es posible.*

*A mi madre Ruth, que con sabiduría y amor supo guiarme y demostrarme que grandes cosas suceden si tienes fe.*

*A mi padre Edgar, por su ejemplar perseverancia que ha sido inspiración para seguir creciendo profesionalmente.*

*A Becky, mi fiel compañera de cuatro patitas, su ternura y amor incondicional han llenado de alegría cada instante de este camino.*

**Agradecimiento**

*Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a mis profesores y a mi asesor de tesis por su apoyo y consejos.*

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	xiii
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>15</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1. Relevancia teórica.....	18
1.3.2. Relevancia práctica .....	18
1.3.3. Relevancia metodológica .....	18
1.3.4. Relevancia empresarial .....	18
1.3.5. Relevancia social .....	18
1.4. OBJETIVOS.....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
1.5. HIPÓTESIS.....	20
1.5.1. Hipótesis general.....	20
1.5.2. Hipótesis específicas.....	20
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>

MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1. Internacional .....	21
2.1.2. Nacional .....	22
2.1.3. Local .....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1. Fundamentación teórica de la variable 1: Gestión de la Administración Tributaria.....	24
2.2.2. Gestión de la Municipalidad Provincial de Tacna .....	26
2.2.2.1. Bases teóricas de las dimensiones de la variable 1 .....	29
2.2.3. Fundamentación teórica de la variable 2: Percepción sobre las obligaciones tributarias .....	39
2.2.3.1. Bases teóricas de las dimensiones de la variable 2 .....	41
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS .....	44
CAPÍTULO III.....	48
METODOLOGÍA .....	48
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	48
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	48
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	48
3.4.1. Población.....	48
- Sujetos del análisis .....	48
3.4.2. Muestra .....	49
- Determinación de muestra.....	49
3.5. VARIABLES .....	50
3.5.1. Identificación de la Variable 1: Gestión de la Administración Tributaria.....	50
3.5.1.1. Operacionalización de la variable 1 .....	50
3.5.2. Identificación de la variable 2: Percepción sobre obligaciones tributarias.....	51

3.5.2.1. Operacionalización de la variable 2 .....	51
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	51
3.6.1. Técnica e instrumento de recolección para las variables .....	51
3.7. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	52
3.7.1. Confiabilidad de la Variable 1 .....	52
3.7.2. Confiabilidad de la Variable 2 .....	53
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	54
3.8.1. Técnicas de análisis estadístico descriptivo.....	54
3.8.2. Técnicas de análisis estadístico inferencial.....	54
CAPÍTULO IV.....	55
RESULTADOS.....	55
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	55
4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS .....	55
4.2.1. Análisis estadístico de las variables .....	55
4.2.1.1. Análisis estadístico de la variable 1 .....	55
4.2.1.2. Análisis estadístico de la variable 2 .....	59
4.3. PRUEBAS ESTADÍSTICAS .....	61
4.3.1. Pruebas de normalidad .....	61
4.3.1.1. Prueba de normalidad de variables e indicadores .....	61
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	62
4.4.1. Verificación de hipótesis específicas .....	62
4.4.1.1. Verificación de primera hipótesis específica .....	62
4.4.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica.....	64
4.4.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica .....	65
4.4.1.4. Verificación de cuarta hipótesis específica .....	67
4.4.2. Verificación de hipótesis general.....	68
CONCLUSIONES .....	70

RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA.....	75
APÉNDICES.....	78
Apéndice A: Matriz de consistencia .....	78
Apéndice B: Cuestionario .....	79

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de la variable 1: Gestión de la Administración Tributaria.....	50
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de la variable 2: Percepción sobre obligaciones tributarias.....	51
<b>Tabla 3</b>	Capacidad del personal administrativo .....	52
<b>Tabla 4</b>	Recursos Tecnológicos .....	52
<b>Tabla 5</b>	Actualización de la base tributaria .....	52
<b>Tabla 6</b>	Orientación tributaria .....	53
<b>Tabla 7</b>	Programación de las obligaciones tributarias .....	53
<b>Tabla 8</b>	Infracciones y sanciones tributarias .....	53
<b>Tabla 9</b>	Prueba de normalidad .....	61
<b>Tabla 10</b>	Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	63
<b>Tabla 11</b>	Contrastación de la hipótesis específica 2 .....	64
<b>Tabla 12</b>	Contrastación de la hipótesis específica 3 .....	66
<b>Tabla 13</b>	Contrastación de la hipótesis específica 4 .....	67
<b>Tabla 14</b>	Contrastación de la hipótesis general.....	68

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Capacidad del personal administrativo.....	55
<b>Figura 2</b> Recursos Tecnológicos.....	56
<b>Figura 3</b> Actualización de la base tributaria .....	57
<b>Figura 4</b> Orientación Tributaria .....	58
<b>Figura 5</b> Programación de las obligaciones tributarias.....	59
<b>Figura 6</b> Infracciones y sanciones tributarias .....	60

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el periodo 2024. Además de demostrar cómo se relacionan la Capacidad del personal administrativo, los Recursos tecnológicos, la Actualización de la base tributaria y Orientación Tributaria con la Percepción sobre las obligaciones tributarias. El ámbito de la investigación corresponde a la gestión de la administración tributaria y su relación con la percepción sobre las obligaciones tributarias, para su posterior procesamiento y análisis de la investigación. Se realizó una investigación básica, de nivel relacional complementándose al modelo descriptivo y diseño no experimental. La población será utilizada de carácter infinito y el cálculo de la muestra bajo estos parámetros será de 384. Para llevar a cabo el procesamiento de datos se trabajó en dos etapas, primero se usó la estadística descriptiva con los datos de los registros y en la segunda etapa se trabajó con estadística inferencial, comprobando las hipótesis con pruebas estadísticas inferenciales a través del programa SPSS. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre la gestión de la administración tributaria y la percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

Palabras Claves:

*Gestión de la administración tributaria, Percepción sobre las obligaciones tributarias.*

### **Abstract**

The main objective of this study is to determine the relationship between the Management of the tax administration and the Perception of the tax obligations of the Provincial Municipality of Tacna, in the period 2024. In addition to demonstrating how the Capacity of the administrative staff, Technological Resources, Updating the tax base and Tax Orientation are related to the Perception of tax obligations. The scope of the research corresponds to the management of the tax administration and its relationship with the perception of tax obligations, for subsequent processing and analysis of the research. A basic research was carried out, at a relational level, complementing the descriptive model and non-experimental design. The population will be used as infinite and the sample calculation under these parameters will be 384. To carry out the data processing, work was done in two stages, first descriptive statistics were used with the data from the records and in the second stage, inferential statistics were used, checking the hypotheses with inferential statistical tests through the SPSS program. The results showed that there is a significant relationship between the management of the tax administration and the perception of the tax obligations of the Provincial Municipality of Tacna, 2024.

Keywords:

Tax administration management, Perception of tax obligations

## Introducción

En el Perú, según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2016) señala que es responsabilidad de los gobiernos locales conformado por las Municipalidades a nivel nacional, la administración del Impuesto Predial, alcabala, Impuestos a los juegos, Impuesto al patrimonio automotriz, etc.; así como los derechos y tasas municipales tales como licencias, arbitrios y derechos.

El país enfrenta una problemática a nivel nacional, según la Presidencia del Consejo de ministros (2022) a través de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 se define como la falta de eficiencia de los bienes, servicios y regulaciones por no corresponder a las expectativas y necesidades de la comunidad.

El proceso de modernización de la gestión de la administración pública se entiende como la evolución constante que tiene como propósito renovar la labor de las instituciones públicas, fijándose como meta la generación de valor público. Se entiende como Valor Público al valor que crea el Estado mediante la calidad del servicio que ofrece a la comunidad, en el ejercicio de sus funciones. Según Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (2022) se define como el valor que los ciudadanos perciben de los bienes y servicios que reciben por parte del estado, al satisfacer una necesidad con calidad del servicio, que es un gran logro que conlleva a ser una sociedad más sostenible. El valor público constituye el eje principal para generar una gestión por resultados. La creación de programas públicos constituye una herramienta para evaluar la eficiencia que genera valor público en la comunidad y la rendición de cuentas permite que las entidades públicas comuniquen el nivel de efectividad que lograron en su gestión.

Frente a esta problemática y en la consecución del proceso de modernización de la gestión de la administración, las instituciones públicas promueven valor público cuando se ejerce una gestión eficiente que como resultado se obtienen mejores servicios recibidos por la comunidad. Por ejemplo: los contribuyentes que pagan el Impuesto Predial y Arbitrios, tienen las expectativas de recibir mejores servicios públicos por parte de la Municipalidad, como la limpieza pública de parques y jardines, así como su adecuado y oportuno mantenimiento, además de realizar adecuadamente la recolección de residuos generados por las familias y diversos negocios como los restaurantes quienes acumulan gran cantidad de residuos que deben ser recogidos oportunamente debido a que dan mal aspecto a la ciudad. La importancia

de recibir seguridad ciudadana las 24 horas y monitoreo contante por parte del personal a cargo, conformados por el servicio de serenazgo, constituye uno de los servicios públicos más demandados por parte de la comunidad. Según el análisis de la Contraloría General de la República (2020), afirman que las ciudades más inseguras poseen falta de coordinación y de instrumentos de gestión, y en suma importancia, debido a la escasez de personal para atender a toda la población. Por los motivos expuestos anteriormente, los contribuyentes al no percibir mejoras en los servicios públicos recibidos no estarán satisfechos con los mismos, por lo que podemos afirmar que si la calidad de los servicios es alta, el nivel de satisfacción del contribuyente también será alto.

La Municipalidad Provincial de Tacna en el ejercicio de su ardua labor por incrementar la recaudación de tributos municipales, dado que el nivel de recaudación es baja debido a la falta de conciencia tributaria por parte de los contribuyentes, ofrece incentivos tributarios que contribuyen al pago oportuno de los tributos municipales, la gestión de dichos ingresos promueven el mejoramiento de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad Tacneña, reflejándose en la calidad del servicio mediante una ciudad limpia y segura. Cabe resaltar que la recaudación tributaria municipal se utiliza para cubrir las deficiencias de los servicios públicos que requiere la comunidad para contribuir a la mejora de la calidad de vida.

En base al contexto desarrollado, la presente tesis desarrolla la investigación de la relación entre la Gestión de la Administración Tributaria y la Percepción sobre las Obligaciones Tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna en el periodo 2024.

El presente trabajo de investigación posee capítulos que abordan aspectos fundamentales de la investigación. El problema que desarrolla esta investigación se describe en el Capítulo I. En el Capítulo II se presenta el marco teórico donde se revisan las teorías, conceptos y estudios previos. El marco metodológico se explica en el Capítulo III, que detalla las técnicas y la metodología empleadas en la investigación. En el Capítulo IV se exponen los resultados de la investigación, que incluyen datos y análisis del estudio. Las principales contribuciones y hallazgos de este estudio se sintetizan en las conclusiones. Por el contrario, las sugerencias, basadas en los hallazgos y resultados, proponen las posibles acciones futuras. Finalmente, se incluyeron las referencias bibliográficas consultados para apoyar la investigación y los anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las obligaciones tributarias desde su principal concepción se refieren exclusivamente, en el ámbito peruano, a todas aquellas obligaciones de carácter económico en la que todos y cada uno de los miembros de la sociedad, sean personas naturales o jurídicas deben de cumplir para con la entidad gubernamental local o bien llamados municipios locales. Tal concepto lo menciona la plataforma estatal del gobierno peruano en su sección de tributos municipales entre los que resaltan componentes como: el impuesto predial, los arbitrios municipales y la fiscalización tributaria.

A lo largo de los años y desde su creación y reglamentación, la metodología de administración de recursos a cargo de los gobiernos locales se encuentra con el objetivo de poder cumplir las principales necesidades de los ciudadanos de una respectiva jurisdicción y representados por el titular del pliego, llámese alcalde y concejo municipal.

En relación al contexto peruano, se ha podido conocer que desde el Banco Central de Reserva se ha afirmado que a nivel global Perú tiene una de las tasas más bajas de recaudación del Impuesto Predial, según informes del Ministerio de Economía y Finanzas. Una situación que es sin duda una preocupación en vista que la cultura de pago y cumplimiento de tales obligaciones no es efectiva en todos los niveles socioeconómicos más aun teniendo como característica que el sector microempresarial es caracterizado por contener los efectos macro y microeconómicos que envuelven al sector. Con ello se quiere decir que los ciudadanos cuentan con otras obligaciones además de las catalogadas por la ley de tributación municipal por ejemplo sino también por sus propias actividades económicas sin contar con el mercado informal que aún no se puede administrar de una manera que impulse a que puedan insertarse en una base tributaria que aporte a la caja fiscal.

Los reportes indican que ha habido un aumento en la recaudación tributaria municipal en los últimos años, pero que sin embargo ello sigue siendo insuficiente, representando solo el 0.24% del Producto Bruto Interno en 2018 por ejemplo. Asimismo,

es importante destacar que los gobiernos municipales se financian a través del presupuesto asignado por el Estado y de los tributos municipales, incluyendo el Impuesto Predial. Sin embargo, la mayoría de los municipios en el país muestran un bajo cumplimiento en el pago de este impuesto. Por esta razón, varios municipios han implementado mecanismos para incentivar el pago, como la reducción de deudas para los contribuyentes puntuales y otros beneficios que se han convertido en característicos de este tipo de entidades y son renovados año a año.

