



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**“SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
UCAYALI AÑO 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PUBLICA**

**PRESENTADO POR:
ANITA ESTHER RAMIREZ SAAVEDRA**

**ASESOR:
CPC. ALAN RAÚL PANDURO DEL CASTILLO, Mag.**

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS VIRTUAL N°055-CCGYT-FACEN-UNAP-2024

En la ciudad de Iquitos, a los 21 días del mes de marzo del año 2024, a horas: 04:00 p.m. se dio inicio haciendo uso de la plataforma Google Meet, la sustentación pública de la Tesis titulada: "SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UCAYALI AÑO 2022", autorizado mediante Resolución Decanal N°0446-2024-FACEN-UNAP, presentado por la Bachiller en Ciencias Contables ANITA ESTHER RAMIREZ SAAVEDRA, para optar el Título Profesional de CONTADORA PÚBLICA que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. HUGO LUIS ZEVALLOS EGOAVIL, Dr. (Presidente)
CPC. JOSE RICARDO YOUNG GONZALES, Mag. (Miembro)
CPC. OTTO RUIZ PAREDES, Mag. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **ACEPTABLEMENTE**.

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (14)**.

Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Contadora Pública.

Siendo las 5.30 pm del 21 de marzo del 2024, se dio por concluido el acto académico.

CPC. HUGO LUIS ZEVALLOS EGOAVIL, Dr.
Presidente

CPC. JOSE RICARDO YOUNG GONZALES, Mag.
Miembro

CPC. OTTO RUIZ PAREDES, Mag.
Miembro

CPC. ALAN RAUL BANDURO DEL CASTILLO, Mag.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



CPC. HUGO LUIS ZEVALLOS EGOAVIL, Dr.
Presidente
MATRICULA N° 10-0439



CPC. JOSÉ RICARDO YOUNG GONZALES, Mag.
Miembro
MATRICULA N°10-0927



CPC. OTTO RUIZ FAREDES, Mag.
Miembro
MATRICULA N°10-0465



CPC. ALAN RAÚL PANDURO DEL CASTILLO, Mag.
Asesor
MATRICULA N°35018

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

FACEN_TESIS_RAMIREZ SAAVEDRA.pdf

AUTOR

ANITA ESTHER RAMIREZ SAAVEDRA

RECuento de palabras

8978 Words

Recuento de caracteres

47171 Characters

Recuento de páginas

43 Pages

Tamaño del archivo

308.8KB

Fecha de entrega

Jan 23, 2024 8:47 AM GMT-5

Fecha del informe

Jan 23, 2024 8:48 AM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Resumen

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida, la fuerza, voluntad y oportunidad de poder estudiar, a mis padres por estar siempre a mi lado cuando más los necesité a esa persona que desde arriba siempre guiara mis pasos y de su hijo, por mostrarme en cada momento su apoyo incondicional y el interés para que estudie y me desarrolle en todos los aspectos de mi vida.

A mis hermanos por ser parte de mi vida, por ayudarme a crecer y madurar junto con ellos.

A mi abuelita que siempre ha formado una etapa importante dentro mi vida, brindándome con el ejemplo su cuidado incondicional y entendiendo que en la vida todo es posible sin importar las condiciones.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer y encomendar principalmente este trabajo a Dios puesto que nos brinda sabiduría, amor y paciencia, nos ayuda en los momentos más difíciles, brindándonos valores que hace que me fortalezca como persona.

Dedico este trabajo a nuestros padres puesto que nos brindaron apoyo y fortaleza en el desarrollo y transcurso de este, ayudándonos a concluir satisfactoriamente lo encomendado.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	13
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	16
2.1 Formulación de la hipótesis	16
2.2 Variables y su operacionalización	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño	18
3.2. Diseño muestral	19
3.3. Procedimientos de recolección de datos	19
3.4. Procesamiento y análisis de datos	20
3.5. Aspectos éticos	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	22
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	36

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	39
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	40
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	41
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Nivel del sistema de control interno	22
Tabla 2 Ambiente de control	23
Tabla 3 Evaluación de riesgos	24
Tabla 4 Actividades de control	25
Tabla 5 Información y comunicación	27
Tabla 6 Supervisión y monitoreo	28
Tabla 7 Nivel de recaudación tributaria	30
Tabla 8 Política de cobranza	31
Tabla 9 Estrategias	32
Tabla 10 Control de la deuda	33
Tabla 11 El sistema de control interno y su incidencia en la recaudación tributaria	34

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel del sistema de control interno	22
Figura 2 Ambiente de control	23
Figura 3 Evaluación de riesgos	24
Figura 4 Actividades de control	26
Figura 5 Información y comunicación	27
Figura 6 Supervisión y monitoreo	28
Figura 7 Nivel de recaudación tributaria	30
Figura 8 Política de cobranza	31
Figura 9 Estrategias	32
Figura 10 Control de la deuda	33

RESUMEN

El estudio buscó determinar la incidencia estadística del sistema de control interno sobre la recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Ucayali. La cual fue desarrollada bajo el diseño no experimental, de nivel descriptivo y explicativo, siendo una investigación de tipo aplicada. Tomo como muestra a 20 trabajadores cuyas responsabilidades están vinculadas a la administración tributaria. De los resultados obtenidos se evidenció que el sistema de control interno en dicha municipalidad es regular, ya que las responsabilidades no se asignan de manera equitativa y clara, además, a veces se lleva a cabo una administración eficiente de recursos. Asimismo, la recaudación tributaria es percibida como regular, pues la institución no realiza campañas de concientización y seguimiento proactivo de las deudas, como también, la falta de capacitación en la política de cobranza y la ausencia de procedimientos y seguimiento en los procesos de cobranza. En términos generales, se estableció que incide de manera significativa en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Ucayali, validado por un R^2 de 0.549. A su vez, se identificó que la evaluación de riesgos es el componente con la mayor influencia en el proceso de recaudación, en menor medida se encuentra el resto de componentes, a pesar de ello, la influencia es significativa en todas.

Palabras clave: Sistema, control, recaudación, tributos.

ABSTRACT

The study sought to determine the statistical impact of the internal control system on tax collection in the Provincial Municipality of Ucayali. It was developed under the non-experimental design, at a descriptive and explanatory level, being an applied research. I take as a sample 20 workers whose responsibilities are linked to the tax administration. From the results obtained, it was evident that the internal control system in this municipality is regular, since responsibilities are not assigned in an equitable and clear manner, in addition, sometimes an efficient administration of resources is carried out. Likewise, tax collection is perceived as regular, since the institution does not carry out awareness campaigns and proactive monitoring of debts, as well as the lack of training in collection policy and the absence of procedures and follow-up in collection processes. In general terms, it was established that it has a significant impact on the tax collection of the Provincial Municipality of Ucayali, validated by an R^2 of 0.549. At the same time, it was identified that risk assessment is the component with the greatest influence on the collection process, to a lesser extent the rest of the components, despite this, the influence is significant in all of them.

Keywords: System, control, collection, taxes.

INTRODUCCIÓN

Existe una preocupante realidad de falta de control interno y eficacia en la recaudación de tributos en municipalidades de Latinoamérica, la cual está provocando pérdidas financieras a los presupuestos respectivos (Saavedra y Delgado, 2020). Esto se ha observado, principalmente, a través de cuentas incobrables, deficiencias en el proceso de recaudación, omisiones en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y prácticas de evasión fiscal (Ruiz-Ruiz y Montero-Cobo, 2022). Además, se encontró una presencia significativa de formas informales de recaudación y una ineficaz vigilancia y auditoría interna. Como resultado, la recaudación municipal se ve afectada y los servicios públicos reciben menos fondos (Urbina y Heredia, 2022).

La aplicación de un adecuado sistema de control interno y procedimientos relacionados a la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú en los últimos años ha presentado varios problemas y preocupaciones. La informalidad en el cumplimiento de los procedimientos, la inadecuada identificación de los contribuyentes y la falta de transparencia en los procesos administrativos y financieros, han contribuido al desequilibrio fiscal y al deterioro en la imagen de la administración pública local en Perú (Alberto et al., 2023). Además, la falta de recursos y de personal calificado para implementar un adecuado sistema de control interno, así como la deficiente infraestructura tecnológica para el mejoramiento y mantenimiento de los procesos tributarios, son algunas de las principales limitaciones que se observan (Figuerola, 2022). La consecuencia es un impacto significativo en la recaudación tributaria de las municipalidades, lo que a su vez repercute en la

provisión de servicios públicos y en la solución de problemas sociales en la localidad (Chávez-Díaz et al., 2023).

En la Municipalidad Provincial de Ucayali, Contamana se ha detectado un débil sistema de control interno para la recaudación de impuestos municipales, que provoca descontrol en la fiscalización y recaudación de tributos, generando graves pérdidas anuales para la municipalidad. El sistema actualmente es deficiente, ya que no garantiza el registro oportuno y diario de los tributos cobrados, por lo que el control de los recursos obtenidos y pagados no se realiza adecuadamente. Esto ha llevado a que se produzcan fraudes y actos de corrupción, reduciendo la transparencia y eficiencia de la recaudación tributaria.

En el desarrollo de la investigación, se formularon diversas interrogantes orientadas a abordar aspectos fundamentales, como problema general: ¿En qué medida el sistema de control interno y su incidencia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022? A su vez, se abordaron problemas específicos para una comprensión detallada de la situación, tales como: ¿Cuál es el nivel del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022?, ¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022?