Si bien es cierto al hablar de arbitrios que la norma indica que este tipo de recaudación debe de ser destinada para la inversión en aspectos como seguridad ciudadana, limpieza y barrido de calles, recolección de residuos sólidos, limpieza de parques, jardines y demás espacios comunes en las diferentes zonas de la ciudad, es claramente que la percepción sobre este tipo de actividades es muy sensible al ciudadano porque llegar a satisfacer la expectativa requiere de una gran inversión y correcta administración de recursos para hacer frente a tales obligaciones de la comuna.

Además, que es característica que existen desafíos multifacéticos que van desde la baja cultura tributaria entre los contribuyentes, ineficiencias administrativas en los procedimientos de cobro, inexactitudes en la base de datos catastrales, hasta prácticas de evasión y elusión fiscal. Estos factores no solo limitan la capacidad recaudatoria de la municipalidad, sino que también generan desigualdades en el cumplimiento tributario y afectan negativamente la provisión de servicios públicos esenciales para el desarrollo y bienestar de la comunidad. La persistencia de la morosidad en el impuesto predial refleja no solo los retos económicos acentuados por situaciones adversas como la pandemia, que ha exacerbado la incapacidad de pago de muchos contribuyentes, sino también la necesidad urgente de adoptar estrategias integrales que mejoren la eficiencia administrativa, fomenten una mayor conciencia tributaria y modernicen los sistemas de gestión tributaria para asegurar una recaudación efectiva y justa, esencial para el financiamiento de infraestructura y servicios públicos en Tacna. Finalmente se puede decir que la percepción sobre las obligaciones tributarias es un factor muy sensible a la correcta administración o gestión tributaria en la entidad encargada de velar por los intereses del orden, seguridad y prosperidad de la ciudad.

La investigación lleva como fondo como es que la gestión de la administración tributaria puede tener un grado de asociación con la percepción que tienen los

ciudadanos respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias que por ley están determinadas pero que a su vez necesitan de una correcta administración de los recursos que aportan y están obligados no solo a otorgarlos para que la entidad municipal los administre sino que también tienen el derecho a recibir un buen servicio y de calidad que por ley también se encuentran amparados.

La Gerencia de Administración Tributaria es la encargada de la recaudación de los tributos municipales, teniendo a su cargo las subgerencias de Fiscalización y Recaudación tributaria que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Tacna, que no es ajena a la problemática descrita siendo dentro de nuestra región la proporción más grande en cuanto a número de administrados y a su vez teniendo una alta carga de obligaciones por cumplir y zonas en expansión, en mantenimiento y demás por atender.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### 1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera se relacionan los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### 1.3.1. Relevancia teórica

La presente investigación realiza un estudio que permitirá conocer las teorías y marco conceptual de las variables objeto de estudio: Gestión de la Administración Tributaria y Percepción sobre obligaciones tributarias, por las cuales será posible realizar su análisis con el fin de aportar nuevos conocimientos que contraste la teoría con la realidad.

#### 1.3.2. Relevancia práctica

La investigación posee relevancia práctica debido que, mediante los resultados obtenidos en base al análisis descriptivo e inferencial, se pudo conocer la relación entre la gestión de la administración tributaria y la percepción sobre las obligaciones tributarias.

#### 1.3.3. Relevancia metodológica

La presente investigación permitirá conocer los procedimientos e instrumentos de recolección de datos, como la veracidad y confiabilidad de los mismos, con el propósito de examinar información que permita contrastar las hipótesis en estudio. Además, el presente trabajo de investigación representa un documento de referencia para investigadores que realizarán estudios de las variables relacionadas.

#### 1.3.4. Relevancia empresarial

La investigación posee relevancia empresarial porque tiene un impacto en el tratamiento tributario dado que las empresas son contribuyentes de los tributos que recaudan las municipalidades como el Impuesto Predial y Arbitrios.

#### 1.3.5. Relevancia social

La relevancia social implica el aporte a la comunidad al conocer los resultados de la investigación y el beneficio que se les otorga. El Estado, en la consecución a realizar una labor eficiente, requiere mejorar la relación existente entre ciudadano y Estado, razón por la cual se tiene la necesidad de analizar la gestión de

la administración tributaria y su relación con la percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna.

## **1.4. OBJETIVOS**

### 1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

### 1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.
- Determinar la relación que existe entre los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

## 1.5. HIPÓTESIS

### 1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

### 1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.
- Existe una relación significativa entre los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.
- Existe una relación significativa entre la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.
- Existe una relación significativa entre la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Internacional

Mendoza y Verduga (2019) desarrollan el trabajo de investigación titulado: “*Análisis del comportamiento de la recaudación tributaria y su incidencia social en el Ecuador período 2014-2018*”. El estudio se desarrolló con el propósito de examinar la actuación de la recaudación tributaria en la incidencia social. Para el desarrollo del estudio citado la metodología desarrollada fue de tipo exploratoria, descriptiva y documental. Como resultado de la investigación, los autores concluyen que, el nivel de recaudaciones ha ido incrementándose, a excepción de un año por motivos de un caso fortuito por un desastre natural sin embargo, los índices de recaudación, de manera general fueron positivos, razón por la cual, dichos ingresos fueron utilizados para el desarrollo de programas sociales en apoyo a las personas con discapacidades y en forma de bonos que han sido otorgados con el fin de apoyar a los adultos mayores y personas con escasos recursos. Los autores recomiendan que los ciudadanos deben involucrarse más con la información respecto a las fuentes de ingresos que tiene un país, además de tomar conciencia sobre la cultura tributaria, para poder comprender el valor que tienen los impuestos para el desarrollo del país, con el fin de contribuir a las diversas acciones en beneficio a los ciudadanos, y en suma importancia a las personas que más lo necesiten a través de programas sociales.

Cuenca (2018) desarrolla el trabajo de investigación titulado: “*Importancia de la facultad recaudadora en la gestión de la administración tributaria*”. El trabajo de investigación se desarrolló con el propósito de determinar la importancia de la facultad recaudadora de la gerencia en el Ecuador. Asimismo, se promoverá la cultura tributaria para el pago de los tributos. Para el desarrollo de la investigación la metodología desarrollada fue en base en análisis documental y bibliográfico de información estadística y normativas vigentes. Como resultado de la investigación se obtiene que se deberían implementar acciones que promuevan el incremento en la recaudación, debido que se requieren medidas que fomenten la cultura de pago de las obligaciones tributarias, contribuyendo a la reducción de la evasión fiscal.

### 2.1.2. Nacional

Vela y Florindez (2019) desarrollan el trabajo de investigación: *“Recaudación tributaria y su relación con la gestión por resultados en el Servicio de Administración Tributaria, ciudad de Tarapoto, año 2018”*. El estudio se desarrolló con el propósito de definir la relación existente entre la recaudación y la gestión por resultados. La metodología desarrollada fue cuantitativa de tipo no experimental. La población estuvo conformada por 17 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto. La investigación citada afirmó la relación que existe entre las variables objeto de estudio y según la información obtenida por los trabajadores de la institución se afirma que casi siempre se cumplen los objetivos institucionales relacionados con la recaudación, sin embargo, casi nunca se ve materializado en el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. En base a los resultados del estudio, los autores sugieren desarrollar y ejercer acciones para la difusión tributaria con el fin de concientizar sobre el pago de los tributos municipales, además de involucrar a las instituciones como el Ministerio de Economía y Finanzas para dar capacitaciones sobre la implementación de la gestión por resultados. Por otro lado, los autores rescatan la importancia de incentivar al personal a cargo, con el fin de mejorar su desempeño a través de premios y/o reconocimientos que permitan mejorar el clima laboral.

López et al. (2018) desarrollan el trabajo de investigación titulado: *“Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado - ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria”*. El estudio fue desarrollado con el propósito de dar a conocer la relación existente entre el estado y la ciudadanía mediante un estudio en base a la situación actual, que a través de la ejecución práctica en el Servicio de Administración Tributaria de Lima (SAT), se determine el nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos que perciben los servicios. Se desarrolló un tipo de investigación descriptiva y transversal. Como resultado del estudio realizado por los autores y como aporte al presente trabajo de investigación se determina que la calidad y satisfacción al cliente están relacionadas entre sí, dado que al incrementarse la calidad en el servicio se incrementa también el nivel de satisfacción al cliente, el cual resulta de una evaluación realizada por el usuario, quien mide si sus necesidades han

sido satisfechas. En base a los resultados obtenidos por la investigación, los autores sugieren, que la institución invierta en capacitaciones al personal para ofrecer calidad en sus servicios lo cual permite que el ciudadano esté satisfecho con el resultado. Además, expresan que es de suma importancia establecer acciones de mejora en los procedimientos de contratación al personal ya que es imprescindible que la institución cuente con el personal idóneo para el desempeño de la labor tan importante como es la atención, debido a que la atención al ciudadano, además de conocimientos requiere de una serie de capacidades y competencias necesarias para poder desarrollarse de la mejor manera.

### 2.1.3. Local

Mendoza (2022) desarrolló su investigación titulada: *“La cultura tributaria y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales de los pobladores de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2021”*. El estudio citado se desarrolló con el propósito de diagnosticar la relación entre la cultura tributaria y cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales. La metodología desarrollada por el autor es básica, nivel correlacional y diseño no experimental. Los resultados de la investigación concluyen que las variables, objeto de estudio se asocian entre sí, además, como aporte al presente trabajo de investigación, se comprueba que mientras el nivel de educación tributaria sea bajo, conlleva a que los niveles de cumplimiento de las obligaciones por tributos municipales también sean bajos. En base a los resultados el autor sugiere la implementación y ejecución de campañas de sensibilización de manera mensual, además de la programación de visitas domiciliarias, ya que de esta manera la Institución estaría desarrollando acciones de mejora al cumplimiento de obligaciones tributarias. Además, el autor sugiere que la Institución fomente conciencia tributaria enfocándose en mejorar la atención al contribuyente y permitir que las personas se animen a pagar sus deudas de años anteriores a través de atractivos beneficios tributarios impulsados por la Municipalidad.

Huanacuni (2018) desarrolló su investigación titulada: *“La Gestión de la Administración Tributaria Municipal y su Relación en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Periodo 2017”*. El trabajo de investigación se desarrolló con la intención de definir la conexión

existente entre la gestión por parte de la administración tributaria y la recaudación del impuesto predial. La metodología desarrollada fue descriptivo correlacional. Los resultados de la investigación concluyen que la Gerencia no desarrolla capacitaciones a los trabajadores motivo por el cual no se realizan las funciones de manera eficiente. Existe muchos cambios de personal por motivos políticos y por determinados periodos de tiempo. Estos son algunos motivos por los cuales no se realiza una adecuada recaudación de los tributos municipales. Según los resultados del estudio, el autor sugiere la aplicación de acciones de mejora en la instrucción y capacitación a los trabajadores que forman parte de la gerencia, además de gestionar la realización de cursos y charlas como estrategia que impulse a mejorar la calidad del servicio hacia los ciudadanos y con ello mejorar los niveles de recaudación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Fundamentación teórica de la variable 1: Gestión de la Administración Tributaria**

La Gestión de la Administración Tributaria es el conjunto de procedimientos relacionados a la administración, gestión y dirección de una serie de actividades desarrolladas con el fin de recaudar impuestos de los contribuyentes. La palabra "gestión" posee diversos significados: llevar a cabo o ejecutar; llevar algo o participar en combate; en el sentido de un artista realizar algo en el escenario. Huanacuni (2018)

Según Ipanaque y Salas (2017) definen a la Gestión de la Administración Tributaria como un factor relevante porque ayudará a crecer, sostener o reducir la economía en la medida en que se hayan implementado eficazmente diversos indicadores de gestión. Para realizar una gestión de tributos de manera adecuada se debe establecer políticas fiscales eficientes, empleando los menores recursos posibles para el cumplimiento de los objetivos, con el fin de ejercer una recaudación eficaz con menores costos que permitan promover e incentivar la inversión.

Según, Avellón (2015) en su estudio afirma que la Administración tributaria tiene como objetivo principal facilitar los medios necesarios para incentivar el desarrollo de programas en beneficio a la comunidad generando

bienestar social; además, de fomentar conciencia tributaria por parte de los contribuyentes y la prevención para combatir el fraude fiscal. La capacidad institucional es clave para alcanzar el éxito en el ejercicio de la gestión tributaria. También afirma que las acciones de la Administración tributaria deberán ser eficientes para el cumplimiento del propósito encomendado a esta entidad, que es obtener financiamiento para satisfacer las necesidades de la comunidad generando bienestar social.

Según el Manual de Atención al Ciudadano en la Administración Pública, la eficiente atención al público consiste en ofrecer servicios de calidad generando valor al servicio prestado al administrado.

El Estado peruano, desde su aparición como nación independiente, ha creado diferentes disposiciones legales con el objeto de permitir su funcionamiento de acuerdo con ciertos ejes orientadores. Por un lado, el Estado posee principios y objetivos que la Constitución Política del país establece como fundamentales, tales como el bienestar y desarrollo integral de la persona humana y el respeto a su dignidad; el deber del Estado de promover el desarrollo económico del país, hacer eficiente la gestión fiscal, así como administrar con austeridad los recursos del Estado. Para cumplir tales objetivos, el Estado se auto impide con la Carta Magna de "Aplazar o Remitir Impuestos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones, salvo autorización específica del Congreso en caso de interés nacional debidamente calificado; asimismo, no puede conceder exoneraciones, salvo en los casos en que las normas respectivas se dicten con determinación de la persona o predio y sean de interpretación restrictiva".

Para alcanzar los objetivos trazados y cumplir con las facultades y prohibiciones, la Administración Pública, como se le conoce a aquella que se encarga de coordinar y controlar el funcionamiento de las entidades, ha de organizarse y asignar tareas a determinados funcionarios y órganos (responsables funcionales). Estos últimos han de cumplir con llevar a cabo de modo eficiente los procedimientos que le son encomendados. Es por ello que, entre los objetivos sustantivos y las tareas específicas, han de existir sistemas sumamente eficaces que provean a la alta dirección la perspectiva concreta

sobre la gestión que le permita actuar cuando proceda. De allí la importancia de fortalecer la Administración Tributaria, órgano o ente público al que se le encomienda el control y recaudación de los tributos dentro de su respectiva circunscripción política.

De acuerdo a la Ley General de la Administración Tributaria, la entidad no solo debe recaudar la obligación tributaria, sino que involucra también el control del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes no domiciliados, el control del restablecimiento de la legalidad, el control de conducta tributaria de personas vinculadas entre sí, con el país y con el exterior, el recaudo de la deuda tributaria, gastos relacionados, la resolución de consultas, fiscalización y neutralización de fusiones y divisiones empresariales.

En síntesis, la función de la Administración Tributaria debe desempeñarse de manera eficiente, por administrarse tributos municipales recaudados de los ciudadanos que conforman la Provincia de Tacna, quienes, al cumplir con sus obligaciones exigen la adecuada administración de los tributos en acciones dirigidas a fomentar bienestar social en la comunidad. La presente investigación resalta la importancia de la recaudación como función de la Administración tributaria debido a que al obtener los recursos necesarios se deberá implementar estrategias para llevar a cabo una gestión eficiente de los recursos disponibles para el financiamiento de bienes y servicios en servicio a la comunidad.

### 2.2.2. Gestión de la Municipalidad Provincial de Tacna

Las municipalidades son los órganos de gobierno de las circunscripciones territoriales del Perú. Su función esencial es la prestación de servicios y promover el bienestar de la población. Ejercen sus atribuciones bajo los principios de descentralización democrática, desconcentración y delegación de facultades. Son personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La representación de intereses esenciales de la ciudad, la

provincia y el distrito es esencial para la municipalidad. Las municipalidades provinciales tienen a su cargo los servicios públicos locales.

Las municipalidades provinciales tienen las siguientes funciones básicas: Regulación y control de los servicios públicos locales, Promoción del desarrollo distrital integrado, Mantenimiento, conservación y rehabilitación de vías y caminos rurales y Fomento de las actividades agropecuarias, forestales y del medio ambiente. A fin de cumplir con los cometidos establecidos, los gobiernos locales deberán organizar y establecer sistemas de atención eficientes, asegurando atención integral a la persona, familia, comunidad y distrito.

La Municipalidad Provincial de Tacna ha sido creada por ley, convirtiéndose en una de las principales municipalidades del sur del país. Tiene como marco normativo la Constitución Política del Estado y la Ley Orgánica de Municipalidades, entre otras normas. La Municipalidad Provincial de Tacna tiene como visión: "Tacna, con identidad patriótica, moderna, ordenada y atractiva a la inversión, comprometida con el desarrollo sostenible y con igualdad de oportunidades". En la actualidad, las municipalidades provinciales otorgan servicios públicos en forma directa o indirecta. Los servicios públicos municipales se clasifican en: agua, mercados, parques, jardines, limpieza pública, parques infantiles y afines. Actualmente, la Municipalidad Provincial de Tacna presta directamente los servicios públicos de limpieza pública, seguridad ciudadana, alumbrado público, parques y jardines.

La Municipalidad Provincial de Tacna tiene como función principal desarrollar estrategias orientadas a una recaudación y administración eficiente de los impuestos municipales de su jurisdicción, dentro de los principales se encuentran: Impuesto Predial, de Alcabala, a los Juegos, Espectáculos Públicos no deportivos y arbitrios municipales. La actual gestión de la municipalidad dirigida por el alcalde provincial de Tacna, Crnl. (R) Pascual Güisa Bravo ha desarrollado importantes proyectos en beneficio a la comunidad tacneña, como es el caso del campo deportivo en la Asociación el

Cacique, renovación de tuberías en Pago Olanique, campo deportivo “Los Ángeles”, inauguración de Avenida Zarumilla, la obra “ Las conchitas” en la playa Boca del río, nuevo alcantarillado en la asociación Villa Real San Felipe, obra vial “El Olivar”, plaza “Samuel Alcázar”, entre las principales. Además de diversos operativos de fiscalización requeridos para cuidar del orden de la ciudad y cumplimiento normativo, para lo cual se creó el Grupo de Intervención Rápida de Auxilio al Ciudadano (GIRAC) que está conformado por distintas áreas municipales para poder trabajar de manera eficaz en beneficio de la población, esta nueva iniciativa consiste en responder de forma inmediata al ciudadano ante cualquier queja sobre inseguridad, limpieza pública y demás temas. Lo cual representa un canal de comunicación y denuncia ante posibles hechos que alteren el bienestar de la comunidad, debido a que en día a día es de costumbre que sucedan diferentes situaciones que las personas quisieran dar a conocer las autoridades en el momento en el que ocurren, motivo por el cual la municipalidad desarrolla la creación de este grupo en atención a las necesidades de la población

Cabe resaltar que Tacna es reconocida por ser una de las ciudades más limpias del Perú debido al adecuado mantenimiento, limpieza de calles y cuidado de áreas verdes que resaltan en toda la ciudad. Gestión que es posible gracias al pago de los arbitrios municipales, los cuales son fundamentales para mantener una comunidad limpia, segura y hermosa. Dichas tasas respaldan servicios esenciales como la limpieza de calles, el cuidado de áreas verdes y la seguridad ciudadana. Por ello, es importante incentivar la cultura del pago de las obligaciones tributarias como deber ciudadano para contribuir con el desarrollo de la ciudad.

Como estrategia de recaudación, el Consejo de la Municipalidad Provincial de Tacna, en Sesión Extraordinaria de Consejo N° 004-2024 de fecha 16 de febrero del 2024, aprobó Dictamen a fin de establecer el beneficio tributario de condonación de multas tributarias, interés moratorio respecto de Impuestos Municipales y condonación de arbitrios municipales para deuda de años anteriores y ejercicio fiscal 2024, en estado de cobranza ordinaria, fiscalizada y coactiva, en el Distrito de Tacna, mediante Ordenanza Municipal

N° 001-2024. Medida que permite que los contribuyentes puedan pagar sus obligaciones que, en muchos casos, son de varios años pasados, otorgándoles un descuento en base al beneficio tributario.

#### 2.2.2.1. Bases teóricas de las dimensiones de la variable 1

##### - Capacidad del personal administrativo

Toda organización necesita trabajar en forma metódica y armónica, cumpliendo las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar. Para ello, resulta imprescindible tener un apropiado grupo de personas para que pueda cumplir con las mismas. Esta función de administrar el recurso humano se realiza eficazmente en una empresa, de acuerdo a su tamaño, si posee un departamento que, en forma profesional, se encarga del mismo.

El término “administrativo” se entiende como el personal que se desempeña laboralmente en una organización y que no se halla directamente relacionado con la fabricación de un producto o prestación de un servicio. Siempre que se hable de personal administrativo, se entenderá que tal definición incluye a miembros que prestan sus servicios en áreas como gerencia, contabilidad, finanzas, ventas, informática, recursos humanos, compras, logística, secretaría, archivos, etc. A nivel general, la capacidad del personal administrativo se refiere a una serie de factores o cualidades humanas que el personal suma en mayor o en menor grado y que justamente le marcan las potencialidades y limitaciones que tienen en cuanto a la posibilidad de desempeñar ciertos trabajos de un determinado nivel de dificultad. En síntesis, se define como un recurso productivo dado que los seres humanos conforman el capital humano considerándose su utilidad. Sen (1997)

Es una herramienta para la producción económica y el desarrollo social. Para comprender mejor el papel de las capacidades humanas se debe tener en cuenta su relación directa con el bienestar y la libertad de las personas, así como su papel indirecto al influir en la producción económica y en el cambio social. Sen (1997)

Según González y Vilchez (2022) la alta dirección debe tomar la iniciativa para crear un ambiente de trabajo armonioso que integre las habilidades de los empleados con las funciones laborales, y esto se logra, en parte, a través de una comunicación constante entre jefes y trabajadores. Además de entrevistar a los empleados, se deben aplicar mecanismos que les permitan retroalimentar cómo deben desempeñar sus responsabilidades y orientar el logro de las metas trazadas por la empresa. Esto permite aumentar la eficiencia con la que cada empleado desempeña sus funciones.

Es de suma importancia mantener al talento humano informado y capacitado sobre los eventos en curso que se desarrollan en todo el mundo debido a que esto les permitirá desempeñarse en el ámbito laboral de manera más eficiente, empleando menores recursos para generar productos que no afecten su calidad y mejorar la productividad de las organizaciones a las que prestan servicios.

Además, es de suma importancia que los funcionarios públicos que poseen cargos en la Administración Tributaria, ejerzan liderazgo institucional con el propósito de mantener al personal motivado y comprometido en cumplir los objetivos o metas definidas por la Municipalidad, principalmente brindar servicios públicos de calidad.

La clave de éxito para las instituciones es contar con personas con habilidades administrativas para garantizar que los procesos sigan funcionando de manera adecuada. Dichas características son fundamentales para los empleados de todas las áreas de la institución, no sólo para la dirección o administración. El objetivo de la capacitación del personal del sector público es el desarrollo y cumplimiento de logros personales y profesionales de los funcionarios con el fin de fortalecer la institución para lograr sus objetivos. En las funciones públicas modernas existe la necesidad de contar con una formación activa y participativa, los programas deben tener objetivos y prioridades claras que serán evaluados en función de los resultados. Paredes (2018)

Cabe resaltar, que la capacitación de funcionarios debería considerar las historias laborales de todos y cada uno de los participantes, lo que involucra iniciar con las competencias preexistentes y de las experiencias previas. Además, se deberá considerar fundamentalmente la necesidad del ser humano de encontrar satisfacción al momento de trabajar. En pocas palabras, consiste en capacitar a los servidores públicos no sólo con el objetivo de mejorar su rendimiento, sino también conducirlos al desarrollo de sus capacidades con el fin de considerarlos significativos para el desempeño de sus funciones. El fin del desarrollo de capacitaciones es identificar los cambios y necesidades que surgen, información que ayudará a la implementación de estrategias en consecución a los objetivos institucionales. La capacitación debe ser considerada como un proceso desarrollado con el propósito de otorgar conocimientos nuevos y desarrollar competencias que contribuyan al logro de los objetivos de la institución. Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (1996)

Varias teorías de organización propugnan que "debe" existir una relación directa entre la eficiencia de los administradores y la productividad de la organización. Esto supone que un cambio en el estilo de dirección tendrá como consecuencia un aumento de la productividad. Pero, esto a su vez no se produce en el vacío, sino que la práctica indica que las personas tienen que estar en condiciones de recibir más autonomía, responsabilidad e iniciativa.

#### - Recursos Tecnológicos

Los recursos tecnológicos digitales son un medio de tecnología que ha ido innovando de manera constante en los últimos años. Buestán (2024)

La gestión tecnológica en los sistemas organizacionales es la gestión de creación, adaptación o simple asimilación de la tecnología, su aplicación y difusión para mejorar los resultados, procesos y formas de trabajo en el sistema. La planificación de la gestión tecnológica es un contenido específico de la planificación general, por lo tanto, su definición es válida en función de la dirección. y labor especializados, categorías,

etapas, aplicación, fundamentos, principios y métodos generales de la administración y sus principios. Aguirre (2007)

Las instituciones públicas emplean recursos tecnológicos como herramientas para una gestión eficiente debido a que aportan mayor eficiencia a los servicios públicos además de fomentar el desarrollo de las tecnologías de la información.

Para la Administración Tributaria, el acceso oportuno a la información y la confiabilidad es crucial para lograr sus objetivos. Los sistemas de información tributaria implementan estrategias de recaudación, procesamiento y distribución información que se requiere y constituye uno de los determinantes del éxito administrativo. Armas y Colmenares (2007)

Con la implementación de un sistema de información único y global, una Administración Tributaria puede dotar a sus recursos humanos de instrumentos eficaces de planificación, gestión y control. Los avances más relevantes obtenidos se encuentran en los siguientes puntos:

- Eficiencia: Disminución del tiempo total de atención al contribuyente. La gestión de la información puede ser más rápida y personalizada, lo que permite nuevos métodos de contacto con los ciudadanos. La tramitación de la documentación (registro e ingreso) es más eficaz.
- Eficiencia en los procesos: Implementación de procesos unificados y controlados, minimizando el riesgo de errores. Los contribuyentes reciben información más accesible, clara y transparente, cuyos datos pueden modificarse, añadirse o generarse en informes según sus necesidades.
- Recursos técnicos. Se logra un ahorro de tiempo y recursos al enriquecer el entorno de trabajo.

Las administraciones tributarias latinoamericanas están comprometidas con el proceso de modernización que promueve cambios de los elementos clave de estas organizaciones.

#### Objetivos del uso de recursos tecnológicos:

- Modernizar la gestión institucional mediante una visión integrada como base para promover la mejora e implementación de los procesos administrativos.
- Fortalecer los controles del cumplimiento de las obligaciones tributarias y percepción del riesgo de quienes evaden los impuestos, a través de la modernización de los procesos administrativos de cobranza y fiscalización tributaria.
- Actualizar la infraestructura tecnológica bajo una nueva gestión de la información con el fin de desarrollar los procedimientos tributarios.