Una vez que identificamos los problemas que debíamos abordar, procedimos a establecer objetivos que orientaran eficientemente nuestra investigación. En este contexto, se formuló como objetivo general: Determinar el sistema de control interno y su incidencia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022. A su vez, se definieron objetivos específicos:

Conocer el nivel del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022; Conocer el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022.

El estudio adquirió gran importancia, en primer lugar, debido a la relevancia estratégica de haber optimizado los mecanismos de control interno en entidades gubernamentales para garantizar una administración eficiente y transparente de los recursos públicos. Desde una perspectiva teórica, este análisis permitió identificar las variables clave que influyen en la recaudación tributaria, fundamentando la necesidad de fortalecer los sistemas de control interno como herramienta vital para alcanzar los objetivos financieros municipales. Los principales beneficiarios de los resultados fueron los ciudadanos de Ucayali, quienes experimentaron una gestión fiscal más efectiva y equitativa, así como los funcionarios y tomadores de decisiones municipales, quienes contaron con información precisa para implementar mejoras específicas. La justificación metodológica recayó en la aplicación de enfoque cualitativo, tipo aplicada y diseño no experimental; además, los datos obtenidos se recopilaron con la ayuda de una encuesta. Esta información resultó muy útil para alimentar las investigaciones futuras sobre el tema en cuestión.

La viabilidad de la investigación realizada se basó en una planificación meticulosa que se extendió a lo largo de varios meses, implicando dedicación y esfuerzo. La disponibilidad del tiempo necesario para cumplir con los plazos establecidos resultó ser un factor determinante en el éxito de la investigación, dada la complejidad intrínseca al estudio de la incidencia del sistema de control interno en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de

Ucayali. La asignación adecuada de recursos materiales, humanos y económicos fue crucial para garantizar la ejecución eficiente de la investigación. Además, la correcta gestión del tiempo permitió aprovechar al máximo los recursos disponibles y superar posibles obstáculos.

A pesar de la meticulosa planificación, la investigación se vio enfrentada a ciertas limitaciones que pudieron afectar la validez y generalización de los resultados. En primer lugar, existía desconfianza por parte de los empleados al proporcionar información, por lo que se consideró la aplicación de métodos de anonimato y confidencialidad. Además, se presentaba la restricción de tiempo para llevar a cabo encuestas, lo que llevó a la implementación de una estrategia eficiente de programación y coordinación con el alcalde para establecer el día y la hora adecuada, sin afectar sus actividades.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2023, se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica y desarrollada bajo el diseño no experimental; utilizo una muestra de 144 personas identificados como contribuyentes. El estudio determino el nivel control interno y su incidencia en el recaudo del impuesto predial en una municipalidad local. El trabajo concluyó que, existen deficiencias en los procedimientos de control interno, junto con una carencia de transparencia acerca de cómo los contribuyentes destinan los impuestos. Se observó una correlación moderada entre dos factores clave: el control interno y la eficacia en la recaudación del impuesto predial en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Machala (Yupangui, 2023).

En el 2023, se ejecutó un estudio de tipo básica y de diseño no experimental, aplicando una metodología descriptiva; considero como muestra a 5 funcionarios del municipio que fueron entrevistados, además se agencio de información cuantitativa para el análisis de recaudación. El estudio determino la incidencia del control interno en la recaudación tributaria de la entidad pública. Ante ello, el estudio concluyó que, el organismo encargado de la recaudación municipal no implementa controles de manera consistente, lo que limita la capacidad de la entidad municipal para optimizar sus ingresos por concepto de impuestos. Esta falta de control contribuye al incumplimiento por parte de los habitantes en el pago oportuno de sus obligaciones fiscales, resultando en la

incapacidad de la Municipalidad para ofrecer los servicios esperados por la población (Gonzalez y Saldaña, 2023).

En el año 2023, se llevó a cabo un estudio descriptivo y correlacional mediante un diseño no experimental, utilizando una muestra de 20 personas del municipio. El objetivo principal fue determinar el nivel de influencia del control interno en la recaudación del impuesto predial. Los resultados del trabajo indican que existe una influencia significativa entre estas variables, evidenciada por una correlación de Pearson de 0.995 y una significancia de 0.000. Asimismo, se encontró que aspectos como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades, la información y comunicación, así como la supervisión mantienen una relación significativa y sustancial en este contexto (García, 2023).

En el año 2022, se llevó a cabo una investigación de carácter básico con un diseño no experimental, utilizando una muestra de 52 empleados públicos. El propósito central de este estudio fue establecer la relación estadística entre el control interno y la recaudación de tributos municipales. Los hallazgos de la investigación indican que existe una conexión significativa entre el control interno y la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín para el año 2021. Esto se respalda con un análisis estadístico de Rho de Spearman que arrojó un valor de 0.971, indicando una correlación positiva muy alta, y un p-valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Además, se destaca que el 94.28% del control interno incide directamente en la recaudación tributaria (Figueroa, 2022).

En el año 2021, se llevó a cabo un estudio de naturaleza correlacional con un diseño no experimental, utilizando como muestra a 5 colaboradores del gobierno local. El objetivo primordial de la investigación fue evaluar la influencia del sistema de control interno en la recaudación tributaria en la entidad pública. Los resultados revelaron que el 80% de los participantes expresó un completo desacuerdo respecto a la implementación de algún tipo de control interno en la comuna, es decir, no se tiene claridad sobre si se realiza un control previo, simultáneo o posterior. Se concluyó que existe una influencia moderada del control interno en la recaudación tributaria, con un nivel de 0.725. Esto implica que, para mejorar los indicadores de recaudación, la comuna debería considerar la implementación de un sistema de control interno (Arbañil, 2021).

1.2. Bases teóricas

Sistema de control interno - SCI

La teoría de control interno de Holmes es una visión general de los principios y prácticas de un sistema de control interno efectivo. Esta teoría fue propuesta por William Holmes en 1987 en su libro "*The Theory of Control Internal*" con el objetivo de proporcionar una base sólida para entender el papel del control interno en las organizaciones. Según Holmes, el control interno está compuesto por un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para garantizar que una organización alcance sus objetivos y proteja sus activos de manera eficaz. Esto incluye aspectos tanto financieros como no financieros.

Además, el control interno debe ser una parte integral de la cultura y la estructura de la organización, no solo un proceso adicional (Olaya, 2021).

Según Huiman (2022) el Sistema de Control Interno (SCI) se refiere al conjunto de procesos, políticas y procedimientos que una organización establece para resguardar sus activos, asegurar la integridad de la información financiera, fomentar la eficiencia operativa y cumplir con las leyes y regulaciones pertinentes. Huiman conceptualiza el SCI como una estructura integral que abarca diversas facetas esenciales para el buen funcionamiento y la responsabilidad de la organización. Asimismo, Pérez y Badajoz (2022) lo definen como una obligación gerencial destinada a conservar y proteger los bienes de la empresa, prevenir fraudes y malversaciones, y asegurar una administración eficaz de los recursos. Además, Oseda et al. (2020) señalaron que es una herramienta que permite a la dirección de la organización tener una visión clara del estado de la misma y tomar decisiones adecuadas y oportunas.

Uno de los principales objetivos del sistema de control interno es minimizar el riesgo de errores, fraudes o malversación de fondos. Para lograr esto, es fundamental establecer un ambiente de control adecuado que fomente la ética y el cumplimiento de normas y regulaciones (Gutiérrez et al., 2020).

El sistema de control interno es de vital importancia para cualquier empresa o institución, ya que ayuda a asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva, minimizando riesgos

operacionales, financieros y de cumplimiento (Soledispa y Rodríguez-Morán, 2021). Además, un sistema de control interno eficaz promueve la transparencia y la rendición de cuentas en la toma de decisiones y la gestión de los recursos de la organización (Velásquez et al., 2020).

El Sistema de Control Interno, en el ámbito empresarial y organizacional, representa la columna vertebral que garantiza la integridad, eficiencia y transparencia en el logro de objetivos y la gestión de riesgos. Shapiama et al. (2021) proponen un enfoque estructurado basado en el modelo COSO III, que evalúa el Sistema de Control Interno en cinco dimensiones cruciales.

La primera dimensión, Ambiente de control, examina los fundamentos culturales y organizativos que respaldan la efectividad del control interno. Valores éticos, supervisión, estructura organizativa, autoridad, compromiso con la competencia y asignación de responsabilidades son aspectos críticos que definen este ambiente, estableciendo el tono desde la cúpula directiva hasta los niveles operativos (Shapiama et al., 2021).

La segunda dimensión, Evaluación de riesgos, se enfoca en la identificación y gestión proactiva de los riesgos a los que la organización podría enfrentarse. Este componente incluye la definición de objetivos relevantes, la identificación de riesgos asociados y la implementación de medidas preventivas para mitigar la probabilidad e impacto de eventos adversos (Shapiama et al., 2021).

La tercera dimensión, Actividades de control, aborda las prácticas y procedimientos específicos implementados para garantizar que los objetivos de la organización se alcancen de manera eficiente y conforme a las políticas establecidas. Esto incluye aprobaciones, administración de recursos, controles generales sobre la tecnología e implementación de políticas internas (Shapiama et al., 2021).

La cuarta dimensión, Información y comunicación, destaca la importancia de la calidad y flujo efectivo de la información dentro y fuera de la organización. La dimensión abarca la relevancia de la información, la comunicación interna y externa, el uso adecuado de la tecnología y la confidencialidad de la información (Shapiama et al., 2021).

La quinta dimensión, Supervisión y monitoreo, se centra en la evaluación continua del desempeño del sistema de control interno. Esto incluye evaluaciones periódicas, identificación y corrección de deficiencias, monitoreo constante de procesos y la realización de auditorías para asegurar que el sistema esté adaptado a las cambiantes condiciones del entorno (Shapiama et al., 2021).

Recaudación tributaria

La Teoría de Eheberg sostiene que el pago de impuestos es una obligación que no requiere un fundamento jurídico específico, y por lo tanto, su cumplimiento depende exclusivamente de la contribución voluntaria de los ciudadanos. Esta perspectiva se caracteriza por su simplicidad y enfoque materialista, al mismo tiempo que se distancia del ámbito jurídico. De acuerdo con esta teoría, la concepción de los

impuestos como un sacrificio es la más acertada desde la perspectiva del contribuyente, quien no percibe beneficios directos de la erogación realizada al pagar impuestos; en otras palabras, el impuesto representa un sacrificio para el contribuyente sin obtener compensación alguna por ello (Layme, 2020).

La recaudación tributaria es un concepto utilizado en la disciplina económica que hace referencia al conjunto de actividades y procesos a través de los cuales un Estado obtiene ingresos financieros a partir de la imposición de tributos a sus ciudadanos y empresas (Figuroa, 2022). Según Suarez et al. (2020) definen como el proceso de recoger dinero por parte de los gobiernos de los contribuyentes, en virtud de la autoridad que les confiere la ley. Esto quiere decir que la recaudación tributaria se basa en la obligación legal de los ciudadanos y empresas de pagar impuestos establecidos por el Estado.

Según Perez et al. (2023), la importancia de la recaudación tributaria radica en que es la principal fuente de ingresos para el funcionamiento del gobierno local. A través de estos recursos, las entidades pueden financiar proyectos de infraestructura, servicios básicos, programas sociales, entre otros, que contribuyen al bienestar de la comunidad. Además, una adecuada recaudación tributaria permite mantener un equilibrio en sus finanzas y cumplir con sus obligaciones de pago.

Entre los objetivos de la recaudación tributaria se encuentran: (i) financiar el gasto público, el principal objetivo de la recaudación tributaria es obtener los fondos necesarios para financiar el gasto público y cubrir

los costos de las actividades estatales; (ii) promover la redistribución de la riqueza a través de un sistema impositivo progresivo, la recaudación tributaria puede contribuir a reducir las desigualdades económicas y promover la justicia social; (iii) regular la economía a través de la imposición de impuestos, el Estado puede influir en el comportamiento de los agentes económicos y regular la economía en beneficio del bien común; (iv) promover el desarrollo económico, la recaudación tributaria también puede ser utilizada para financiar proyectos y programas que impulsen el crecimiento económico y mejoren la calidad de vida de la población (Figueroa, 2022; Layme, 2020).

La variable recaudación tributaria es de vital importancia para cualquier país, ya que es una fuente primordial de ingresos para el Estado. En este sentido, De La Cruz et al. (2022) proponen tres dimensiones para evaluarla: la política de cobranza, las estrategias y el control de la deuda.

La primera dimensión, la Política de cobranza, se centra en los elementos estratégicos y operativos que conforman el proceso de recaudación. En este sentido, se examinan aspectos como las capacitaciones ofrecidas a los involucrados en la gestión tributaria, los procedimientos establecidos para llevar a cabo la cobranza, la disponibilidad de facilidades de pago para los contribuyentes y la implementación de un sistema de seguimiento y control eficiente (De La Cruz et al., 2022; Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

La segunda dimensión, Estrategias, abarca las acciones adoptadas para lograr los objetivos de recaudación de manera eficiente y efectiva. La

fiscalización, las campañas de concientización, el fraccionamiento de pagos y la promoción de la cooperación entre instituciones son elementos clave que se exploran en esta dimensión (De La Cruz et al., 2022; MEF, 2021).

Finalmente, la tercera dimensión, Control de la deuda, se enfoca en el seguimiento y gestión de los saldos pendientes, garantizando que el proceso de recaudación sea eficiente y transparente. El seguimiento de deuda, el cumplimiento de plazos, la generación de reportes y la aplicación de sanciones son elementos cruciales para evaluar y mejorar la gestión de la deuda tributaria (De La Cruz et al., 2022; MEF, 2021).

1.3. Definición de términos básicos

Contribuyentes. Los contribuyentes son individuos o entidades que tienen la obligación legal de pagar impuestos al Estado. Pueden ser personas físicas, jurídicas o entidades económicas que generan ingresos o poseen propiedades sujetas a gravámenes fiscales (Gutiérrez et al., 2020).

Control interno. Se trata de un conjunto de políticas, procedimientos y medidas que una organización adopta con el propósito de resguardar sus activos, asegurar la integridad de la información financiera, impulsar la eficiencia operativa y cumplir rigurosamente con las leyes y regulaciones aplicables (Shapiama et al, 2020).

Deuda. Es una obligación financiera contraída por una persona, empresa o gobierno para adquirir bienes, servicios o realizar inversiones. Puede manifestarse en forma de préstamos, bonos u otras formas de

financiamiento, y generalmente implica el compromiso de devolver el monto prestado más intereses (Suarez et al., 2020).

Fraccionamiento. En el contexto tributario, el fraccionamiento de deudas puede permitir a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones fiscales de manera gradual y programada, mediante el cual una deuda o pago pendiente se divide en partes más pequeñas o cuotas (Pérez y Badajoz, 2022).

Gasto público. Es el conjunto de erogaciones realizadas por el Estado para financiar sus funciones y actividades. Incluye inversiones en infraestructura, servicios sociales, educación, salud y otros programas destinados a mejorar el bienestar y el desarrollo de la sociedad (Layme, 2020).

Malversación de fondos. Es la apropiación indebida o desviación de recursos financieros, por lo general públicos, por parte de una persona que tiene la responsabilidad de gestionar esos fondos. Constituye una práctica ilegal y puede tener consecuencias penales (Huiman, 2022).

Recaudación tributaria. Es el proceso de obtención de fondos por parte del Estado a través de la imposición de impuestos a los ciudadanos y empresas para financiar el gasto público y cumplir con sus funciones (Figueroa, 2022).

Tributos. Los tributos constituyen pagos compulsorios que tanto ciudadanos como empresas están obligados a efectuar al Estado. Esta categoría abarca impuestos, tasas y contribuciones especiales, desempeñando un papel fundamental en la financiación del gasto

público y en la regulación de la actividad económica (Velásquez et al., 2020).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: El sistema de control interno incide significativamente en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022.

Hipótesis específicas

Hi₁: El nivel del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022, es deficiente.

Hi₂: El nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022, es inadecuada.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

Variable independiente: Sistema de control interno

Variable dependiente: Recaudación tributaria

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Sistema de control interno	Se trata de un conjunto de políticas, procedimientos y medidas que una organización adopta con el propósito de resguardar sus activos, asegurar la integridad de la información financiera, impulsar la eficiencia operativa y cumplir rigurosamente con las leyes y regulaciones aplicables (Shapiama et al, 2020).	Cualitativa	Valores éticos	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ucayali.
			Supervisión				
			Estructura				
			Autoridad				
			Compromiso para la competencia				
			Asignación de responsabilidades				
			Objetivos relevantes				
			Identifica riesgos				
			Implementación de medidas preventivas				
			Aprobaciones				
			Administración de recursos				
			Controles generales sobre la tecnología				
			Implementación de políticas				
			Información relevante				
			Comunicación interna				
			Comunicación externa				
			Uso de tecnología				
Confidencialidad							
Evaluaciones continuas							
Evaluaciones de deficiencias							
Monitoreo							
Auditorias							

Recaudación tributaria	Este término alude al procedimiento por el cual el gobierno o una entidad gubernamental genera ingresos financieros, principalmente mediante la imposición y recaudación de impuestos (De La Cruz et al., 2022).	Cualitativa	Capacitaciones	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Ucayali.
			Procedimientos				
			Facilidades de Pago				
			Sistema de seguimiento y control				
			Fiscalización				
			Campañas de concientizar				
			Fraccionamiento				
			Cooperación entre instituciones				
			Seguimiento de deuda				
			Cumplimiento de Plazos				
			Reportes				
			Sanciones				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

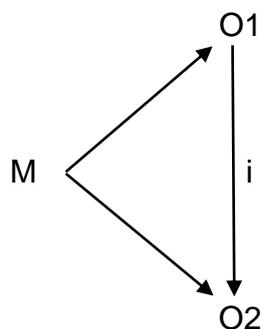
3.1. Tipo y diseño

La investigación se enfocó en determinar la incidencia del control interno en la recaudación tributaria. Se llevó a cabo un estudio de tipo aplicada, cuyo propósito era analizar el comportamiento de las variables, validar la hipótesis y, finalmente, proporcionar recomendaciones de mejora frente a cualquier dificultad identificada (Arias y Covinos, 2021).

El nivel de la investigación fue descriptivo y explicativo, ya que se buscó recopilar información sobre el control interno en el contexto de la recaudación tributaria y explicar cómo este control incide en la misma (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se utilizó un diseño no experimental, es decir, no se realizaron intervenciones o manipulaciones en las variables de estudio. En su lugar, se recopiló información y se analizó a través de técnicas estadísticas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Donde:

M: muestra del estudio

O1: Sistema de control interno

O2: Recaudación tributaria

i: Incidencia

3.2. Diseño muestral

Población: Dado que el personal constituye la fuente principal para evaluar el comportamiento de las variables, se seleccionaron 20 empleados cuyas responsabilidades están vinculadas a la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Ucayali.

Muestra: Con la importancia de involucrar a la totalidad de los empleados, se optó por seleccionar a los 20 individuos para obtener su percepción sobre el contexto de las variables.