La Administración Tributaria posee diferentes sistemas con características de tratamiento diferentes para la gestión de sus recursos, denominado globalmente como Sistemas de Gestión. Los progresos en el campo de las tecnologías de la información y las comunicaciones y en la gestión empresarial basada en los sistemas de información están configurando los modelos organizativos de la Administración Tributaria y, dentro de ellos, el denominado Sistema Integral de Gestión Tributaria. La información es la materia prima de la función esencial de la Administración Tributaria: la gestión de sus impuestos. La utilización de la información recogida en el sistema tributario permitirá, mediante su tratamiento informático, obtener otras nuevas informaciones que sean útiles para lograr una mejor utilización de los recursos públicos: Incrementar el volumen recaudatorio, como mayor realidad y veracidad en su liquidación o, en caso contrario, controlando las deducciones o desgravaciones en función de la información reportada. Reducción de la economía sumergida, como consecuencia del mayor control de todas las actividades económicas y sociales y una mayor facilidad de identificación de las fuentes de irregularidad tributaria. Reducción de costes, para lo que será necesaria la disminución del tiempo y esfuerzo para conseguir obtener los recursos gracias a la maximización en la reutilización de los que ya se disponen, y la transparencia y mejor uso a que se destinan.

- Actualización de la base tributaria

Según Arias (2011), la base imponible es una medida del valor que grava los impuestos. En Perú, hay muchas lagunas en esta base impositiva que deberán llenarse y crear una base más amplia en relación con su tamaño actual.

La fiscalización tributaria tiene el propósito de determinar si el contribuyente está cumpliendo con las normas al informar correctamente las características del inmueble, como, por ejemplo: uso, dimensiones, materiales utilizados, y toda la información que afecte al cálculo de los impuestos. Las inspecciones fiscales pueden aumentar la cartera de deudas por impuestos a la propiedad, permitiendo mayores recaudaciones.

La base imponible tributaria es el número total de personas naturales o jurídicas obligadas a cumplir con obligaciones tributarias. El primer propósito de la fiscalización es ampliar el número total de contribuyentes por medio de la identificación de la información real.

Ampliar la base impositiva es lo que se ha intentado mediante varias reformas tributarias a lo largo de los años. Vale aclarar que ampliar la base imponible no significa aumentar el número de contribuyentes registrados. La base imponible se reduce por la existencia de deducciones, exoneraciones y regímenes especiales. Arias (2011)

Según Idrogo (2018) una de las estrategias para actualización y ampliación de la base tributaria sería el trabajo de campo a través de los censos y fiscalizaciones a los contribuyentes.

La base tributaria es una herramienta para el análisis de la información que mantiene sobre la contribución de la población en el financiamiento de su presupuesto, orienta el trabajo de recojo de la información, la actualización y es a su vez un registro confiable, ordenado y clasificado de los tributos vigentes. Esta sección contiene la base de datos de todos los contribuyentes dentro de la jurisdicción municipal, que corresponden a los datos que se extraen de las fichas físicas de la oficina de catastro y luego de consolidar en un solo registro quedan almacenados

de por vida a cada contribuyente y las actualizaciones solo se hacen para la ficha física con cualquier cambio que se pueda suscitar a nivel físico sobre el terreno. Luego se verá el estado de la edificación, que siga igual o se haya producido una ampliación y finalmente que tiene la infracción que acarrea multas. El control urbano se ejecuta por parte de las áreas de rentas y catastro, exigiendo el pago de las tasas de mantenimiento de predios, aun cuando un predio no cuente con edificación o esté deshabitado, por construcciones en mal estado que generen riesgo. Formada por las circunscripciones fiscales, cada una de las circunscripciones tiene una serie única de números de padrones, por lo que en un sector poblacional no existirá un contribuyente con número de predio repetitivo, lo cual facilitará que en la base de datos no exista información redundante y los registros serán únicos en el sistema.

La actualización de la base tributaria en la Administración Tributaria es de suma importancia para brindar información confiable a los contribuyentes, por lo que se deben implementar los recursos necesarios cómo: equipos y sistemas eficientes que permitan alcanzar las metas propuestas y el desarrollo de una gestión Municipal productiva.

#### - Orientación Tributaria

Según (Ministerio de Economía y Finanzas (2020) nos indica que la Orientación Tributaria es la información detallada sobre los diferentes procesos tributarios que se deben dar cumplimiento en las Municipalidades. Con el fin de conceder mayor habilidad para poder acatar los deberes tributarios, la administración tributaria ha desarrollado nuevas modalidades para la orientación a los contribuyentes, a través de plataformas virtuales que permiten acceder y dar cumplimiento a sus obligaciones de manera oportuna.

La cultura tributaria según Roca (2011) es el: “Conjunto de información y el grado de conocimientos que en un determinado país se tiene sobre los impuestos, así como el conjunto de percepciones, criterios, hábitos y actitudes que la sociedad tiene respecto a la tributación”.

Para una adecuada orientación tributaria es necesario contar con personal capacitado y especial para desarrollar funciones como gestores de orientación debido que, los contribuyentes al no contar con una adecuada orientación en materia tributaria pueden ocasionar que no cumplan con sus obligaciones tributarias municipales.

Es de suma importancia desarrollar políticas de orientación al contribuyente y cultura tributaria, con el propósito de que los contribuyentes internalicen conocimientos referentes a los tributos municipales y entiendan la importancia del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, labor que involucra a la administración tributaria, quienes desarrollan diferentes acciones para contrarrestar esta problemática a nivel nacional. Sin embargo, el desarrollo de conciencia tributaria es una labor que involucra a todos nosotros como ciudadanos en cumplimiento a nuestros deberes.

La orientación pública es muy importante porque permite ofrecer un servicio de calidad al contribuyente. Las funciones de un servidor público a cargo de la orientación tributaria requieren atender las consultas, orientar sobre los diversos procedimientos a seguir y asistir para el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales. Según Ministerio de Economía y Finanzas (2017) la orientación posee los objetivos siguientes:

- Orientar y atender a los contribuyentes. Para orientar adecuadamente a los administrados se debe poseer conocimientos y experiencia previa en materia tributaria, ya que existen diversas situaciones que se presentan y requieren de diferentes procedimientos a seguir. Para dar una atención adecuada se debe dar información correcta que permita a los contribuyentes entender el procedimiento a seguir ante el trámite o gestión que desean realizar.
- Registrar correctamente los datos de los contribuyentes. El registro de la información en el sistema es de suma importancia para evitar errores en el futuro. Aparentemente es un objetivo

sencillo a cumplir, sin embargo, requiere de mucha responsabilidad dado que, a partir de dicha información se procederán a determinar los cálculos requeridos, y de registrar información errónea con lleva a graves errores en el futuro que se deberán subsanar.

- Asesorar para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Muchas personas acuden a las Municipalidades para solicitar información sobre su situación y deudas pendientes de pago, sin embargo, no todas las personas realizan el pago de dichas deudas, motivo por el cual constituye un objetivo a alcanzar, con el fin de contribuir a la recaudación tributaria que constituye uno de los objetivos de la gestión tributaria.
- Lograr la satisfacción de los contribuyentes. Muchos contribuyentes no reciben de la mejor manera la información brindada por parte del servidor público, más aún al tratarse de deudas pendientes de pago acumuladas de años anteriores, que es el principal motivo de consulta, sin embargo, se le debe orientar sobre las diversas facilidades de pago e incentivos tributarios que ofrece la municipalidad como son los descuentos y condonación de multas e intereses, según la amnistía tributaria vigente con el fin de brindarles alternativas para el cumplimiento de sus obligaciones. Además, para lograr la satisfacción de los contribuyentes es necesario por parte del servidor público tener vocación de servicio haciendo referencia a las condiciones necesarias para servir a las personas con entusiasmo, estando predispuestos a ayudar a los administrados y satisfacer sus necesidades de manera eficiente.

La orientación tributaria se define como el compromiso del personal de la administración tributaria de proporcionar información personalizada y de calidad sobre su situación tributaria, respecto al cumplimiento de sus obligaciones y derechos, fomentando la voluntariedad y autogestión de los contribuyentes, a través de medios de apoyo asequibles, evitando la incidencia de disposiciones sancionadoras.

Adicionalmente, la orientación tributaria se habilita mediante el acceso a los servicios y el cumplimiento de las obligaciones de los administrados.

La orientación tributaria interviene en el cumplimiento a través de dos niveles de servicios:

- Servicios virtuales: Son aquellos que resultan de la buena gestión de la comunicación y de la capacidad telefónica y/o internet para atender los requerimientos de los contribuyentes y no suponen desplazamientos hacia ellos.
- Servicio en tiempo real: Consiste en la recepción de solicitudes, consultas o reclamos, generalmente en ventanilla, a las cuales la entidad brinda una respuesta inmediata al final del contacto con el administrado.

Las principales razones por las que los países ofrecen servicios específicos de orientación tributaria son la contribución que realizan estas actuaciones a la eficiencia del sistema y a la reducción de la evasión. Así se destaca que los contribuyentes que han recibido ayuda de las administraciones tributarias son menos proclives a cometer errores en su declaración y, por tanto, el grado de cumplimiento tributario es mayor. Además, se destina una menor inversión de tiempo para la presentación de la declaración y el usuario tiene un mayor grado de control de la misma. Además de todo ello, la adecuada ayuda promueve un mayor grado de confianza y satisfacción de los contribuyentes, abriendo vías de comunicación entre la administración y los mismos.

Por tanto, es claro que la orientación tributaria es algo que beneficia a la administración, que dispondrá de información muy útil para ejercer sus cometidos con mayor eficacia y, a su vez, el usuario estará mucho más satisfecho con la ayuda distribuida. Las ventajas observadas en aquellos países que han previsto y desarrollado acciones específicas de orientación tributaria, sumadas a la presión ciudadana, han llevado a la puesta en marcha de este tipo de actuaciones que pueden ser

implementadas de manera correcta si se siguen los procedimientos necesarios.

### 2.2.3. Fundamentación teórica de la variable 2: Percepción sobre las obligaciones tributarias

Según Díaz y Latorre (2021) definen a la percepción como una actividad mental que utiliza impresiones sensitivas y se encuentra relacionada a los primeros conocimientos que posee una persona.

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2015) la obligación tributaria es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente.

En referencia a los conceptos anteriores podemos definir a la percepción sobre obligaciones tributarias como la actividad mental orientada a los primeros conocimientos sobre el deber de cumplir con las obligaciones tributarias como contribución al desarrollo del país.

Los tributos, modalidad de pago que teóricamente genera obligaciones y derechos para el sujeto pasivo que las cancela, están conectados con la calidad de vida del país. Son el destinatario de los recursos tributarios y, por ende, de los mismos ingresos provenientes de la tributación. En la teoría económica de los tributos, el tributo es una prestación de dinero en favor del Estado, que, sin recompensación indivisa y general, está destinada a ser aplicada a la satisfacción de las comunes necesidades, impuesta conforme a derecho por unos órganos competentes al margen incluso de cualquier actividad estatal concreta y recaudada por la vía de coacción.

Las actitudes hacia el sistema tributario y hacia pagar impuestos se toman como las expectativas o sentimientos hacia el sistema fiscal y, para justificar la considerable importancia y el interés que despiertan las actitudes de los contribuyentes, resulta suficiente recordar que el sistema fiscal y sus funcionarios están en contacto con todos los grupos significativos de ciudadanos y que sus actividades y decisiones son controladas y limitadas por estos mismos grupos. Las actitudes de los contribuyentes en presencia sobre las obligaciones fiscales y sobre el

mismo sistema tributario y la forma como la autoridad las interpreta, determinan su conducta y, por ello, el fructuoso desenvolvimiento de las obligaciones fiscales tendrá gran importancia para el equilibrio de las finanzas públicas en los planos cuantitativo y cualitativo. Gomes da Cruz et al. (1998)

El propósito de la administración tributaria es maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Obviamente, este objetivo también significa lograr equidad en el trato a los contribuyentes; en la práctica, la evaluación y supervisión de la administración suelen limitarse al análisis de los niveles de recaudación. Gomes da Cruz et al. (1998)

A lo largo de los ejercicios se ve que los indicadores de morosidad de una entidad de tipo gobierno local presentan ciertos promedios altos, lo que no es bueno tanto para el contribuyente como para la propia entidad municipal, puesto que se ve perjudicada en la adquisición de tales recursos que son destinados para cumplir con las obligaciones que la ley ordena como son: administrar la limpieza en las distintas zonas de la ciudad, recojo de residuos sólidos, barridos de calles y demás, así como también velar y realizar acciones que ayuden a garantizar la seguridad ciudadana, patrullaje y demás. Estrategias de mantenimiento de parques y jardines y manutención de áreas verdes. Todo ello comprende la recaudación de las tasas denominadas arbitrios que son parte de las obligaciones tributarias que se tiene para con la Municipalidad Provincial de Tacna.

La falta de cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los ciudadanos se refleja en la problemática de la evasión de los tributos, la informalidad y el contrabando, razón por la cual, es necesario que el estado a través de su Poder Ejecutivo y la Administración Tributaria realicen acciones que coadyuven a fomentar conciencia sobre el rol que cumplen los tributos en la sociedad, enfocándose en la educación, de donde es necesario partir para fomentar conciencia tributaria a través de los valores humanos. Cárdenas (2020)

El derecho a exigir el cumplimiento de las obligaciones tributarias implica la obligación de proveer a la ciudadanía de los bienes y servicios públicos que le corresponden y justifica, por tanto, el pago de tributos. El ejercicio práctico de la

democracia y el buen uso del dinero público parecieran no ser percibidos tan favorablemente por la población.