Muestreo: Se empleó un muestreo censal, ya que se consideró a la totalidad de la población como muestra.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Las coordinaciones iniciales se llevaron a cabo con el gerente municipal de la provincia de Ucayali-Contamana, a quien se dirigió toda la documentación necesaria para solicitar los permisos indispensables para el desarrollo de la investigación. Además, se coordinó el proceso de recopilación de datos, seleccionando al personal que participaría en el estudio y proporcionándoles una explicación detallada sobre el llenado de los instrumentos utilizados.

La técnica seleccionada para la investigación fue la encuesta, considerada la más idónea para obtener la percepción de los trabajadores con respecto al comportamiento de las variables. Para cada una de las variables, se diseñó un cuestionario específico; por ejemplo, la variable sistema de control interno constaba de 22 ítems, al igual que la variable recaudación tributaria que estaba conformada por 12 ítems.

Ambos instrumentos utilizaron opciones de respuesta de tipo ordinal, considerando cinco niveles.

Además, los cuestionarios fueron sometidos a una validación a través del criterio de tres expertos, quienes confirmaron la consistencia de los instrumentos y respaldaron la viabilidad del proceso de recopilación de datos. Posteriormente, se llevó a cabo la prueba de normalidad aplicando el estadístico Alfa de Cronbach. Tras tabular los datos recolectados, se obtuvo un índice de 0.924 para la variable sistema de control interno y 0.821 para la variable recaudación tributaria.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos recolectados en los instrumentos involucró el uso de dos programas estadísticos. En primer lugar, se utilizó Excel para facilitar el registro de datos cuantitativos, teniendo en cuenta la cantidad de ítems en cada cuestionario y el número de personas encuestadas. En este programa, se generaron tablas de frecuencias y se calcularon porcentajes, los cuales fueron presentados en figuras para su análisis correspondiente.

En segundo lugar, se empleó el programa SPSS v26, que posibilitó el cálculo del Alfa de Cronbach. Además, se llevó a cabo la prueba de regresión lineal para determinar el grado de relación, la significancia del ANOVA y la relevancia de los coeficientes que indicaron la incidencia de la variable independiente.

3.5. Aspectos éticos

La investigación subrayó la importancia de salvaguardar la confidencialidad de los datos recolectados. En este sentido, se estableció que los cuestionarios aplicados serían registrados de manera anónima. Asimismo, resultó imperativo obtener el consentimiento informado de los participantes para informarles sobre la relevancia de su percepción acerca de las variables y los objetivos de la investigación.

Adicionalmente, a través de este estudio se busca principalmente beneficiar a la entidad pública. Se pretende proporcionar un informe que le permita tomar decisiones fundamentadas y, a su vez, implementar acciones de mejora en el futuro.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

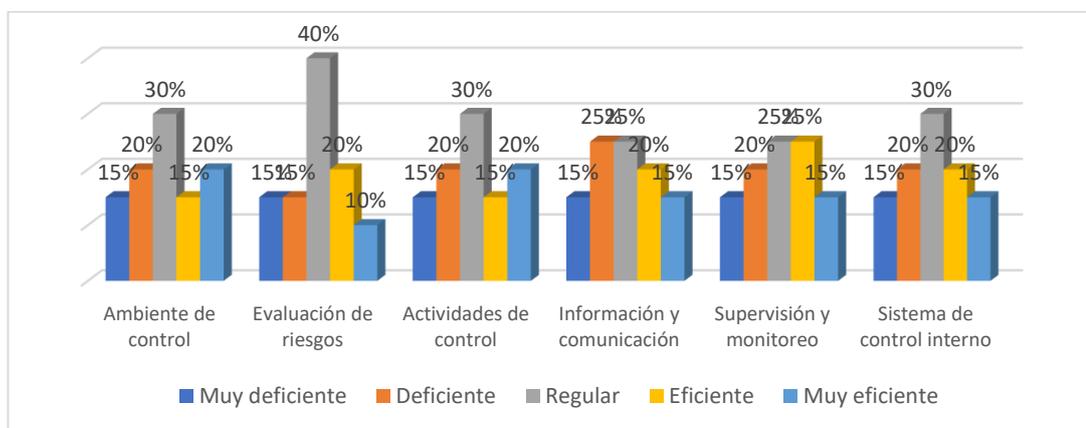
Nivel del sistema de control interno

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ambiente de control	3	15%	4	20%	6	30%	3	15%	4	20%
Evaluación de riesgos	3	15%	3	15%	8	40%	4	20%	2	10%
Actividades de control	3	15%	4	20%	6	30%	3	15%	4	20%
Información y comunicación	3	15%	5	25%	5	25%	4	20%	3	15%
Supervisión y monitoreo	3	15%	4	20%	5	25%	5	25%	3	15%
Sistema de control interno	3	15%	4	20%	6	30%	4	20%	3	15%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 1

Nivel del sistema de control interno



Resultados porcentuales de la tabla 1

Según la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede determinar que el nivel del sistema de control interno se encuentra distribuido de la siguiente manera: un 30% lo califica como regular, seguido por un 20% que lo considera deficiente y otro 20% que lo evalúa como eficiente. En un nivel más bajo, un 15% lo considera muy deficiente y otro 15% lo califica como muy eficiente. Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los trabajadores consideran que

el sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali tiene un nivel regular, siendo necesario tomar acciones para mejorar su eficiencia y efectividad en la gestión de sus procesos y recursos.

Tabla 2

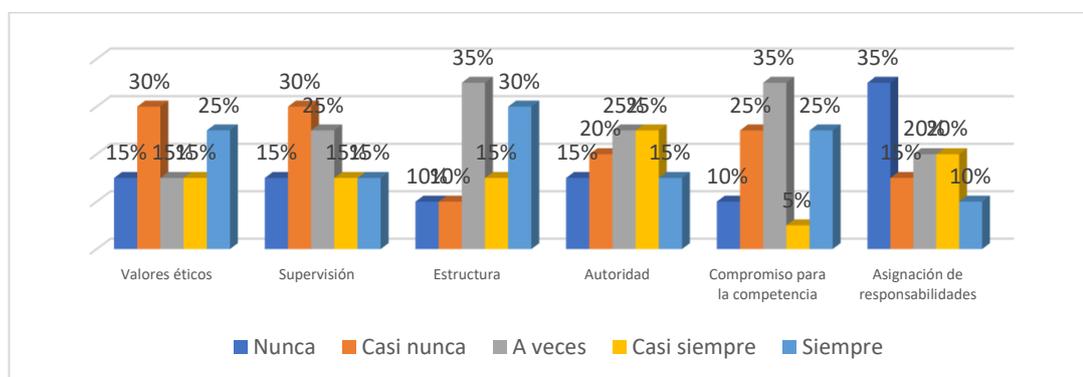
Ambiente de control

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Valores éticos	3	15%	6	30%	3	15%	3	15%	5	25%
Supervisión	3	15%	6	30%	5	25%	3	15%	3	15%
Estructura	2	10%	2	10%	7	35%	3	15%	6	30%
Autoridad	3	15%	4	20%	5	25%	5	25%	3	15%
Compromiso para la competencia	2	10%	5	25%	7	35%	1	5%	5	25%
Asignación de responsabilidades	7	35%	3	15%	4	20%	4	20%	2	10%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 2

Ambiente de control



Resultados porcentuales de la tabla 1

De los resultados obtenidos en la tabla 2, se puede observar que el 30% de los empleados señala que la Municipalidad casi nunca lo promueve y fomenta los valores éticos, mientras que el 25% indica que siempre lo hace. Asimismo, el 30% de los empleados señala que la supervisión casi nunca es efectiva, mientras que el 25% indica que siempre lo es. Respecto a la estructura organizacional, el 35% considera que a veces está bien establecida y definida,

mientras el 30% indico siempre. En términos de respaldo a iniciativas y procesos de control interno por parte de las autoridades pertinentes, el 25% menciona que siempre respaldan activamente, en contraste con el 20% que indica que casi nunca lo hacen. Respecto a la capacitación y desarrollo laboral, el 35% destaca que a veces la Municipalidad está comprometida en proporcionarla y el 25% señalo casi nunca lo está. Finalmente, en lo que respecta a la asignación equitativa y clara de responsabilidades, el 35% de los empleados afirma que nunca se asignan de manera equitativa, mientras que el 20% menciona que casi siempre.

Tabla 3

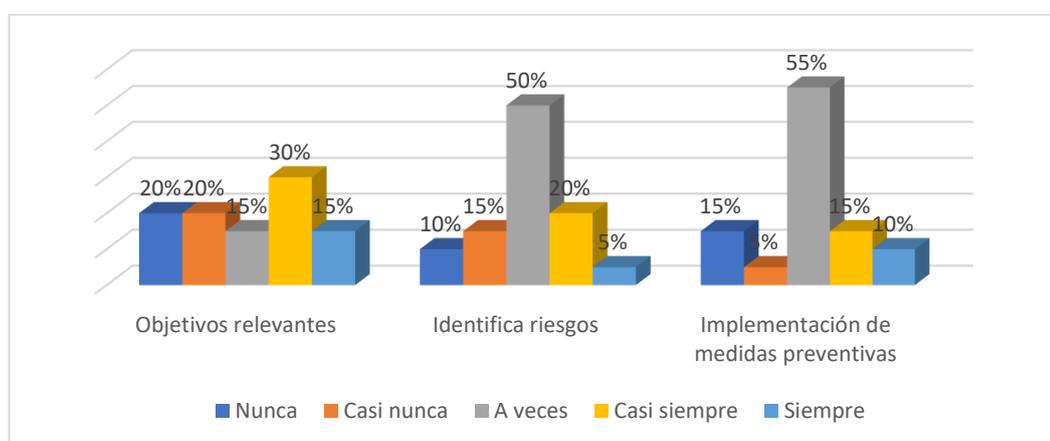
Evaluación de riesgos

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Objetivos relevantes	4	20%	4	20%	3	15%	6	30%	3	15%
Identifica riesgos	2	10%	3	15%	10	50%	4	20%	1	5%
Implementación de medidas preventivas	3	15%	1	5%	11	55%	3	15%	2	10%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 3

Evaluación de riesgos



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados presentados en la Tabla 3, enfocados en la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo, revelan que el 30% de los trabajadores indica que casi siempre se establecen objetivos claros y medibles en su entorno laboral, mientras que el 20% señala que esto nunca ocurre. En cuanto a la evaluación de riesgos, el 50% de los empleados destaca que a veces se realiza en sus áreas de trabajo para identificar posibles áreas de vulnerabilidad, y el 20% indica que casi siempre se lleva a cabo. En relación a la implementación de medidas preventivas, el 55% menciona que a veces se llevan a cabo en su área de trabajo para minimizar los riesgos identificados, contrastando con el 15% que sostiene que nunca se implementan.