#### 2.2.3.1. Bases teóricas de las dimensiones de la variable 2

##### - Programación de las obligaciones tributarias

La programación de las obligaciones tributarias de la administración tributaria puede establecer calendarios de pago para que se puedan realizar los pagos. El pago se realiza antes del vencimiento para que los contribuyentes puedan cumplir con sus siguientes obligaciones. Ramos (2018)

Según el Artículo 29 del Código Tributario que establece el lugar, forma y plazo de pago por parte de la institución recaudadora, la cual tiene la potestad de elegir los plazos que considera adecuado para que el deudor realice el pago de sus deudas pendientes.

La responsabilidad tributaria permite alcanzar los objetivos de recaudación tributaria monetariamente, dicha recaudación depende de la percepción de riesgo de cada contribuyente y de las capacidades de inspección y sanción de la autoridad tributaria. Podemos mencionar que en algunos contextos sociales aún observamos desacuerdos con las normas, la ética y la cultura. Roca (2011)

En la Municipalidad Provincial de Tacna, la planificación de las obligaciones tributarias se define como el cumplimiento de los pagos e impuestos municipales que deben pagar los ciudadanos y empresas de la jurisdicción. Estas obligaciones incluyen impuestos, tasas y contribuciones municipales que financian los servicios públicos locales.

Los contribuyentes en Tacna deberán cumplir con los siguientes impuestos municipales:

##### a). Impuesto Predial

- Se aplica a propietarios de inmuebles dentro de Tacna.

- Se calcula según el valor del autovalúo determinado por el MEF.
- Vencimiento: Pago en cuatro cuotas trimestrales o un pago al año.

b). Impuesto de Alcabala

- Se aplica a la compra y venta de bienes inmuebles.
- La tasa impositiva es del 3% del valor de la venta.
- El pago vence dentro de los 30 días hábiles posteriores a la compra.

c). Arbitrios Municipales

- Son las tasas que cubren los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana, parques y jardines, etc.
- Se calculan en función del área y uso del predio.
- Se paga trimestralmente o en cuotas anuales.

d). Licencias y Derechos Municipales

- Licencia de Funcionamiento: Para negocios y empresas en Tacna.
- Derechos de Edificación: Para construcción o remodelación de inmuebles.
- Autorizaciones Varias: Uso de vía pública, anuncios publicitarios, etc.

Cada año, la Municipalidad Provincial de Tacna publica un cronograma de pagos con fechas de vencimiento para cada tributo.

Ejemplo de Fechas:

- Enero – Marzo: Pago de la primera cuota del impuesto predial y arbitrios.
- Abril – Junio: Segunda cuota de impuestos municipales.
- Julio – Septiembre: Tercera cuota.

- Octubre – Diciembre: Cuarta cuota o regularización de pagos.

Los acuerdos para las obligaciones tributarias en Perú son fundamentales para el cumplimiento tributario y la sostenibilidad financiera de una empresa. Mediante una planificación eficaz y el uso de herramientas adecuadas, los contribuyentes pueden evitar sanciones y mejorar su gestión económica. La provincia y ciudad de Tacna han desarrollado cronogramas y diversas facilidades para que los contribuyentes puedan cumplir oportunamente con sus obligaciones tributarias. Se recomienda estar al tanto de las fechas de pago y los beneficios disponibles para evitar sanciones.

#### - Infracciones y sanciones tributarias

Según el Artículo 164 del Código Tributario, una infracción tributaria es cualquier acto u omisión que resulte en incumplimiento según disposiciones de las leyes tributarias en la medida en que dichas disposiciones se encuentren en este título u otras regulaciones o decreto legal.

El Artículo 165 del Código Tributario regula la determinación de la infracción, tipos de sanciones y agentes fiscalizadores. Refiere que la infracción es determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente con penas pecuniarias, comiso de bienes y demás permisos o autorizaciones vigentes otorgadas por entidades del Estado para el desempeño de servicios públicos.

Además, la Administración Tributaria posee la facultad discrecional de determinar y sancionar administrativamente las infracciones tributarias. También podría aplicarse gradualmente las sanciones, en forma y condiciones establecidas mediante Resolución.

La aplicación de las sanciones no procede si fueron impuestas como resultado de la interpretación errónea de una normativa, no se deberá realizar ningún pago hasta obtener la aclaración cierta de la norma. Dicha aclaración podría realizarse mediante publicación de

norma de rango similar. Por último, cuando haya duplicidad de criterio para la aplicación de la normativa.

En los municipios se prevén sanciones fiscales, cuya definición indica que son sanciones y/o multas impuestas por la no presentación o la presentación tardía de una declaración jurada del impuesto predial. Esta declaración puede ser una determinativa del impuesto (alta, incremento de valor del inmueble por modificaciones del inmueble o compra de un nuevo inmueble) o informativa (descargo de responsabilidad). Equivale a un porcentaje de la unidad tributaria (UIT) vigente a la fecha de la infracción. Esto aplica hasta el vencimiento del plazo para la presentación de la declaración jurada correspondiente. Municipalidad de Miraflores (2020)

Las infracciones y sanciones tributarias en la Municipalidad Provincial de Tacna (MPT) están reguladas por el Código Tributario (D.S. N° 133-2013-EF) y la Ley de Tributación Municipal (D. Leg. N° 776). Estas normativas establecen los deberes de los contribuyentes y las penalidades en caso de incumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Las infracciones tributarias en la MPT se dividen en tres categorías principales:

- Infracciones Relacionadas con la Declaración y Pago de Tributos: No pagar el Impuesto Predial, Alcabala o Arbitrios Municipales dentro de los plazos establecidos. No presentar declaraciones juradas sobre bienes inmuebles o ingresos gravables. Declarar datos falsos o inexactos que reduzcan la base imponible de los tributos.
- Infracciones Relacionadas con el Registro y Documentación: No actualizar la información sobre inmuebles, actividades económicas o vehículos gravados. No conservar los documentos que respalden la determinación y pago de los tributos municipales.

- **Infracciones Relacionadas con la Fiscalización y Control:** No permitir la inspección de inmuebles por parte de la municipalidad. Impedir el acceso de los fiscalizadores municipales a la documentación contable. Ocultar información relevante para la determinación de tributos.

Las sanciones tributarias en la MPT dependen de la gravedad de la infracción y pueden ser:

- **Multas Tributarias:** Ejemplos: No pagar el Impuesto Predial dentro del plazo. No presentar declaraciones juradas. Declarar información falsa.
- **Intereses Moratorios:** Se generan cuando un contribuyente paga después de la fecha de vencimiento.
- **Medidas Coactivas:** Si la deuda no es cancelada dentro del plazo establecido, la municipalidad puede iniciar un proceso de cobranza coactiva, que puede incluir:
  - Embargo de cuentas bancarias.
  - Embargo de bienes inmuebles o vehículos.
  - Retención de ingresos del contribuyente.

Para evitar sanciones, MPT ofrece opciones de regularización:

- **Fraccionamiento de Deuda:** Le permite pagar la deuda en cuotas mensuales.
- **Descuentos por Pronto Pago:** Reducción de intereses y multas si la deuda se cancela antes de una fecha determinada.
- **Amnistías Tributarias:** Programa que condona parcial o totalmente multas e intereses en determinadas circunstancias.

En base a la investigación se puede definir que Cumplir con las obligaciones tributarias es fundamental para evitar sanciones y mantener una buena salud financiera. La Municipalidad Provincial de Tacna brinda facilidades de pago, pero también impone multas y medidas coercitivas por infracciones.

### **2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS**

#### **a) Administración tributaria**

Es definida como la entidad del gobierno central o local a la que se le ha designado la labor primordial de recaudación de los tributos. Su principal propósito es garantizar que personas y empresas contribuyan con los impuestos correspondientes, permitiendo así el financiamiento de los servicios y proyectos públicos. Además de la recaudación, también se encarga de orientar a los contribuyentes, fiscalizar posibles irregularidades y aplicar sanciones cuando sea necesario. SUNAT (2020)

#### **b) Conciencia Tributaria**

Es el sentido común que cada persona tiene para actuar o tomar posición frente al tributo. Se refiere al compromiso y comprensión que tienen los ciudadanos sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones fiscales. Implica reconocer que los impuestos son fundamentales para sostener servicios públicos esenciales como salud, educación e infraestructura, beneficiando a toda la sociedad SUNAT (2020)

#### **c) Contribuyente**

Es la persona que realiza o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria. Un contribuyente es toda persona natural o jurídica que debe cumplir con el pago de impuestos para apoyar el funcionamiento del Estado. Esto abarca desde individuos que generan ingresos hasta empresas de distintos tamaños, cada uno aportando según sus actividades económicas. SUNAT (2020)

#### **d) Sanción**

Es la acción de aprobar o dar validez a una disposición o ley que tiene autoridad para ello. Puede manifestarse en forma de multa, restricción u otra acción disciplinaria con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las leyes. Más allá de ser un castigo, su finalidad es evitar futuras infracciones y promover el respeto por las reglas establecidas. Mogrovejo (2011)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación que se aplicó en este trabajo es básico, también llamado investigación pura porque se relacionó al objetivo de incrementar los conocimientos del tema tratado. El resultado constituye nueva y mayor información que aporta al campo de estudio creando un contraste entre la teoría y la realidad. Carrasco (2005)

#### **3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel desarrollado para la presente investigación es de nivel relacional complementándose al modelo descriptivo. Nivel que se ajusta por la pretensión de hallar un grado de asociación o relación entre ambas variables de estudio. Hernández (2014)

#### **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación es no experimental, al únicamente realizar un estudio que denota la percepción de la unidad de análisis. Asimismo, también se expone a un diseño transversal, ya que, al tratarse de la aplicación de un instrumento como el cuestionario, este fue utilizado por única vez para cada individuo. Hernández (2014)

#### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **3.4.1. Población**

- Sujetos del análisis

La población estuvo conformada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, distrito, provincia y departamento de Tacna.

## 3.4.2. Muestra

## - Determinación de muestra

La muestra estuvo compuesta por 384 usuarios que corresponde al cálculo para poblaciones infinitas, criterio tomado para la determinación de muestra en vista que la entidad recibe diariamente a distintos usuarios.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

<b>n</b>	Tamaño de la muestra buscada
<b>Z</b>	Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza
<b>e</b>	Error de estimación máximo aceptado
<b>p</b>	Probabilidad que ocurra el evento estudiado
<b>q</b>	Probabilidad que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{3,842 * 0,5 * 0,5}{0,003}$$

$$n = 384,2$$

### 3.5. VARIABLES

#### 3.5.1. Identificación de la Variable 1: Gestión de la Administración Tributaria

##### 3.5.1.1. Operacionalización de la variable 1

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable 1: Gestión de la Administración Tributaria*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Medición</b>
Gestión de la Administración Tributaria	La Gestión de la Administración Tributaria es el proceso de administrar, gestionar o dirigir una serie de actividades para lograr su finalidad específica que es recaudar impuestos de los contribuyentes. Huanacuni (2018)	- Capacidad del personal administrativo - Recursos tecnológicos - Actualización de la base tributaria - Orientación Tributaria	Ordinal

### 3.5.2. Identificación de la variable 2: Percepción sobre obligaciones tributarias

#### 3.5.2.1. Operacionalización de la variable 2

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable 2: Percepción sobre obligaciones tributarias*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Medición</b>
Percepción sobre obligaciones tributarias	La percepción sobre obligaciones tributarias es la actividad mental orientada a los primeros conocimientos sobre el deber de cumplir con las obligaciones tributarias como contribución al desarrollo del país. Díaz y Latorre (2021)	- Programación de las obligaciones tributarias - Infracciones y sanciones tributarias	Ordinal

## 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.6.1. Técnica e instrumento de recolección para las variables

El trabajo de investigación, se realizó mediante encuesta como técnica para recolectar los datos. Se utilizó el cuestionario como instrumento, el mismo que fue construido producto del análisis de los indicadores y variables para medir su comportamiento.

### 3.7. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

A continuación, se exhibe los estadísticos de fiabilidad que fueron obtenidos de los resultados luego de la aplicación del instrumento. Como podemos apreciar los valores del estadístico Alfa de Cronbach se mantienen en niveles superiores a 0,7 y en algunos casos muy cercanos a ellos como en el caso de la dimensión Capacidad del personal administrativo y la dimensión Orientación Tributaria.

#### 3.7.1. Confiabilidad de la Variable 1

**Tabla 3**

*Capacidad del personal administrativo*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,699	3

**Tabla 4**

*Recursos Tecnológicos*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	3

**Tabla 5**

*Actualización de la base tributaria*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	3

**Tabla 6***Orientación tributaria***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,653	3

## 3.7.2. Confiabilidad de la Variable 2

**Tabla 7***Programación de las obligaciones tributarias***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	3

**Tabla 8***Infracciones y sanciones tributarias***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	3

### **3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

#### 3.8.1. Técnicas de análisis estadístico descriptivo

El procesamiento de análisis de estadísticos descriptivos se realizó en base a la exhibición de figuras construidas con los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento. Las figuras presentadas incluyen una interpretación individual por cada una de ellas, en donde se hizo énfasis en los principales hallazgos y aspectos relevantes. La presentación se realiza por cada indicador que compone la correspondiente variable.

#### 3.8.2. Técnicas de análisis estadístico inferencial

El análisis inferencial se trabajó en base a la misma información recolectada y aplicada en el análisis descriptivo, por ello es de suma importancia la correcta aplicación de la técnica, tabulación y análisis. Partiendo de ello, se utilizó pruebas estadísticas de índole paramétrico o no paramétrico, luego de la aplicación de supuestos previos. Se presentaron las hipótesis correspondientes acompañando a las tablas las respectivas interpretaciones. El software a utilizar será el SPSS versión 24.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El presente trabajo de investigación se realizó utilizando el software SPSS versión 27, Microsoft Excel, acorde a las variables con las que se trabajaron en la investigación, con los registros recopilados.

El trabajo de campo se realizó a través de la aplicación de un cuestionario virtual, luego los datos fueron tabulados y procesados para su posterior análisis y exhibición de resultados.

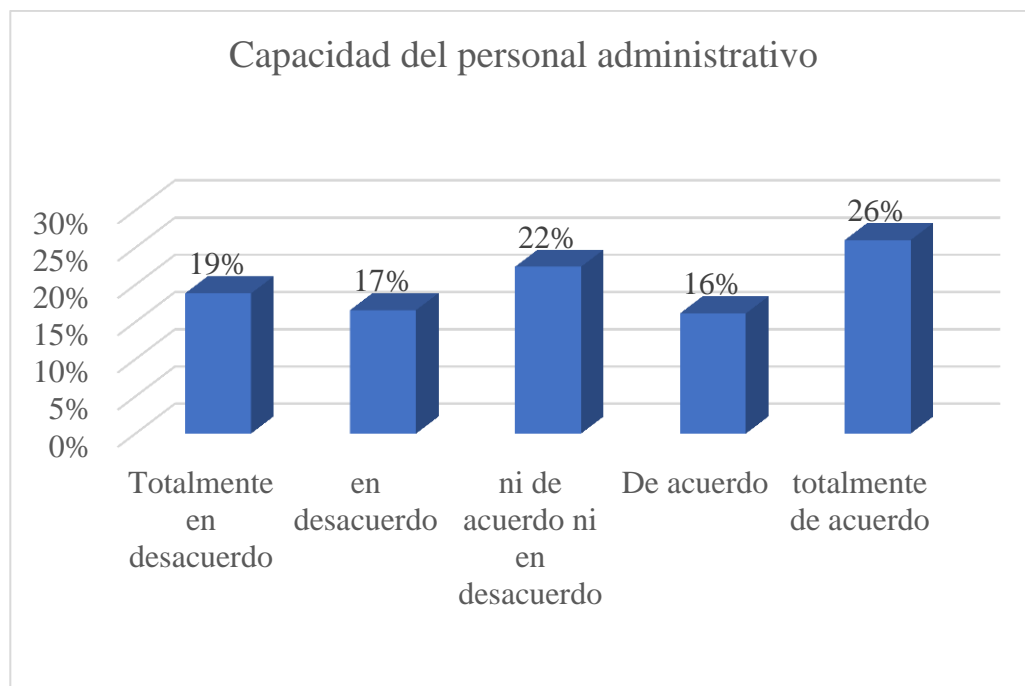
#### 4.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

##### 4.2.1. Análisis estadístico de las variables

##### 4.2.1.1. Análisis estadístico de la variable 1

**Figura 1**

*Capacidad del personal administrativo*

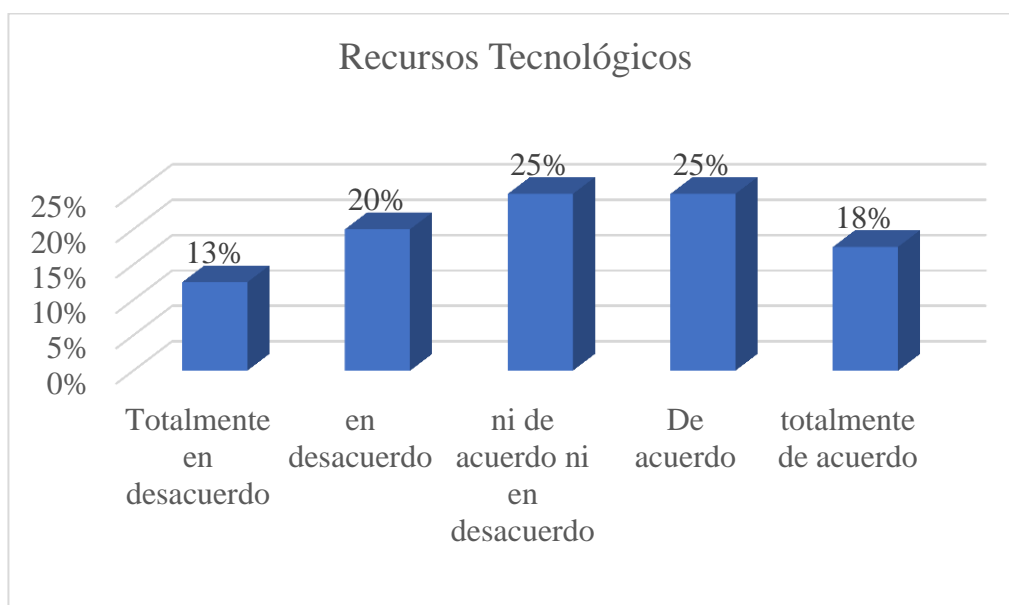


### Interpretación:

A continuación, los resultados de la figura 1 nos indican que la dimensión Capacidad del personal administrativo mantienen una tendencia distribuida a lo largo de los cinco indicadores. Podemos afirmar que manifiestan un totalmente de acuerdo de 26%, un 16% de acuerdo, un 22% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 17% manifiesta estar en desacuerdo y un 19% se manifiesta totalmente en desacuerdo. Se puede concluir en esta interpretación que los resultados son variables, por tanto, podemos afirmar que los encuestados no manifiestan una postura definida.

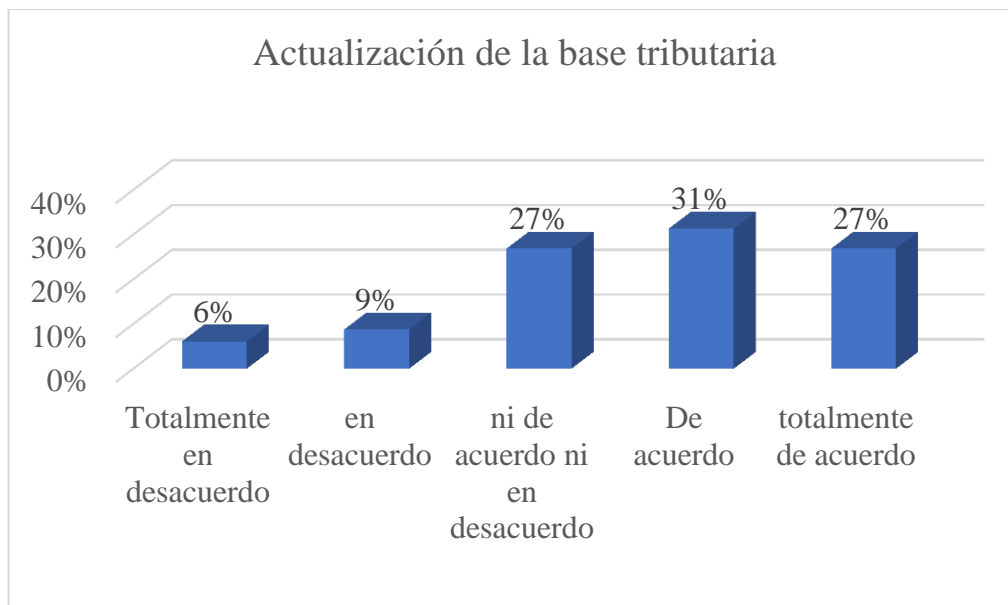
### Figura 2

#### *Recursos Tecnológicos*

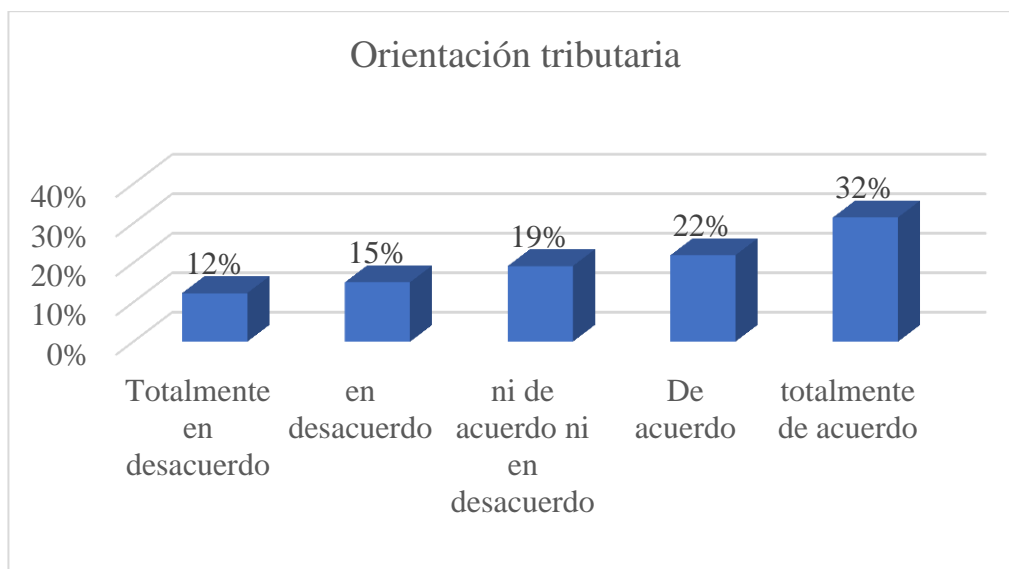


### Interpretación:

Los resultados de la figura 2 muestran que de la dimensión Recursos Tecnológicos, un 43% manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, un 25% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 20% manifiesta estar en desacuerdo y finalmente, un 13% manifiesta estar totalmente en desacuerdo. Podemos afirmar que la mayoría de encuestados no muestran una opinión definida respecto a la dimensión Recursos Tecnológicos.

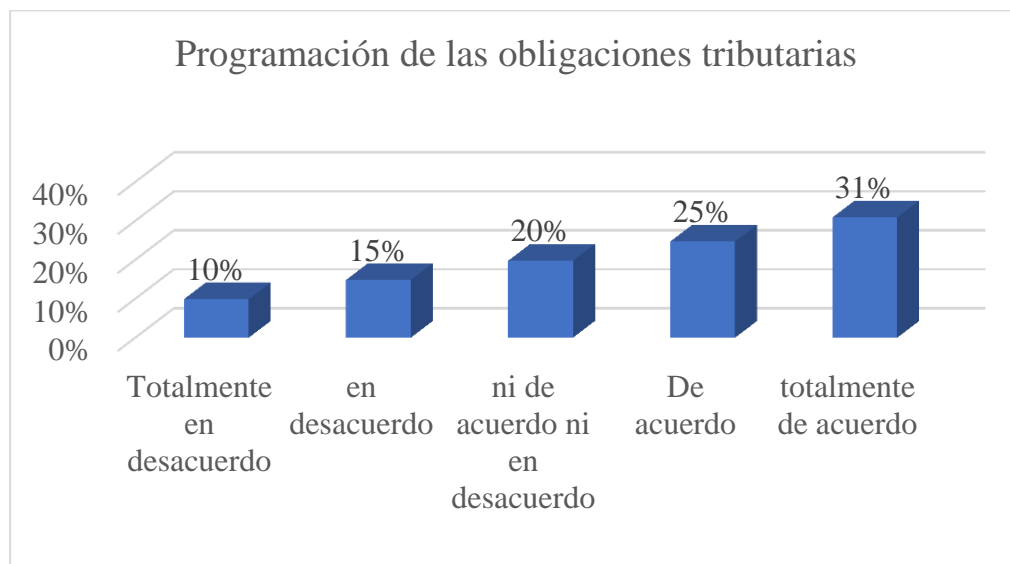
**Figura 3***Actualización de la base tributaria***Interpretación:**

Los resultados y análisis de la figura 3 nos permite observar la importancia de esta dimensión en vista que presenta unos valores bastante importantes en cuanto a la proporción del total para los resultados de acuerdo y totalmente de acuerdo, puesto que, entre ambos concentran un 58% del total siendo el valor más alto para la medición de la variable. Además, del total de la muestra, únicamente un 27% responde y dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9% manifiesta estar en desacuerdo y en 6% en total desacuerdo.