Tabla 4

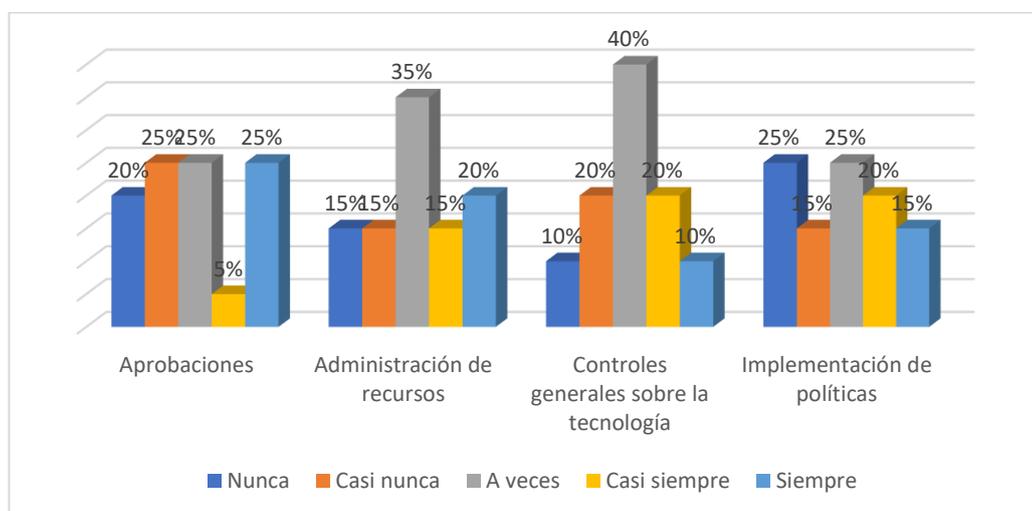
Actividades de control

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Aprobaciones	4	20%	5	25%	5	25%	1	5%	5	25%
Administración de recursos	3	15%	3	15%	7	35%	3	15%	4	20%
Controles generales sobre la tecnología	2	10%	4	20%	8	40%	4	20%	2	10%
Implementación de políticas	5	25%	3	15%	5	25%	4	20%	3	15%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 4

Actividades de control



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados presentados en la Tabla 4, centrados en las actividades de control en la Municipalidad, revelan que el 25% de los empleados indica que siempre se solicitan y obtienen aprobaciones antes de llevar a cabo acciones importantes en su trabajo, mientras que el 20% señala que nunca ocurre. En relación con la administración eficiente de recursos, el 35% de los trabajadores destaca que a veces se lleva a cabo, en contraste con el 20% que indica que siempre sucede. En cuanto a los controles sobre la tecnología utilizada, el 40% menciona que a veces se realizan, mientras que el 20% afirma que casi nunca. Respecto a las políticas para el manejo de recursos y actividades, el 25% de los empleados destaca que nunca están claras y actualizadas, otro 25% que sostiene que a veces lo están.

Tabla 5

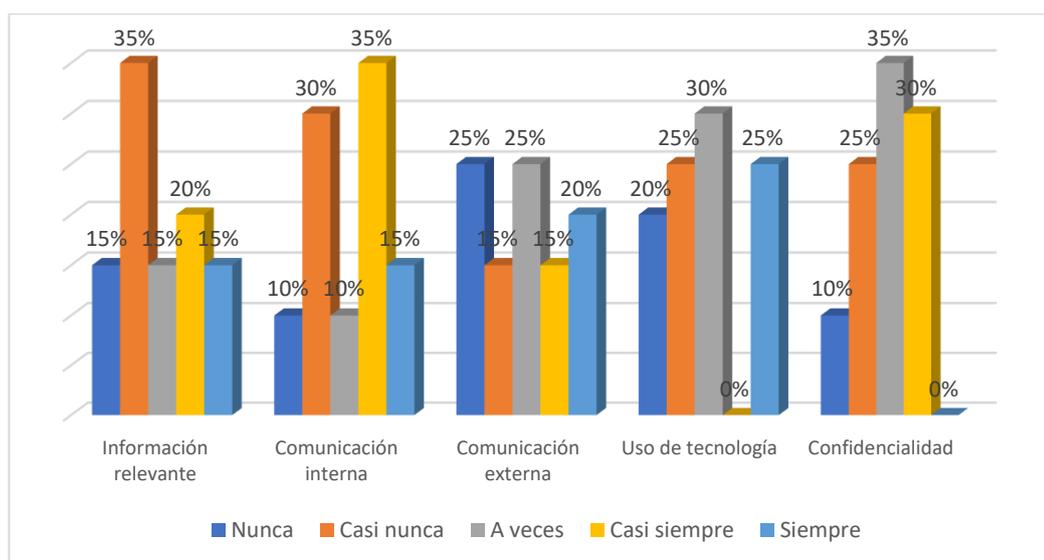
Información y comunicación

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Información relevante	3	15%	7	35%	3	15%	4	20%	3	15%
Comunicación interna	2	10%	6	30%	2	10%	7	35%	3	15%
Comunicación externa	5	25%	3	15%	5	25%	3	15%	4	20%
Uso de tecnología	4	20%	5	25%	6	30%	0	0%	5	25%
Confidencialidad	2	10%	5	25%	7	35%	6	30%	0	0%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 5

Información y comunicación



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados presentados en la Tabla 5, centrados en la información y comunicación en la Municipalidad, indican que el 35% de los empleados menciona que casi nunca recibe la información necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente, mientras que el 20% señala que casi siempre la recibe. En cuanto a la comunicación entre diferentes departamentos, el 35% destaca que casi siempre es clara y efectiva, en

contraste con el 30% que indica que casi nunca lo es. En relación a los canales de comunicación con la comunidad, el 25% de los trabajadores sostiene que a veces son claros, mientras que el 25% afirma que nunca lo son. Respecto al uso de herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación, el 30% menciona que a veces se utilizan, y el 25% indica que siempre se utilizan. En términos de confidencialidad de la información, el 35% destaca que a veces se garantiza, mientras que el 30% sostiene que siempre se garantiza.

Tabla 6

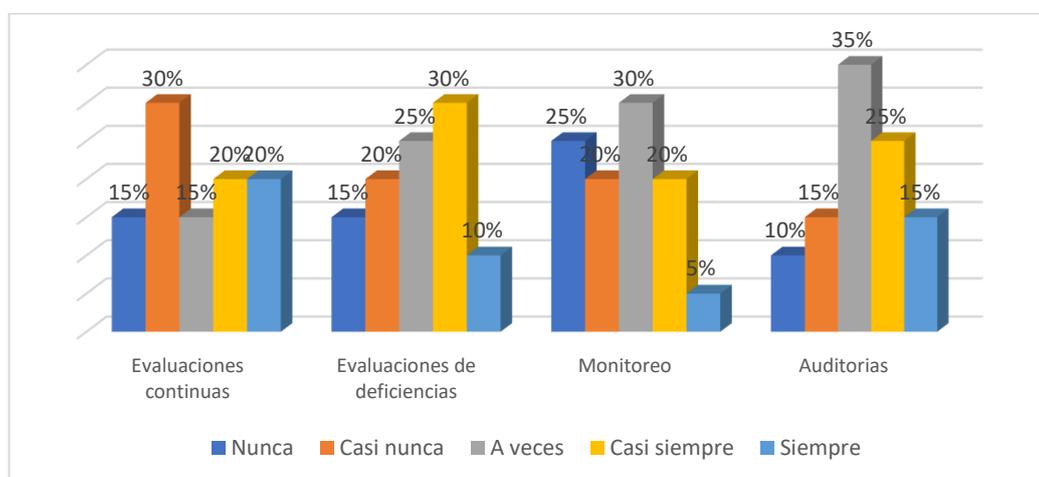
Supervisión y monitoreo

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Evaluaciones continuas	3	15%	6	30%	3	15%	4	20%	4	20%
Evaluaciones de deficiencias	3	15%	4	20%	5	25%	6	30%	2	10%
Monitoreo	5	25%	4	20%	6	30%	4	20%	1	5%
Auditorias	2	10%	3	15%	7	35%	5	25%	3	15%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 6

Supervisión y monitoreo



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados presentados en la Tabla 6, centrados en la supervisión y monitoreo de los procesos de control interno en la Municipalidad, indican que el 30% de los empleados menciona que casi nunca se llevan a cabo evaluaciones continuas de los procesos de control interno en sus áreas de trabajo, mientras que el 20% señala que siempre se realizan. En cuanto a las evaluaciones sistemáticas para identificar deficiencias en los controles internos existentes, el 30% destaca que casi siempre se llevan a cabo, y el 25% indica que a veces se realizan. En relación al monitoreo continuo de las operaciones para el correcto proceso de funciones establecidas, el 30% de los trabajadores sostiene que a veces se realiza, en contraste con el 25% que indica que nunca se lleva a cabo. Por último, en auditorías internas, el 35% destaca que a veces se establecen para una evaluación precisa y transparente, mientras que el 25% menciona que casi siempre se establecen.