**Figura 4***Orientación Tributaria***Interpretación:**

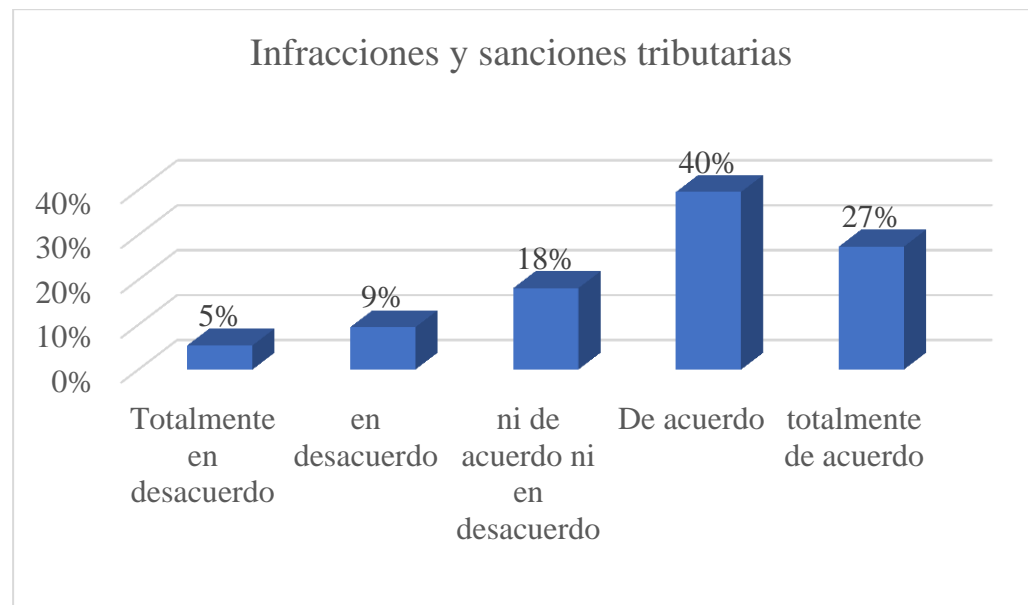
La figura 4 presenta los resultados de la aplicación del instrumento que corresponden a la dimensión Orientación Tributaria. Dentro de los resultados podemos apreciar que existe un importante margen de aceptación de más del 50% considerando que se encuentra de acuerdo con la importancia de la orientación tributaria para la correcta prestación de los servicios que brinda la entidad municipal. Sin embargo, también se puede conocer a través de los resultados que aproximadamente un 27% del total de la muestra no se encuentra de acuerdo con las políticas y procedimientos de orientación tributaria, pudiendo notarse así que es una dimensión que no es ajena a la evaluación y crítica del usuario.

## 4.2.1.2. Análisis estadístico de la variable 2

**Figura 5***Programación de las obligaciones tributarias*

Interpretación:

El análisis de la figura 5 ilustra los resultados para la dimensión de Programación de las obligaciones tributarias, componente de la variable Percepción sobre las obligaciones tributarias. Los resultados muestran que existe sólo un 25% de encuestados que indican estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la relación de la Programación de las obligaciones tributarias. Por otro lado, existe un importante 20% que manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, se tiene que los resultados que muestran una tendencia favorable presentan un 25% estar de acuerdo y un 31% estar totalmente de acuerdo.

**Figura 6***Infracciones y sanciones tributarias*

Interpretación:

Los resultados de la figura 6 nos permite observar la importancia de este indicador en vista que presenta unos valores bastante importantes en cuanto a la proporción del total para los resultados de acuerdo y totalmente de acuerdo, puesto que, entre ambos concentran un 67% del total siendo el valor más alto para la medición del indicador. Además, del total de la muestra, únicamente un 18% responde y dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9% manifiesta estar en desacuerdo y en 5% en total desacuerdo.

### 4.3. PRUEBAS ESTADÍSTICAS

#### 4.3.1. Pruebas de normalidad

##### 4.3.1.1. Prueba de normalidad de variables e indicadores

A continuación, se muestra los resultados de la aplicación de las pruebas de normalidad para todos los datos que se han obtenido debidamente distribuidos en sus dimensiones y variables.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad del personal administrativo	,192	385	,000	,921	385	,000
Recursos Tecnológicos	,167	385	,000	,928	385	,000
Actualización de la base tributaria	,247	385	,000	,887	385	,000
Orientación tributaria	,297	385	,000	,801	385	,000
Gestión de la administración tributaria	,207	385	,000	,602	385	,000
Programación de las obligaciones tributarias	,394	385	,000	,713	385	,000
Infracciones y sanciones tributarias	,130	385	,000	,743	385	,000
Percepción sobre las obligaciones tributarias	,127	385	,000	,921	385	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como podemos apreciar haciendo el análisis de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, la misma que por el número de datos de la muestra ha sido elegida para la evaluación, la totalidad de indicadores así como cada una de las variables de la investigación muestran en sus datos una inexistencia de distribución de normalidad, ya que el valor Sig de cada una de ellas se ubica por debajo del nivel de significancia aceptado de 5% o 0,05 lo que implica podemos denotar la ausencia de una distribución normal.

En vista que tales datos y resultados serán utilizados para las correspondientes pruebas de hipótesis, es que corresponde para ello la utilización de estadísticos no

paramétricos, conociendo también que la escala de medición de cada una de las dimensiones y variables corresponde a la escala ordinal. En consecuencia, bajo esos parámetros es que se ha utilizado un estadístico no paramétrico que mida la asociación o correlación entre dos o más dimensiones o variables, siendo el estadístico de Rho de Spearman el escogido para tal fin.

#### **4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### 4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

###### 4.4.1.1. Verificación de primera hipótesis específica

###### **Hipótesis Específica 1**

**Existe una relación significativa entre la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

**Tabla 10***Contrastación de la hipótesis específica 1*

<b>Correlaciones</b>			Percepción Capacidad del personal administrativo sobre las obligaciones tributarias	
Rho de Spearman	Capacidad del personal administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Percepción sobre las obligaciones tributarias	Coeficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

Interpretación:

La tabla 10 del presente trabajo de investigación muestra los resultados estadísticos de la prueba de correlación de Rho de Spearman para el indicador Capacidad del personal administrativo y para la variable Percepción sobre las obligaciones tributarias. Estos resultados indican en un primer análisis que el valor sig bilateral equivale a un 0,000, el mismo que se encuentra por debajo del nivel de significancia a comparar de 0,05, siendo así es que se debe de rechazar la hipótesis planteada como nula y por ende aceptar la hipótesis planteada como alterna, la misma que dice que la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias se relacionan significativamente. Con ello se cumple el objetivo específico 1 y además podemos indicar que el otro coeficiente a analizar corresponde al grado de relación que según la prueba estadística señala un 88,7% (0.887).

## 4.4.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

**Hipótesis Específica 2**

**Existe una relación significativa entre los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.**

**Ho:** No existe una relación significativa entre los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

**H2:** Existe una relación significativa entre los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

**Tabla 11***Contrastación de la hipótesis específica 2*

		<b>Correlaciones</b>		
			Recursos tecnológicos	Percepción sobre las obligaciones tributarias
Rho de Spearman	Recursos tecnológicos	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Percepción sobre las obligaciones tributarias	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

Interpretación:

La tabla 11 nos da los resultados estadísticos de la prueba de correlación Rho de Spearman para el indicador Recursos tecnológicos y la variable Percepción sobre las obligaciones tributarias. Estos resultados indican principalmente la existencia de

una relación estadísticamente probada con un grado de 51,5% (0.515), los valores para sig bilateral se encuentran muy por debajo del nivel de significancia aceptado de 0.05, lo que nos conduce a concluir que la hipótesis nula que indica la no presencia de relación debe ser rechazada y por otro lado que la hipótesis alterna debe ser aceptada confirmando que los Recursos tecnológicos sí se relacionan significativamente con la Percepción sobre las obligaciones tributarias.

#### 4.4.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica

### **Hipótesis Específica 3**

**Existe una relación significativa entre la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

**H<sub>2</sub>:** Existe una relación significativa entre la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

**Tabla 12***Contrastación de la hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>				
			Actualización de la base tributaria	Percepción sobre las obligaciones tributarias
Rho de Spearman	Actualización de la base tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Percepción sobre las obligaciones tributarias	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla 12 contienen los valores estadísticos de la correlación de Rho de Spearman aplicada para el indicador Actualización de la base tributaria y la variable Percepción sobre las obligaciones tributarias. En esta tabla podemos observar que el valor de sig bilateral equivale a 0,000 el mismo que se encuentra por debajo del nivel de significancia aceptado de 0,05 conduciéndonos a rechazar la hipótesis nula planteada en el enunciado y pudiendo aceptar la hipótesis alterna que indica que la Actualización de la base tributaria se relaciona significativamente con la Percepción sobre las obligaciones tributarias. Estos resultados muestran principalmente la existencia de una relación estadísticamente probada con un grado de 50,8% (0.508).

## 4.4.1.4. Verificación de cuarta hipótesis específica

**Hipótesis Específica 4**

**Existe una relación significativa entre la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.

**H<sub>2</sub>:** Existe una relación significativa entre la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024

**Tabla 13**

Contrastación de la hipótesis específica 4

		<b>Correlaciones</b>		
			Orientación Tributaria	Percepción sobre las obligaciones tributarias
Rho de Spearman	Orientación Tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,791**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Percepción sobre las obligaciones tributarias	Coeficiente de correlación	,791**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla 13 indican los valores estadísticos de la correlación de Rho de Spearman aplicada para la dimensión Orientación Tributaria y la variable Percepción sobre las obligaciones tributarias. En esta tabla podemos

observar que el valor de sig bilateral equivale a 0,000 el mismo que se encuentra por debajo del nivel de significancia aceptado de 0,05 conduciéndonos a rechazar la hipótesis nula planteada en el enunciado y pudiendo aceptar la hipótesis alterna que indica que la Orientación Tributaria se relaciona significativamente con la Percepción sobre las obligaciones tributarias. Estos resultados muestran principalmente la existencia de una relación estadísticamente probada con un grado de 79.1% (0.791).

#### 4.4.2. Verificación de hipótesis general

**Existe una relación significativa entre la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024.**

**Ho:** No existe una relación significativa entre la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024

**H1:** Existe una relación significativa entre la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024

**Tabla 14**

*Contrastación de la hipótesis general*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión de la administración tributaria	Percepción sobre las obligaciones tributarias
Rho de Spearman	Gestión de la administración tributaria	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Percepción sobre las obligaciones tributarias	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385

### Interpretación:

La tabla 14 corresponde a la prueba de correlación Rho de Spearman para las variables Gestión de la administración tributaria y Percepción sobre las obligaciones tributarias que sustenta la hipótesis general, esta prueba de correlación manifiesta en sus principales valores como lo son el sig bilateral o denominado también p-valor de 0,000, que en los parámetros estadísticos comparados con un nivel de significancia aceptado de 5% o 0.05, siendo que se encuentra menor al mismo hace que se pueda concluir el rechazo a la hipótesis nula planteada en el enunciado, quedando por lo tanto la aceptación de la hipótesis alterna, la misma que indica que existe una relación significativa entre la gestión de la administración tributaria y Percepción sobre las obligaciones tributarias.

Complementando el análisis podemos indicar que el grado de relación que existe entre ambas variables es de 69.6% (0.696). Siendo esta correlación de tipo alta.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

En la entidad Municipalidad Provincial de Tacna, se ha podido verificar que existe una relación significativa de la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias que tienen los usuarios de la entidad. Con una asociación confirmada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 69% (0.696). Con estos resultados se puede confirmar también que el objetivo general de la presente investigación ha sido alcanzado.

En base a estos resultados, podemos afirmar que los contribuyentes y usuarios valoraron la Gestión de la administración tributaria como aceptable, dado que es de vital importancia para fortalecer el cumplimiento de las obligaciones tributarias que año a año tiene un comportamiento favorable.

### SEGUNDA

Respecto al primer objetivo específico de la investigación, hemos podido comprobar que si existe una relación significativa de la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias con una asociación confirmada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 88% (0.887).

En análisis a los resultados obtenidos respecto a esta dimensión podemos indicar que es la dimensión que más nivel de apreciación ha obtenido, todo ello se comprueba ya que la atención al cliente, capacidad de respuesta y otros factores asociados a la interacción con el usuario son determinantes para que la percepción de la obligación pueda mejorar.

### TERCERA

Como resultado del estudio hemos podido comprobar que para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna se ha podido verificar que existe una relación significativa de los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias. Con una asociación confirmada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 51% (0.515).

En base a los resultados, podemos afirmar que la dimensión no obtuvo una apreciación establecida, dado que los usuarios no valoraron a los Recursos tecnológicos como

un elemento determinante para la percepción sobre las obligaciones tributarias, considerándose una de las dimensiones menos valoradas.

#### **CUARTA**

Como resultado de la investigación hemos podido comprobar que para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna existe una relación significativa de la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias. Con una asociación confirmada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 50% (0.508).

Los resultados indican que los contribuyentes no tuvieron una valoración definida para la dimensión Actualización de la base tributaria, debido a que fue la dimensión que obtuvo menores resultados, no considerando a la Actualización de la base tributaria como determinante para la Percepción sobre las obligaciones tributarias.

#### **QUINTA**

En base a la investigación, hemos podido comprobar que, para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, existe una relación significativa de la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias. Con una asociación confirmada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 79% (0.791).

En base a los resultados obtenidos, podemos concluir que los usuarios encuestados valoraron la Orientación Tributaria como aceptable, debido a que es fundamental para el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Los resultados indican que la dimensión Orientación Tributaria es la más importante para la la Percepción sobre las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

A la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, se recomienda promover la importancia de la gestión tributaria mediante servicios públicos de calidad, transparentes y eficientes, con el fin de concientizar a los contribuyentes sobre el cumplimiento de sus obligaciones. Además de fortalecer los medios de comunicación con la ciudadanía, quienes en demanda de servicios públicos de calidad, buscan informar a la Administración sobre las deficiencias y reclamos que se presentan todos los días y en diferentes zonas de Tacna, por lo que es importante fortalecer los medios de comunicación mediante la atención las 24 horas para denuncias y reclamos que permitan a la Municipalidad Provincial de Tacna atender las deficiencias en los servicios públicos en mejora de su gestión, dado que el brindar servicios de calidad a los usuarios permite que reflexionen sobre la importancia del pago de sus tributos municipales.

### **SEGUNDA**

Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Tacna, realizar capacitaciones constantes al personal, en suma importancia al personal de la Gerencia de Gestión Tributaria para la adecuada atención al contribuyente ofreciendo servicios de calidad. Además, realizar monitoreos constantes y establecer un buzón de recomendaciones que permitan evaluar la capacidad del personal administrativo, quienes representan a la propia entidad frente al contribuyente y, por tanto, tienen el deber de ofrecer los medios y alternativas de solución para las diferentes situaciones y/o problemáticas que presenten los contribuyentes.

Además, se recomienda a la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, realizar actividades para mejorar el trabajo en equipo y fortalecer la comunicación entre servidores públicos con el propósito de mejorar el ambiente laboral. Dado que el ambiente laboral resulta a veces un poco tenso por las diferentes problemáticas que se presentan en atención a los contribuyentes, es necesario que la gerencia promueva actividades que fomenten la participación y confraternización de todos los trabajadores que pertenecen a la gerencia, con el propósito de mejorar la comunicación y trabajo en equipo.

### **TERCERA**

Se recomienda a la oficina de tecnología de la información y comunicaciones de la Municipalidad Provincial de Tacna, realizar el mantenimiento constante de los recursos tecnológicos que utilizan los servidores públicos para ofrecer servicios municipales de calidad y reducir los tiempos de espera incómodos para los contribuyentes. Además, es necesario que las fallas presentadas en los equipos tecnológicos como computadoras e impresoras que son necesarias para el desarrollo del trabajo sean atendidas de manera urgente en el momento en el que se reporten. Además, se recomienda gestionar la inversión en equipos tecnológicos modernos, para reducir la frecuencia de las deficiencias presentadas en los equipos que se utilizan actualmente, dado que existen equipos obsoletos que no deberían utilizarse para la atención al contribuyente ya que presentan problemas constantes y extiende los tiempos de espera para los contribuyentes, quienes finalmente no estarán satisfechos con la atención brindada.

### **CUARTA**

Se recomienda a la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, a través de la Subgerencia de Fiscalización Tributaria, realizar fiscalizaciones a los contribuyentes con el fin de identificar la información real y actualizar la base tributaria e incrementar la recaudación. Es necesario que se compruebe la información declarada por los propios contribuyentes mediante visitas constantes que corroboren la información que se ingresa al sistema, dado que como resultado de esa información se obtiene el cálculo del Impuesto Predial y Arbitrios a pagar por parte de los contribuyentes, y dicha información deberá ser real y verificada para el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias.

### **QUINTA**

A la Gerencia de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tacna, a través de la Subgerencia de Recaudación Tributaria se recomienda mejorar los sistemas de apoyo para orientación a los contribuyentes, que brinden orientación para los servicios que requieran los contribuyentes facilitando su acceso, fortaleciendo el sistema de colas que utiliza la municipalidad, implementando opciones predeterminadas para las gestiones que realizan los contribuyentes de manera frecuente y sepan a qué ventanilla dirigirse para su atención, evitando errores y molestias.

Además, se recomienda a la Gerencia de Gestión Tributaria gestionar la capacitación constante al personal que cumple la función de orientación tributaria que representan la fuente de información para conocer el medio en atención al trámite que desee realizar el contribuyente. Asimismo, se recomienda implementar un número de celular que se encuentre activo para orientación de manera virtual a los contribuyentes que no pueden dirigirse físicamente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre de Lázaro, E. (2007). PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA GESTIÓN TECNOLÓGICA.
- Arias, L. (2011). Política tributaria para el 2011-2016.
- Armas A , M., & Colmenares de Eizaga, M. (2007). The New Technologies in the Tributary Administrations. Obtenido de [https://www.ciat.org/Biblioteca/AreasTematicas/AdministracionTributaria/AdministracionTributaria/TICS/2007\\_nuevas-tecnologas\\_AATT\\_armas\\_eizaga.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/AreasTematicas/AdministracionTributaria/AdministracionTributaria/TICS/2007_nuevas-tecnologas_AATT_armas_eizaga.pdf)
- Avellón Naranjo, B. (2015). La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del análisis envolvente de datos.
- Buestán Orellana, T. (2024). RECURSOS TECNOLÓGICOS PARA LA ENSEÑANZA DE LA LECTOESCRITURA.
- Cárdenas, G. (2020). LA EDUCACIÓN TRIBUTARIA EN EL PERÚ: UNA ALTERNATIVA PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.
- Centro Interamericano de Administraciones Tributarias. (2008). Estrategias para la promoción del cumplimiento voluntario. Obtenido de [https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2008/Espanol/asamblea\\_guatemala\\_2008\\_e-book.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2008/Espanol/asamblea_guatemala_2008_e-book.pdf)
- Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. (1996). CAPACITACION EN EL SECTOR PUBLICO. Obtenido de [https://www.inh.cl/norma\\_iso/CALIDAD/DOCUMENTOS%20EXTERNOS/5%20S CAP/Guia%20Capacit.%20en%20Sector%20Publico.pdf](https://www.inh.cl/norma_iso/CALIDAD/DOCUMENTOS%20EXTERNOS/5%20S CAP/Guia%20Capacit.%20en%20Sector%20Publico.pdf)
- Contraloría General de la República. (2020). Seguridad ciudadana: Una mirada al servicio efectuado por las municipalidades. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/informes-publicaciones/1200952-seguridad-ciudadana-una-mirada-al-servicio-efectuado-por-las-municipalidades>
- Cuba, L. (2014). " Los determinantes del costo del crédito en el Perú en el contexto de la crisis mundial de 1998". Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado, Lima. Recuperado el 11 de Agosto de 2021, de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8998/Cuba\\_hj%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8998/Cuba_hj%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cuenca Minta , N. (2018). Importancia de la facultad recaudadora en la gestión de la administración tributaria Tributaria.
- Díaz Méndez, D., & Latorre Postigo, J. (2021). *Psicología Médica*. (2° ed). Elsevier Health Sciences.
- Gomes da Cruz, J., Gomes da Cruz, M., & Gomes da Cruz, M. (1998). Indicadores de Gestión para el área Tributaria.
- González, J. (2018). Los impuestos sobre la vivienda en España están entre los más altos de los países desarrollados. Obtenido de [https://elpais.com/economia/2018/12/05/actualidad/1544004691\\_313226.html](https://elpais.com/economia/2018/12/05/actualidad/1544004691_313226.html)
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huanacuni Mamani, J. (2018). La Gestión de la Administración Tributaria Municipal y su Relación en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Periodo 2017.
- Idrogo Gálvez, M. (2018). Estrategias para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Chota.
- Ipanaque Flores, R., & Salas Fernández, E. (2017). *Estrategias para mejorar la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad del Distrito de la Victoria, año 2016*.
- Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. (2022). VALOR PÚBLICO Y GESTIÓN POR RESULTADOS. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor\\_publico\\_y\\_gestion\\_por\\_resultados.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/valor_publico_y_gestion_por_resultados.pdf)
- López Vásquez, L., Olivera Hospinal, S., & Tinoco Reyes, D. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado - ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria.
- Mendoza Salluca, G. (2022). La cultura tributaria y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales de los pobladores de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2021.
- Mendoza, J., & Verduga, E. (2019). Análisis del comportamiento de la recaudación tributaria y su incidencia social en el Ecuador, periodo 2014-2018. Informe de trabajo de titulación. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador.

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). GUÍA PARA LA ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE DEL IMPUESTO PREDIAL. Obtenido de [https://mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia\\_orientacion\\_y\\_atencion\\_contribuyente\\_IP.pdf](https://mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_orientacion_y_atencion_contribuyente_IP.pdf)
- Mogrovejo, J. (2011). Las sanciones en materia tributaria en el Ecuador.
- Municipalidad de Miraflores. (2020). Multas Tributarias. Obtenido de [https://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/5029-32439-multas\\_tributarias\\_2019.pdf](https://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/5029-32439-multas_tributarias_2019.pdf)
- Presidencia del Consejo de ministros. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5276755/3787-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2030.pdf>
- Roca, C. (2011). ESTRATEGIAS PARA LA FORMACIÓN DE LA CULTURA TRIBUTARIA.
- Sen, A. (1997). Capital humano y capacidad humana.
- SUNAT. (2023). Glosario de términos económicos del sector fiscal. Recuperado el 16 de noviembre de 2023, de <https://www.bcrp.gob.pe/se-de-economia/see-politica-economica/glosario-politicas-monetario-y-fiscal.html>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). (2023). Nota Tributaria y Aduanera. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/registro-baseTributaria.html>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2016). Administración de tributos. Obtenido de [https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario\\_administracion.html](https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario_administracion.html)
- SUNAT. (2020). Glosario de Términos sobre Cultura Tributaria y Aduanera. Obtenido de <https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/2020-10/Glosario-de-Terminos-sobre-Cultura-Tributaria-y-Aduanera.pdf>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2015). Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislación/código/libro1/libro.pdf>
- Vela Ruiz, C., & Florindez Araujo, K. (2019). Recaudación tributaria y su relación con la gestión por resultados en el Servicio de Administración Tributaria, ciudad de Tarapoto, año 2018.

## APÉNDICES

### Apéndice A: Matriz de consistencia

#### “LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2024”

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera se relaciona la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	Existe una relación significativa entre la Gestión de la administración tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	<b>Variable 1</b>	<p><b>a. Tipo de investigación:</b> Pura o básica.</p> <p><b>b. Diseño de investigación:</b> Tipo Transversal – No experimental</p> <p><b>c. Población y muestra</b> 384 usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna</p> <p><b>d. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> a) Las técnicas a utilizar son las siguientes: Encuesta. b) Instrumentos a utilizar son las siguientes: Cuestionario</p> <p><b>e. Estadísticos</b> En el estudio aplicará las técnicas estadísticas: a) Estadística descriptiva: Mediante tablas y gráficos. b) Estadística inferencial: Software estadístico SPSS. Pruebas de correlación.</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2</b>	
¿De qué manera se relaciona la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?	Determinar la relación que existe entre la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	Existe una relación significativa entre la Capacidad del personal administrativo y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	<b>Variable 1</b>	
¿De qué manera se relacionan los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?	Determinar la relación que existe entre los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	Existe una relación significativa entre los Recursos tecnológicos y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	<b>Variable 2</b>	
¿De qué manera se relaciona la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?	Determinar la relación que existe entre la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	Existe una relación significativa entre la Actualización de la base tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	<b>Variable 1</b>	
¿De qué manera se relaciona la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024?	Determinar la relación que existe entre la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	Existe una relación significativa entre la Orientación Tributaria y la Percepción sobre las obligaciones tributarias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024	<b>Variable 2</b>	

## Apéndice B: Cuestionario

LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN SOBRE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, 2024.

*Mediante el presente cuestionario es grato dirigirnos a usted para solicitarle su participación en el llenado del mismo, cuya finalidad de estudio es de investigación. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, recuerde que:*

- 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo**

*La información es confidencial. Se le agradece por anticipado su valiosa colaboración.*

DESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>					
1. El personal administrativo posee los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente.					
2. El personal administrativo demuestra capacidad para resolver problemas y atender solicitudes de manera oportuna.					
3. El personal administrativo recibe formación y actualización constante para mejorar su desempeño.					
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>					
4. La municipalidad cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para atender de manera eficiente las solicitudes de los ciudadanos.					
5. Los recursos tecnológicos utilizados por la municipalidad (como sitios web, sistemas de atención en línea, etc.) funcionan de manera eficiente y sin interrupciones.					

6. Los recursos tecnológicos de la municipalidad son fáciles de utilizar para realizar trámites o solicitudes.					
<b>ACTUALIZACIÓN DE LA BASE TRIBUTARIA</b>					
7. La información tributaria registrada por la Municipalidad Provincial de Tacna está actualizada y es confiable.					
8. La Municipalidad Provincial de Tacna informa de manera clara y oportuna sobre los cambios o actualizaciones en la base tributaria.					
9. La Municipalidad Provincial de Tacna realiza las actualizaciones en la base tributaria de forma eficiente y en los plazos adecuados.					
<b>ORIENTACIÓN TRIBUTARIA</b>					
10. La Municipalidad Provincial de Tacna proporciona información clara y comprensible sobre las obligaciones tributarias.					
11. El personal de la Municipalidad Provincial de Tacna brinda un buen asesoramiento para resolver dudas relacionadas con tributos y pagos.					
12. La Municipalidad Provincial de Tacna ofrece canales accesibles (como oficinas, plataformas digitales, o líneas de consulta) para orientar sobre temas tributarios.					
<b>PROGRAMACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>					
13. La Municipalidad Provincial de Tacna comunica de manera clara los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.					
14. El sistema de la Municipalidad Provincial de Tacna facilita la programación de los pagos de obligaciones tributarias.					
15. La Municipalidad Provincial de Tacna envía recordatorios oportunos sobre las fechas de vencimiento de las obligaciones tributarias.					

<b>INFRACCIONES Y SANCIONES TRIBUTARIAS</b>					
16. La Municipalidad Provincial de Tacna informa de manera clara las sanciones aplicables por el incumplimiento de las obligaciones tributarias.					
17. Las sanciones tributarias aplicadas por la Municipalidad Provincial de Tacna son proporcionales y justificadas según las infracciones cometidas.					
18. La Municipalidad Provincial de Tacna proporciona orientación adecuada para evitar infracciones tributarias.					

*Muchas gracias por su colaboración.*