Tabla 7

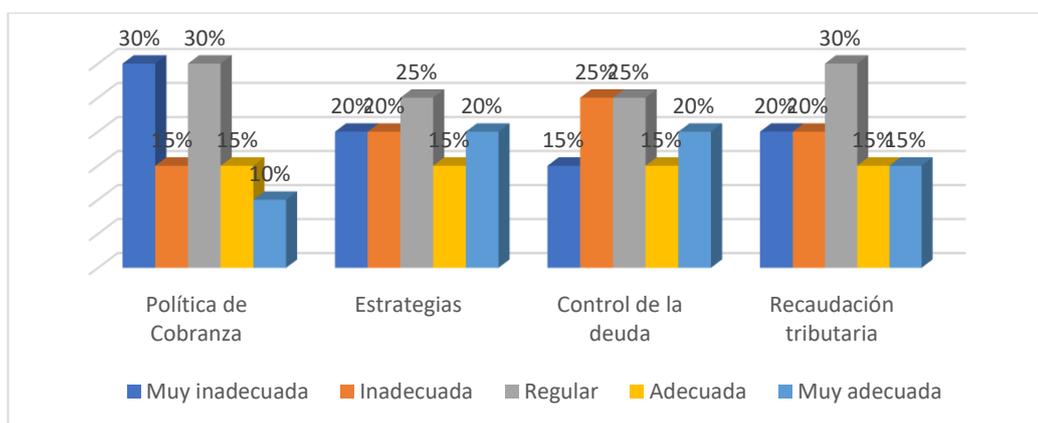
Nivel de recaudación tributaria

	Muy inadecuada		Inadecuada		Regular		Adecuada		Muy adecuada	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Política de cobranza	6	30%	3	15%	6	30%	3	15%	2	10%
Estrategias	4	20%	4	20%	5	25%	3	15%	4	20%
Control de la deuda	3	15%	5	25%	5	25%	3	15%	4	20%
Recaudación tributaria	4	20%	4	20%	6	30%	3	15%	3	15%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 7

Nivel de recaudación tributaria



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados presentados en la Tabla 7, enfocados en el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali, indican que el 30% de los empleados considera que la recaudación tributaria es regular, mientras que el 20% la clasifica como muy inadecuada e inadecuada respectivamente. Estos datos reflejan la diversidad de opiniones entre los empleados respecto al desempeño de la recaudación tributaria en la municipalidad, proporcionando una visión clave sobre la percepción interna de la efectividad de este proceso.

Tabla 8

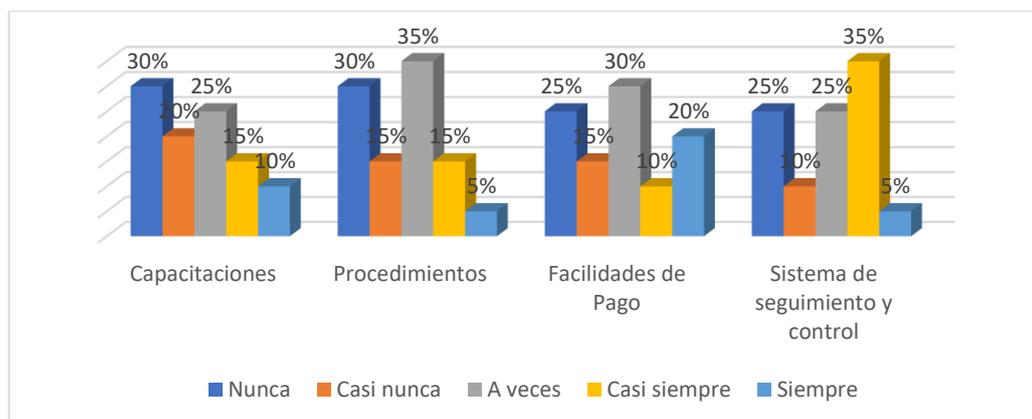
Política de cobranza

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Capacitaciones	6	30%	4	20%	5	25%	3	15%	2	10%
Procedimientos	6	30%	3	15%	7	35%	3	15%	1	5%
Facilidades de Pago	5	25%	3	15%	6	30%	2	10%	4	20%
Sistema de seguimiento y control	5	25%	2	10%	5	25%	7	35%	1	5%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 8

Política de cobranza



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados presentados en la Tabla 8, centrados en la política de cobranza en el área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Ucayali, indican que el 30% de los empleados menciona que nunca recibe capacitación sobre la política de cobranza, mientras que el 25% afirma que a veces la recibe. En relación con los procedimientos de cobranza para alcanzar la meta proyectada, el 35% destaca que a veces se llevan a cabo, y el 30% señala que nunca ocurren. Respecto a las facilidades de pago adaptadas a la solvencia económica de los contribuyentes, el 30% de los trabajadores

sostiene que a veces la Municipalidad las brinda, y el 25% indica que nunca se brindan. En cuanto al seguimiento y control de los procesos de cobranza, el 35% menciona que casi siempre se realiza, mientras que el 10% afirma que nunca se lleva a cabo.

Tabla 9

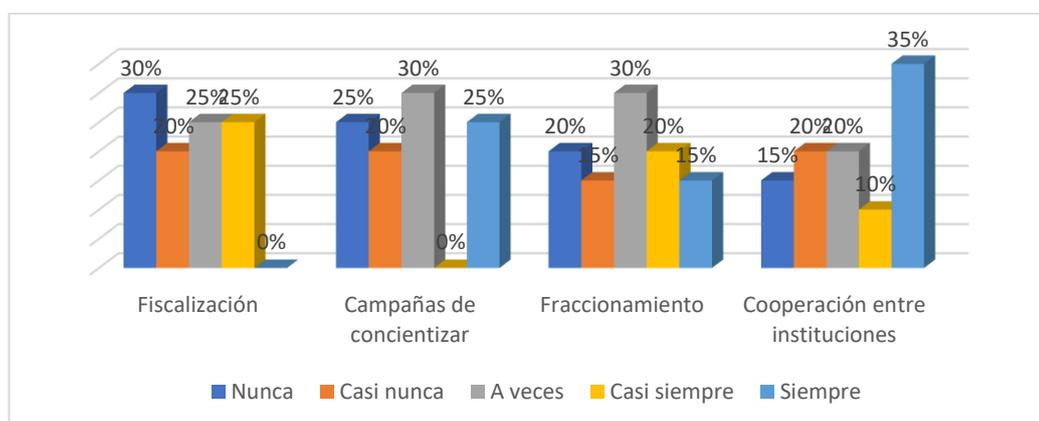
Estrategias

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fiscalización	6	30%	4	20%	5	25%	5	25%	0	0%
Campañas de concientizar	5	25%	4	20%	6	30%	0	0%	5	25%
Fraccionamiento	4	20%	3	15%	6	30%	4	20%	3	15%
Cooperación entre instituciones	3	15%	4	20%	4	20%	2	10%	7	35%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 9

Estrategias



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados presentados en la Tabla 9, enfocados en las estrategias para aumentar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali, indican que el 30% de los empleados menciona que nunca se llevan a cabo acciones de fiscalización con este propósito, mientras que el 25% destaca que

siempre se realizan. En cuanto a las campañas de concientización sobre la importancia de pagar los tributos, el 30% de los trabajadores sostiene que a veces se realizan, y el 25% indica que siempre se llevan a cabo. Respecto al uso de estrategias de fraccionamiento de deudas tributarias, el 30% destaca que a veces se utilizan, mientras que el 20% indica que siempre se utilizan. En relación a la cooperación entre la institución tributaria y otras entidades para mejorar la recaudación, el 35% de los empleados menciona que siempre se fomenta, y el 20% sostiene que a veces se fomenta.

Tabla 10

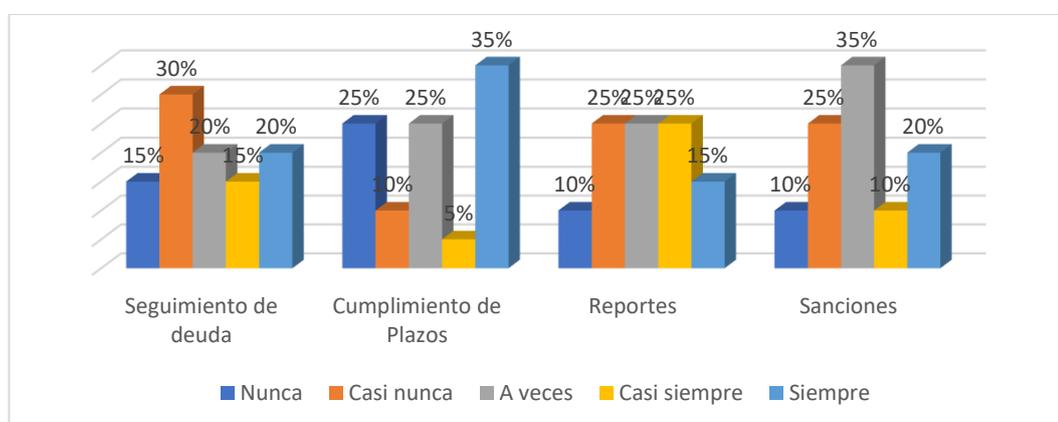
Control de la deuda

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Seguimiento de deuda	3	15%	6	30%	4	20%	3	15%	4	20%
Cumplimiento de Plazos	5	25%	2	10%	5	25%	1	5%	7	35%
Reportes	2	10%	5	25%	5	25%	5	25%	3	15%
Sanciones	2	10%	5	25%	7	35%	2	10%	4	20%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la MPU

Figura 10

Control de la deuda



Resultados porcentuales de la tabla 1

Los resultados presentados en la Tabla 10, enfocados en el control de la deuda en la Municipalidad Provincial de Ucayali, indican que el 30% de los empleados menciona que casi nunca se realiza un seguimiento proactivo de las deudas, mientras que el 20% destaca que siempre se lleva a cabo. En cuanto al establecimiento de tiempos para generar valores tributarios y realizar acciones de recaudación, el 35% de los trabajadores sostiene que siempre se establecen, en contraste con el 25% que indica que nunca se establecen. Respecto a la entrega de reportes a los contribuyentes, el 25% de los empleados destaca que a veces se realiza mensual o quincenalmente, y el 25% indica que casi siempre se lleva a cabo. En relación con la aplicación de sanciones a infractores tributarios, el 35% de los trabajadores menciona que a veces se aplican, y el 25% indica que casi nunca se aplican.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 11

El sistema de control interno y su incidencia en la recaudación tributaria

Modelo	Recaudación tributaria			
	Pearson R	R cuadrado	ANOVA Sig.	Constante Sig.
1 (Constante) ^a	0.741	0.549	0.000	0.000
2 Ambiente de control	0.693	0.480	0.001	0.001
3 Evaluación de riesgos	0.815	0.664	0.000	0.000
4 Actividades de control	0.631	0.398	0.003	0.003
5 Información y comunicación	0.684	0.467	0.001	0.001
6 Supervisión y monitoreo	0.625	0.481	0.002	0.002

a. Variables predictores (Sistema de control interno)

En la tabla 11 se presentan los resultados de la prueba de regresión lineal múltiple. Se observa una correlación general de 0.741, indicando un nivel positivo considerable, así como un R^2 de 0.549, lo que significa que el 54.9% del nivel de recaudación tributaria en el municipio se explica a través de las

variables independientes. De manera específica, el ambiente de control muestra una relación de 0.693 y un R^2 de 0.480 (48%); la evaluación de riesgos evidencia una relación de 0.815 y un R^2 de 0.664 (66.4%); las actividades de control presentan una relación de 0.631 y un R^2 de 0.398 (39.8%); la información y comunicación muestra una relación de 0.684 y un R^2 de 0.467 (46.7%); finalmente, la supervisión y monitoreo presenta una relación de 0.625 y un R^2 de 0.481 (48.1%).

A partir de los resultados del ANOVA, se concluye que es posible crear un modelo general agrupando las cinco variables independientes (sistema de control interno), ya que muestra una significancia de 0.000. Al mismo tiempo, los índices calculados de manera independiente oscilan entre 0.000 y 0.003, indicando que es factible crear un modelo de regresión para cada una de las variables independientes.

En relación a los coeficientes que determinan la incidencia del sistema de control interno y sus componentes, se destaca que, de manera general, las variables independientes inciden significativamente en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali (sig.=0.000). De igual manera, el ambiente de control (sig.=0.001), la evaluación de riesgos (sig.=0.000), las actividades de control (sig.=0.003), la información y comunicación (sig.=0.001), así como la supervisión y monitoreo (sig.=0.002) mantienen una incidencia significativa en la recaudación tributaria en la entidad pública.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La presente investigación se enfoca en analizar el sistema de control interno y su incidencia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali durante el año 2022. La eficacia de un sistema de control interno desempeña un papel fundamental en el manejo eficiente y transparente de las finanzas municipales, particularmente en lo que respecta a la recaudación tributaria, un componente esencial para el desarrollo y sostenibilidad de la gestión pública local. En este contexto, se han recopilado y analizado datos relevantes provenientes de encuestas aplicadas a los trabajadores de la municipalidad, con el objetivo de evaluar la percepción interna sobre la implementación y efectividad de los mecanismos de control interno, así como su relación directa con el proceso de recaudación tributaria.

En lo referente al OE1 en base a los resultados descriptivos se determinó que el sistema de control interno tiene un nivel regular del 30%, nivel deficiente por el 20%. Estos hallazgos indican que el sistema de control interno requiere mejoras para aumentar su eficiencia y efectividad en la gestión de procesos y recursos. Pues al procesar los datos de la encuesta se evidenció que, la estructura organizacional a veces está bien establecida, al igual que el respaldo a iniciativas y procesos de control interno de parte de las autoridades pertinentes, en cuanto a la capacitación y desarrollo laboral, la mayoría indica que la Municipalidad no está comprometida en proporcionarla, las responsabilidades no se asignan de manera equitativa y clara, además, siempre se solicitan y obtienen aprobaciones antes de acciones importantes en el trabajo y que a veces se lleva a cabo una administración eficiente de recursos. Para corroborar los resultados contamos con Arbañil (2021), en su

estudio concluyeron que el 80% de los participantes expresó un completo desacuerdo respecto a la implementación de algún tipo de control interno en la comuna, es decir, no se tiene claridad sobre si se realiza un control previo, simultáneo o posterior. Por otro lado, concuerdan con lo investigado por Yupangui (2023), halló que existen deficiencias en los procedimientos de control interno, junto con una carencia de transparencia acerca de cómo los contribuyentes destinan los impuestos.

Respecto al OE2 se determinó que el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali es regular por el 30% de trabajadores, dicho resultado se debe a que una minoría recibe capacitación sobre la política de cobranza. También se menciona que los procedimientos para alcanzar la meta proyectada y el seguimiento y control de los procesos de cobranza no siempre se llevan a cabo. Además, se revela que una minoría de los trabajadores reporta que se realizan campañas de concientización sobre el pago de tributos y que se realiza un seguimiento proactivo de las deudas. En cuanto al establecimiento de tiempos y la entrega de reportes, se menciona que a veces se realizan y en otros casos nunca. Por último, se destaca que la aplicación de sanciones a infractores tributarios es a veces llevada a cabo, mientras que otras veces no. Esto se asemeja a lo afirmado por Gonzalez y Saldaña (2023), concluyeron que el organismo encargado de la recaudación municipal no implementa controles de manera consistente, lo que limita la capacidad de la entidad municipal para optimizar sus ingresos por concepto de impuestos.

En la prueba de regresión lineal múltiple, los resultados revelan una correlación general de 0.741 y un R² de 0.549, lo que implica que el 54.9%

de la recaudación tributaria municipal se explica por las variables independientes. Específicamente, el ambiente de control tiene una relación del 0.693, la evaluación de riesgos muestra una relación del 0.815, las actividades de control tienen una relación del 0.631, la información y comunicación presenta una relación del 0.684, y la supervisión y monitoreo tiene una relación del 0.625. En cuanto a los coeficientes, se destaca que las variables independientes, en general, inciden significativamente en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali (significancia = 0.000). Además, cada componente del sistema de control interno muestra una incidencia significativa en la recaudación tributaria en la entidad pública. Ante estos resultados, Yupangui (2023) en su investigación presenta similitudes, pues expone que existe una correlación moderada entre dos factores clave: el control interno y la eficacia en la recaudación del impuesto predial en el GAD Municipal de Machala. De la misma forma, García (2023) expone entre sus conclusiones que, existe una influencia significativa del control interno en la recaudación del impuesto predial, evidenciada por una correlación de Pearson de 0.995 y una significancia de 0.000. Además, Figueroa (2022) ha demostrado que el control interno y la recaudación tributaria en una municipalidad mantienen una relación de 0.971, indicando una correlación positiva muy alta, y un p-valor igual a 0.000.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Se determinó que el sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali se encuentra en un nivel regular, debido a que la estructura organizacional a veces está bien establecida, en cuanto a la capacitación y desarrollo laboral, la mayoría indica que la Municipalidad no está comprometida en proporcionarla, las responsabilidades no se asignan de manera equitativa y clara, además, siempre se solicitan y obtienen aprobaciones antes de acciones importantes en el trabajo y que a veces se lleva a cabo una administración eficiente de recursos.

Asimismo, el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali es regular, debido a la falta de capacitación en la política de cobranza para la mayoría de los trabajadores y la ausencia de procedimientos y seguimiento en los procesos de cobranza, además, la falta de campañas de concientización y seguimiento proactivo de las deudas, también se indica que la entrega de reportes y la aplicación de sanciones a infractores tributarios no siempre se realizan de manera consistente.

En términos generales, se estableció que incide de manera significativa en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Ucayali, validado por un R^2 de 0.549. A su vez, se identificó que la evaluación de riesgos es el componente con la mayor influencia en el proceso de recaudación, explicando un 82% de la variabilidad. A pesar de esto, los componentes del ambiente de control, las actividades de control, la información y la supervisión también mantienen una incidencia significativa, evidenciada por un nivel de 0.005.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Municipalidad Provincial de Ucayali realizar auditorías periódicas para evaluar la eficacia del sistema de control interno y detectar posibles irregularidades, esto permitirá realizar correcciones y mejorar continuamente el sistema.

A los jefes de área de la Municipalidad Provincial de Ucayali se recomienda fomentar una comunicación abierta y eficaz entre los distintos departamentos y niveles jerárquicos dentro de la institución, esto contribuirá a una gestión integral del control interno.

Se recomienda al jefe de Recursos Humanos de dicha municipalidad, proporcionar capacitación continua al personal de recaudación tributaria. Esto garantizará que estén actualizados sobre las mejores prácticas, regulaciones tributarias y el uso adecuado de nuevas tecnologías.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alberto, C. J., Ureta, F. L., Romero, Á. J., Arriaga, L. D., & Pastor, G. A. (2023). La gestión tributaria municipal y su impacto en el desarrollo local. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(3), 197-206. Obtenido de <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/7416>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Chávez-Díaz, J. M., Bonilla, A., Monterroso, N. I., & Romero-Carazas, R. (2023). Gestión para la recaudación de impuestos municipales: diagnóstico y propuesta. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1052-1067. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.9>
- De La Cruz, E., Gonzales, E. Y., Sevilla, M. A., & Calvanapón, F. A. (2022). La cultura tributaria y recaudación tributaria municipal distrital de Olmos al 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3530 - 3551. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2482
- Figueroa, M. M. (2022). *Control interno y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2021*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95449/Figueroa-SMM-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- García, C. A. (2023). *Control interno y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de San Jacinto, año 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64204>
- Gonzalez, B. R., & Saldaña, L. E. (2023). *Control interno y su incidencia en la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10866>
- Gutiérrez, M. A., Narváez, I., & Ormazá, J. E. (2020). Control interno permanente en la administración de los inventarios del Hospital

- Homero Castanier Crespo. *CIENCIAMATRIA*, 6(2), 553-583. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8316329>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. Obtenido de https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030
- Layme, C. B. (2020). *El crecimiento económico y su efecto en la recaudación fiscal, periodo 2010-2019*. Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1654/Layme-Ticahuanca-Celina.pdf?sequence=1>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Estrategia de Gestión Integral de Activos y Pasivos 2022 – 2025*. Lima, Perú: MEF. Obtenido de https://mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/EGIAP_2022_2025.pdf
- Olaya, I. D. (2021). *Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, caso: "Hotel Sol de Grau" de Piura-2021*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Chimbote, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25499/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_OLAYA_ROSAS_ISABEL_DE_L_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oседа, D., Flores, P. J., Luján, J. C., & Oседа, M. A. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Yauli, La Oroya. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n5/2218-3620-rus-12-05-75.pdf>

- Pérez, L. A., & Badajoz, J. A. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2024-2040. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3227
- Perez, R. R., Hinojosa, J., Garcia, M. R., Quispe, G. R., Flores, H. E., & Arapa, H. V. (2023). Cultura Tributaria y Recaudación de Impuestos Municipales en el Municipio de Puno. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 6988 - 7006. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7458
- Ruiz-Ruiz, M. I., & Montero-Cobo, M. A. (2022). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 375–403. doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1807>
- Saavedra, R., & Delgado, J. M. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 720-737. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109
- Shapiama, J. d., Pérez, J., & Vásquez, C. A. (2021). Propuesta de un sistema de control interno según el modelo COSO III. *SCIÉENDO*, 24(1), 07-15. doi:<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.001>
- Soledispa, B. J., & Rodríguez-Morán, K. G. (2021). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del GAD Pedro Carbo, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 162-179. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383795>
- Suarez, H. M., Palomino, G. d., & Aguilar, C. M. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 635 - 654. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105
- Urbina, L. R., & Heredia, F. D. (2022). Recaudación tributaria municipal en épocas de pandemia: una revisión literaria. *Cofin Habana*, 17(1), 1-15. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612023000100002&script=sci_arttext
- Velásquez, J. A., Cardona, J. C., Galviz, D. F., Jiménez, A., Caycedo, V. M., & Aristizabal, L. Y. (2020). Sistema de control interno en el proceso

general de la auditoria. *Brazilian Journal of Development*, 6(5), 28859–28871. doi:<https://doi.org/10.34117/bjdv6n5-365>

Yupangui, M. V. (2023). *El control interno y la eficiencia de la recaudación del impuesto predial del Gad Municipal de Machala*. Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales. Obtenido de [https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/6561/Art%
adculo%20Cientifico-
%20%20Viviana%20Yupangui.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/6561/Art%c3%adculo%20Cientifico-%20%20Viviana%20Yupangui.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>Sistema de control interno y su incidencia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022.</p>	<p>Problema general ¿En qué medida el sistema de control interno y su incidencia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cuál es el nivel del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022? 2. ¿Cuál es el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar el sistema de control interno y su incidencia en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer el nivel del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022. 2. Conocer el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: El sistema de control interno incide significativamente en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El nivel del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022, es deficiente. Hi₂: El nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022, es inadecuada.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Nivel descriptivo y explicativo</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: se seleccionó a 20 empleados cuyas responsabilidades están vinculadas a la administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Ucayali</p> <p>Muestra: se tomó a la totalidad de población.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS</p>	<p>Instrumento: El cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES

Estimado trabajador(a) el siguiente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación, la cual tiene como objetivo conocer el nivel del sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022. Lea los ítems con mucha atención y por favor responda sinceramente no olvide contestar a todos los enunciados, el cuestionario es anónima y la información que nos brinde será confidencial y solo para fines académicos.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Ambiente de control					
1	La Municipalidad promueve y fomenta valores éticos entre los empleados.	1	2	3	4	5
2	Recibe una supervisión efectiva para llevar a cabo sus tareas de manera adecuada.	1	2	3	4	5
3	La estructura organizacional de la municipalidad está bien establecida y definida	1	2	3	4	5
4	Las autoridades pertinentes respaldan activamente las iniciativas y procesos de control interno.	1	2	3	4	5
5	La Municipalidad está comprometida en proporcionar la capacitación y el desarrollo necesarios para mejorar las habilidades y competencias laborales.	1	2	3	4	5
6	Las responsabilidades de cada puesto se asignan de manera equitativa y clara.	1	2	3	4	5
	Evaluación de riesgos					
7	Se establecen objetivos claros y medibles en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Se realiza una evaluación de riesgos en su área de trabajo para identificar posibles áreas de vulnerabilidad.	1	2	3	4	5
9	Se implementan medidas preventivas en su área de trabajo para minimizar los riesgos identificados.	1	2	3	4	5
	Actividades de control					
10	Se solicitan y obtienen aprobaciones antes de llevar a cabo acciones importantes en su trabajo.	1	2	3	4	5
11	La administración de recursos en la Municipalidad se lleva a cabo de manera eficiente.	1	2	3	4	5
12	Se realizan controles adecuados sobre la tecnología utilizada en la Municipalidad.	1	2	3	4	5

13	La Municipalidad cuenta con políticas claras y actualizadas para el manejo de sus recursos y actividades.	1	2	3	4	5
Información y comunicación						
14	Recibe la información necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente.	1	2	3	4	5
15	Se realiza una comunicación clara y efectiva entre los diferentes departamentos de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
16	la Municipalidad tiene canales claros de comunicación con la comunidad en general.	1	2	3	4	5
17	Se utilizan herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación y el intercambio de información dentro de la Municipalidad.	1	2	3	4	5
18	Se garantiza la confidencialidad de la información sensible y estratégica en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
Supervisión y monitoreo						
19	Se llevan a cabo evaluaciones continuas de los procesos de control interno en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
20	Se realizan evaluaciones sistemáticas para identificar posibles deficiencias en los controles internos existentes.	1	2	3	4	5
21	Se realiza acciones de monitoreo continuo de las operaciones para el correcto proceso de las funciones establecidas.	1	2	3	4	5
22	Se establece auditorías internas para una evaluación precisa y transparente.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES

Estimado trabajador(a) el siguiente cuestionario forma parte de un proyecto de investigación, la cual tiene como objetivo conocer el nivel de recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Ucayali año 2022. Lea los ítems con mucha atención y por favor responda sinceramente no olvide contestar a todos los enunciados, el cuestionario es anónima y la información que nos brinde será confidencial y solo para fines académicos.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Dimensiones	Escala de medición				
	Política de Cobranza					
1	Recibe capacitación sobre la política de cobranza del área de recaudación tributaria.	1	2	3	4	5
2	Se llevan a cabo procedimientos de cobranza con el objetivo de alcanzar la meta de recaudación proyectada.	1	2	3	4	5
3	La Municipalidad brinda facilidades de pago adaptadas a la solvencia económica de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
4	Su institución cuenta con un sistema de seguimiento y control de los procesos de cobranza.	1	2	3	4	5
	Estrategias					
5	Se llevan a cabo acciones de fiscalización para aumentar la recaudación tributaria.	1	2	3	4	5
6	Se realizan campañas de concientización sobre la importancia de pagar los tributos en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
7	Se utilizan estrategias de fraccionamiento de deudas tributarias para fomentar la regularización de los contribuyentes.	1	2	3	4	5
8	Se fomenta la cooperación entre la institución tributaria y otras entidades para mejorar la recaudación tributaria.	1	2	3	4	5
	Control de la deuda					
9	Se realiza un seguimiento proactivo de las deudas.	1	2	3	4	5
10	Se establecen tiempos concretos y realistas para generar valores tributarios y realizar acciones de recaudación.	1	2	3	4	5
11	La Municipalidad entrega a sus contribuyentes reportes en forma mensual o quincenal.	1	2	3	4	5
12	La Municipalidad aplica sanciones a infractores tributarios.	1	2	3	4	5

3. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Escala: Sistema de control interno

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	22

Escala: Recaudación tributaria

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	12

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....
....., del Sr. tiene
como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable