

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO,
PERIODO 2018.**

TESIS

PRESENTADA POR:

ANABEL LISBETH CAHUANA FUENTES

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PUNO – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO
2018.

PRESENTADA POR:

ANABEL LISBETH CAHUANA FUENTES

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

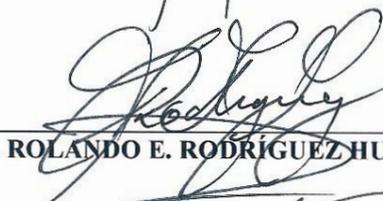


APROBADA POR:

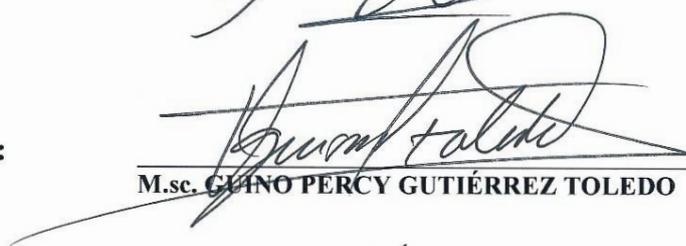
PRESIDENTE:


M.sc. HOWARD HÓMERO ROSAS BECERRA

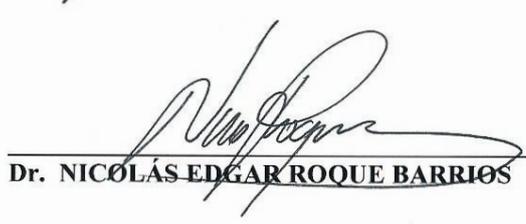
PRIMER MIEMBRO:


Dr. ROLANDO E. RODRÍGUEZ HUAMANÍ

SEGUNDO MIEMBRO:


M.sc. GINO PERCY GUTIÉRREZ TOLEDO

DIRECTOR / ASESOR:


Dr. NICOLÁS EDGAR ROQUE BARRIOS

Fecha de sustentación: 12 de abril del 2019

Área : Gestión pública

Tema : Procedimientos administrativos y recaudación tributaria

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles.

Dedico este trabajo de investigación con mucho aprecio y gratitud a mis padres: JUAN DAMASO CAHUANA MENDOZA y SULMA FUENTES CCASO, quienes con su tremendo esfuerzo y sacrificio han velado por mí durante este arduo camino para convertirme en una profesional.

A mis docentes, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra primera casa superior de estudios la “Universidad Nacional del Altiplano, Puno”, por brindarme la oportunidad de formarnos como profesionales.

A la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas “Escuela Profesional de Administración”, el director de estudios y plana de docentes, gracias a sus conocimientos y experiencias que impartieron en bien de nuestra formación profesional.

Al mi director de tesis y los miembros del jurado por su aporte, comprensión y la labor que realizaron para la culminación exitosa del presente trabajo de investigación.

A la municipalidad provincial de Puno, Gerencia de Administración Tributaria - Sub Gerencia de Finanzas y Operaciones por brindarme todas las herramientas y facilidades para el acceso a la información necesaria para aplicarlo en el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ÍNDICE DE CUADROS

ÍNDICE DE ACRONIMOS

RESUMEN 16

ABSTRAC 17

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 19

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 20

1.2.1. Problema general 20

1.2.2. Problema específico 20

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 20

1.3.1. Antecedentes internacionales..... 20

1.3.2. Antecedentes nacionales 23

1.3.3. Antecedentes locales 25

1.4. JUSTIFICACIÓN 28

1.5.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
1.5.1.	Objetivo general.....	29
1.5.2.	Objetivo específico	29
1.6.	CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN	29

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1.	MARCO TEORICO.....	32
2.1.1.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.....	32
2.1.2.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO.....	41
2.1.3.	SISTEMA TRIBUTARIO NACIONAL.....	45
2.1.4.	SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL.....	46
2.1.5.	ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL.....	46
2.1.6.	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA.....	48
2.1.7.	TRIBUTACIÓN MUNICIPAL.....	49
2.1.8.	TRIBUTO.....	49
2.2.	MARCO CONCEPTUAL.....	54
2.3.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.3.1.	Hipótesis general.....	56
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	56

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	57
------	-------------------------------	----

3.2.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	58
3.3.	POBLACIÓN.....	58
3.4.	MUESTRA.....	59
3.5.	TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	60
3.6.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61
3.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	62

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	DETERMINAR QUE TRÁMITES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DIFICULTAN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2018.....	64
4.2.	ANALIZAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2018.....	91
4.3.	PROPONER LINEAMIENTOS DE MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2018.	102
4.4.	CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	107
4.4.1.	Contraste de hipótesis general	107
4.4.2.	Contraste de hipótesis especifica 1	107
4.4.3.	Contraste de hipótesis especifica 2	109
4.5.	DISCUSIÓN	109
	CONCLUSIONES	114

RECOMENDACIONES.....	116
REFERENCIAS.....	117
ANEXOS	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 <i>Ubicación geográfica, Puno</i>	30
Figura N° 2 <i>Principios del procedimiento administrativo</i>	40
Figura N° 3 <i>Procedimiento administrativo tributario</i>	42
Figura N° 4 <i>Sistema tributario nacional</i>	46
Figura N° 5 <i>Facultades de la administración tributaria</i>	48
Figura N° 6 <i>calendario de pago del impuesto predial</i>	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 <i>Los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad</i>	64
Tabla N° 2 <i>La aplicación de la norma y el cálculo del impuestos son equitativos</i>	65
Tabla N° 3 <i>Cree que se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno</i>	67
Tabla N° 4 <i>Sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial</i>	68
Tabla N° 5 <i>Es importante para usted registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación</i>	70
Tabla N° 6 <i>Cree usted que un incorrecto registro influye en imprecisiones</i>	72
Tabla N° 7 <i>La recaudación que realiza la municipalidad esta destina a la realización de obras y prestación de servicios</i>	74
Tabla N° 8 <i>Cuando usted solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto</i>	76
Tabla N° 9 <i>El proceso de recaudación se realiza transparentemente</i>	78
Tabla N° 10 <i>Cuándo se acerca a declarar y pagar su impuesto predial, verifican su predio</i>	79
Tabla N° 11 <i>A la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican</i>	81
Tabla N° 12 <i>La atención es buena y acorde con lo que usted necesita en la municipalidad</i>	82
Tabla N° 13 <i>Es notificado, respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno</i>	84
Tabla N° 14 <i>Es clara la información que contiene el documento de notificación</i>	86

Tabla N° 15 <i>Ante una notificación, usted de inmediato se presenta ante</i>	88
Tabla N° 16 <i>Usted como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial</i>	91
Tabla N° 17 <i>La municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial</i>	92
Tabla N° 18 <i>Se entera del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial</i>	94
Tabla N° 19 <i>La municipalidad en el 2018 opto como medio de recaudación la amnistía tributaria, espera usted este medio para cumplir con su obligación</i>	96
Tabla N° 20 <i>La municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial</i>	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 <i>Los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad</i>	64
Gráfico N° 2 <i>La aplicación de la norma y el cálculo del impuesto son equitativos.</i>	66
Gráfico N° 3 <i>Se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno</i>	67
Gráfico N° 4 <i>Sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial</i>	69
Gráfico N° 5 <i>Es importante para usted registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación</i>	71
Gráfico N° 6 <i>Cree usted que un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial</i>	73
Gráfico N° 7 <i>La recaudación que realiza la municipalidad está destinada a la realización de obras y prestación de servicios</i>	75
Gráfico N° 8 <i>Cuando usted solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto.</i>	77
Gráfico N° 9 <i>El proceso de recaudación se realiza transparentemente</i>	78
Gráfico N° 10 <i>Cuándo se acerca a declarar y pagar su impuesto predial, verifican su predio</i>	80
Gráfico N° 11 <i>A la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican</i>	81
Gráfico N° 12 <i>La atención es buena y acorde con lo que usted necesita en la municipalidad</i>	83
Gráfico N° 13 <i>Es notificado, respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno</i>	85

Gráfico N° 14 <i>Es clara la información que contiene el documento de notificación</i>	87
Gráfico N° 15 <i>Ante una notificación, usted de inmediato se presenta ante la municipalidad</i>	89
Gráfico N° 16 <i>Usted como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial</i>	91
Gráfico N° 17 <i>La municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial</i>	93
Gráfico N° 18 <i>Se entera del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial</i>	95
Gráfico N° 19 <i>La municipalidad en el 2018 opto como medio de recaudación la amnistía tributaria, espera usted este medio para cumplir con su obligación</i>	97
Gráfico N° 20 <i>La municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial</i>	100

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N ^o 1 <i>Tramo de autovaluó Alícuota</i>	51
Cuadro N ^o 2 <i>Resoluciones emitidas de coactivo, tramites solicitados</i>	90
Cuadro N ^o 3 <i>Resumen de registro de contribuyentes por código de predio</i>	94
Cuadro N ^o 4 <i>Recaudación de la municipalidad de Puno (2015-2018)</i>	98
Cuadro N ^o 5 <i>Recaudación mensual del impuesto predial</i>	99

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

TUPA: Texto único de procedimientos administrativos

PIA: Presupuesto inicial de apertura

CAD: Ciudadanos al día

SAT: Servicio de administración tributaria

SUNAT: Superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria

TUO: Texto único ordenado

IPM: Índice de precios al por mayor

INEI: Instituto nacional de estadística e informática

PCM: Presidencia del consejo de ministros

SISGAT: Sistema de gerencia de administración tributaria

SPSS: Paquete estadístico para las ciencias sociales

MPP: Municipalidad provincial de Puno

CRM: Administración de relación con los clientes

RESUMEN

La presente tesis titulada “Los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018” se planteó en base al problema que suscita, en dicha institución. Puesto que sus procedimientos administrativos tributarios son deficientes en cuanto a formalidades y trámites, que influyen en actuaciones arbitrarias de la administración tributaria e incluso se incurren en imprecisiones. Tales debilidades dificultan llevar un efectivo procedimiento administrativo y una adecuada recaudación tributaria en la municipalidad de Puno. El objetivo general es: analizar los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018. Los objetivos específicos son: Determinar que trámites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018. Y Analizar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Puno en el 2018. Se utilizó el método deductivo – analítico, el diseño de investigación es descriptivo de corte transversal. Se tuvo como muestra a 180 contribuyentes. Las técnicas de recolección de datos son un cuestionario y guía de análisis documental. El análisis de los resultados permitieron concluir en lo siguiente: Los procedimientos administrativos de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Puno son deficientes. Además la administración tributaria no está ejerciendo adecuadamente dichos procesos tales como: registro, recaudación, fiscalización, atención al contribuyente y notificación, Puesto que no se cumple lo establecido en el TUPA, ni lo que establece la ley de procedimiento administrativo general, lo cual genera un impacto negativo en la población frente a la municipalidad. De manera que está dificultando la recaudación tributaria de la municipalidad.

Palabras clave: Administración, impuesto, procedimiento, recaudación, tributo.

ABSTRAC

The present thesis entitled "The administrative procedures and tax collection of the provincial municipality of Puno, 2018" was raised based on the problem that arises, in said institution. Since its tax administrative procedures are deficient in terms of formalities and procedures, which influence arbitrary actions of the tax administration and even incur inaccuracies. Such weaknesses make it difficult to carry out an effective administrative procedure and an adequate tax collection in the municipality of Puno. The general objective is: to analyze the administrative procedures and the tax collection of the provincial municipality of Puno, 2018. The specific objectives are: To determine what procedures of the administrative procedures make difficult the tax collection of the provincial municipality of Puno, 2018. And Analyze the tax collection in the provincial municipality of Puno in 2018. The deductive - analytical method was used, the research design is descriptive of cross section. 180 taxpayers were taken as a sample. The data collection techniques are a questionnaire and document analysis guide. The analysis of the results allowed to conclude in the following: The administrative procedures of the administration of tributary administration of the provincial municipality of Puno are deficient. In addition, the tax administration is not adequately exercising such processes as: registration, collection, inspection, attention to the taxpayer and notification, since the provisions of the TUPA are not complied with, nor what is established by the general administrative procedure law, which generates a negative impact on the population in front of the municipality. So it is hindering the tax collection of the municipality.

Keywords: Administration, tax, procedure, collection, tribute.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en base al problema existente de los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, periodo 2018.

El mismo que se refleja en sus 5 capítulos, el cual está estructurado de la siguiente manera:

En el **capítulo I**, se da a conocer la introducción acerca de la investigación del tema de los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria; donde se planteó el problema de investigación y se formuló el problema general y los específicos; además, de haber considerado antecedentes internacionales, nacionales y locales para el logro de objetivos en el presente trabajo también se da a conocer la justificación y se resalta las características más importantes del ámbito de estudio.

En el **capítulo II**, se detalla la revisión de la literatura de los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria, además del marco conceptual que sirvieron

de sustento para el trabajo de investigación, para acceder al planteamiento de la hipótesis general y específica.

En el **capítulo III**, se aplica el método y diseño de investigación, la población y muestra entre otras características importantes del tema de estudio.

En el **capítulo IV**, se exponen los resultados y discusión de los mismos, producto de un análisis minucioso en base a cada objetivo específico propuesto. Así, mismo la contratación de las hipótesis, Además de ultimar con las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presenta, las referencias bibliográficas y los anexos de los datos obtenidos.

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el contexto local la municipalidad provincial de Puno, institución que goza de autonomía económica y administrativa en asuntos de su competencia, presenta problemas en sus procedimientos administrativos y por ende deficiencias para la recaudación tributaria, ya que sus procedimientos administrativos tributarios son deficientes en cuanto a formalidades y tramites, que influyen en actuaciones arbitrarias de la administración tributaria e incluso se incurren en imprecisiones. Tales debilidades dificultan llevar un efectivo procedimiento administrativo y una adecuada recaudación tributaria de la municipalidad de Puno.

Un factor importante para lograr el objetivo es la implementación de lineamientos de mejora de los procedimientos administrativos, el cual permitirá mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad de Puno.

En el Perú, los impuestos municipales cuya administración y recaudación corre por cuenta directa de las municipalidades, resultan ser instrumentos importantes para el financiamiento local y, más aún, para su autonomía. Dentro de este grupo de ingresos, el impuesto predial tiene un rendimiento de especial importancia en la estructura consolidada de ingresos de los gobiernos locales (Duran Rojo & Mejia Acosta, 2015).

En el contexto internacional, la globalización y la competencia, son factores importantes a los que se enfrentan los gobiernos de todos los países, para cumplir con sus obligaciones y atender necesidades, bajo el paradigma de la competitividad, debido a que una de las fuentes principales de ingresos de recursos económicos de los gobiernos de cada país en todos sus niveles son los impuestos y la recaudación tributaria. Por lo cual los gobiernos se allegan de tales recursos económicos, al respecto, la experiencia internacional ha enseñado que el impuesto predial constituye potencialmente el mejor instrumento financiero en el nivel local, y con mayor pertinencia en las zonas urbanas, el desafío reside en explotarlo eficientemente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el procedimiento administrativo y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno en el periodo 2018?

1.2.2. Problema específico

PE1 ¿Qué tramites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018?

PE2 ¿Cómo es la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Puno, 2018?

PE3 ¿Es posible proponer lineamientos de mejora de los procedimientos administrativos para mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018?

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Antecedentes internacionales

- 1) (Belmonte Martin, 2013), en su investigación, “La gestión tributaria local en España: algunas propuestas solidarias del estado del bienestar ante la crisis

global”, señala lo siguiente: La gestión tributaria local es una actividad altamente compleja dado el cambiante y variado marco legal que lo sustenta, las garantías que se asocian a la delicada información personal que se manejan sobre los contribuyentes, la dificultad para encontrar y mantener un personal calificado y actualizado en la materia, el sofisticado entramado tecnológico para optimizar el tratamiento de los datos, las necesidades económicas y financieras de los municipios.

A su vez, no existe un único modelo consensuado y generalizado por la totalidad de municipios españoles, lo que ha provocado una importante disparidad de fórmulas de gestión y recaudación con resultados diversos.

Para finalizar, el reto de la gestión tributaria local en los Estados de Bienestar en tiempos de crisis consistirá en compatibilizar las clásicas “Es” relacionadas con la economía, eficiencia y eficacia con otras, como son la ética, el equilibrio y la equidad. La fórmula exitosa será aquella que permita maximizar la ecuación con estas variables.

- 2) (Jaramillo Garcia & Aucanshala Naula, 2013), en su investigación “Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales aplicado en el ilustre municipio de Riobamba”, concluye que: Las necesidades que tienen los municipios impone a las autoridades la obligación de planear el desarrollo de su comunidad, para lo cual se requieren: información confiable y disponibilidad económica. No solo se trata de cobrar más; se busca que haya mayor certeza en la información, ser más equitativo entre los que cumplen, que no son la mayoría y los que están pendientes de regularizarse.

Además es necesario que hoy en día los municipios se preocupen por tomar conciencia en los ciudadanos mediante las facilidades en trámite y certeza de la

información para que estos participen de manera activa, para fomentar la desaparición de la cultura del no pago.

- 3) (Urias Torres, 2010), en su investigación “Perspectiva constitucional del procedimiento administrativo tributario en Colombia”, concluye que: se tiene que el procedimiento tributario en Colombia, como fuente directa de orden legal y de contenido especial, en cuanto a su aplicación, tiene establecidas multiplicidad de actuaciones, con miras a cumplir un sólo propósito, cual es, el de la verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes obligados a declarar.

La regulación existente no es lo suficientemente clara, esa multiplicidad de regulaciones, hace que en un momento dado confunda de manera sistemática a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones y en particular frente a las actuaciones que adelante en su contra la administración tributaria, pues los administrados o contribuyentes no están en capacidad de tener un dominio o conocimiento sobre toda esta normativa, lo cual repercute en que no puedan atender en forma debida las reclamaciones o impugnaciones que deban presentar en defensa de sus intereses, máxime aun cuando se trata de personas o administrados que en su gran mayoría no tienen la preparación suficiente y especializada para ello.

No existe razón alguna para aceptar que en las circunstancias actuales cuando las instituciones modernas tienden a simplificar los procedimientos o trámites, incluso, de llevar su aplicación a diversas materias, hoy se tenga en Colombia unos procedimientos incoherentes, contrapuestos y llenos de vacíos normativos como los contenidos en el procedimiento tributario.

- 4) (Gamba Valega, 2006), en su investigación, “El debido procedimiento administrativo en el ámbito tributario”, sostiene. El procedimiento administrativo en un estado democrático de Derecho cumple una triple finalidad: 1° Es un medio de formación de la voluntad administrativa; 2° Es una garantía para los ciudadanos-administrados; y, sobretodo, 3° Es una institución de carácter constitucional, pues garantiza valores o bienes recogidos expresamente por nuestro texto constitucional, tales como: una administración de los tributos de manera eficaz, el sometimiento pleno de los actos administrativos al ordenamiento jurídico (principio de legalidad), el derecho a la tutela efectiva por parte de los administrados, la satisfacción de necesidades públicas por parte de la Administración, el principio de eficacia administrativa, el ejercicio efectivo del derecho de defensa, entre otros.

El Libro Tercero del Código Tributario “Procedimientos Tributarios” no contiene una regulación sistemática relacionada a los Procedimientos Administrativos de Recaudación, Fiscalización, Consultas Tributarias, así como el Procedimiento Sancionador Tributario, entre otros.

1.3.2. Antecedentes nacionales

- 1) (Huanacuni Mamani, 2017), en su investigación, “La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín”, concluye: La Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa, posee personal no capacitado para poder cumplir con las funciones institucionales, ya que muchos de ellos se encuentran laborando por favores políticos y solo por un tiempo determinado, lo que refleja la existencia de un inadecuado nivel de capacitación profesional de este personal. Adicionalmente,

solo se adiestra y capacita a una pequeña porción del total de los funcionarios que trabajan en esta Gerencia que es estratégica para una adecuada recaudación del impuesto predial para la buena gestión y funcionamiento de la Municipalidad.

Cuanta menos información se posea de los contribuyentes y cuanto menos frecuentes sean los controles de las informaciones existentes por parte de la Gerencia de Administración Tributaria, mayor será el riesgo de que se presenten declaraciones falsas o de que no se presenten declaraciones. Y como consecuencia los ingresos municipales se verán mermados, en consecuencia el presupuesto institucional insuficiente para atender los servicios públicos que necesita la población, ya que la recaudación tributaria está sujeta a la buena voluntad del contribuyente.

- 2) (Delgado Vargas, 2015), en su tesis, “La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Tarica”, concluye: La recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Taricá en el período 2015, la misma que está comprendida por el cobro del impuesto predial, el impuesto de alcabala y el impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, todos ellos con sus respectivas tasas y formas de cálculo. Estos resultados empíricos se corresponden con el marco teórico y normativo del sistema tributario municipal; sin embargo, en cuanto al cumplimiento por parte de los contribuyentes, se puede notar que existe un alto porcentaje que no está cumpliendo con sus obligaciones, poniendo en riesgo la ejecución de obras públicas.

Queda descrita la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Taricá en el período 2015, la que a partir de la prueba empírica mostró un funcionamiento deficiente que no logra alcanzar sus niveles de eficacia y eficiencia,

fundamentalmente porque no hace posible la recaudación de los impuestos y tasas para la ejecución de obras de desarrollo social para la comunidad.

- 3) (Yucra Yucra, 2015) en su investigación “La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Cayma”, concluye: El tema de la recaudación tributaria esta generalmente percibido como un trabajo poco grato, pues las personas evitan con frecuencia el pago de este impuesto, razón por la que ha generado un monto altísimo en morosidad en la municipalidad de Cayma y en respuesta a esto la administración tributaria otorga campañas de Amnistías que no hace más que aumentar y fomentar la inconciencia tributaria, sumado a esto no se actualizado las formas de pago mediante la red bancaria, internet, etc.
- 4) (Choqueña Quispe, 2013), en su investigación “La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite”, concluye que: La administración tributaria, por parte de los funcionarios, es deficiente, debido a que la planificación, coordinación, ejecución y el control del proceso de recaudación tributaria, así como la fiscalización tributaria, es poco adecuada. La percepción del contribuyente con respecto a la atención de la administración tributaria, es poco positiva, debido a que los servicios de asesoramiento y orientación en asuntos tributarios, atención de solicitudes o problemas de temas tributarios, así como las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pagos, son poco adecuados.

1.3.3. Antecedentes locales

- 1) (Ortega Huisa, 2014 - 2015), en su investigación, “Cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincia de Puno”, concluye: La recaudación tributaria del impuesto predial en la

Municipalidad Provincial de Puno representa niveles bajos esto se debe a los montos dejados de percibir durante los meses de menos recaudación tributaria, esto a causa de las Amnistías tributarias ya que en el año 2014 los trimestres predominantes fueron el Primer y Tercer trimestre en un 26% y en el año 2015 predomina el Cuarto trimestre en un 38%, lo que indica que los contribuyentes esperan en la mayoría de casos el último momento para pagar su impuesto y muchos de los contribuyentes simplemente no realizan el pago del impuesto predial. Así mismo del total de los contribuyentes registrados por la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno en los periodos 2014 y 2015 se ve reflejado que en el año 2014 se tiene inscrito a 14,723 contribuyentes, el 54% cumple con el pago del impuesto predial y para el año 2015 de 16,270 contribuyentes inscritos solo el 45% cumplen con el pago del impuesto, lo representa niveles bajos en recaudación tributaria frente a un 100%, habiendo una diferencia del 46% y 55% contribuyentes omisos al pago. Es así que la recaudación de la Municipalidad Provincial de Puno representa niveles bajos durante los años 2014 -2015 y ello se relaciona con la falta de cultura tributaria por parte de los contribuyentes.

- 2) (Callata Juli, 2014), en su investigación, “Los procedimientos administrativos y su eficiencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno”, concluye en lo siguiente:

De acuerdo al análisis que se ha realizado de los procedimientos administrativos de la gerencia de administración tributaria, no son ordenados y a la vez son muy extensos, esto debido a que también no se está realizando un procedimiento correlativo que son: registro, recaudación, cobranza y fiscalización.

Frente a la eficiencia en la recaudación tributaria, el presupuesto inicial de apertura del año 2014 de la Municipalidad Provincial de Puno en cuanto a recaudación tributaria no se ha cubierto el 100%, se ha llegado a ejecutar el 72% de PIA la recaudación tributaria, entonces no es eficiente.

- 3) (Aguilar Miranda & Flores Condori, 2014) en su investigación, “La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno”, concluye: El bajo nivel de recaudación del impuesto predial, es producto de un deficiente nivel de conocimiento tributario representando el 48.63%, debido a que la mayoría de propietarios no conocen sus derechos y deberes con respecto a sus obligaciones tributarias, principalmente relacionado al impuesto predial, desconocen los fines y objetivos del tributo considerando que no les beneficia, así mismo desconocen los plazos de pago y no realizan adecuadamente sus declaraciones, por lo que un 29.46% de la población no cumplen con sus obligaciones formales y sustanciales.

El desconocimiento de la normativa en relación al Impuesto Predial por parte de los propietarios de los predios ocasiona que la Municipalidad Provincial de Puno deje de recaudar la suma de S/.2,181,929.05 lo cual representa un 80.36%, considerando que los propietarios aluden que los montos que se cobran por este impuesto son elevados.

- 4) (Alata Tisnado, 2012), en su tesis, “Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Puno”, concluye en lo siguiente: El ingreso económico de los contribuyentes; número de miembros por familia y la ubicación del predio, información al contribuyente; influyen de manera significativa sobre la variable explicada recaudación del impuesto predial.

5) (Flores, 2004), en su tesis, “Evaluación de las causas y efectos del incumplimiento del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno”, concluye que:

Las causas son muchas y varían de acuerdo a la situación de cada contribuyente de los cuales encontramos la siguiente realidad, en lo económico, el 46.15% de la población de Puno tienen un bajo nivel de ingresos; en lo jurídico el 38.46% desconocen las leyes que rigen este impuesto; en lo cultural el 39.56% mencionan que es la falta de orientación al contribuyente y además no existe una conciencia tributaria; en lo social el 49.45% de la población piensa que el dinero recaudado lo malgastan los funcionarios de la Municipalidad problema que es una realidad a nivel nacional por la incapacidad y el nivel de corrupción que existe.

1.4. JUSTIFICACIÓN

En el contexto nacional e internacional, la globalización y la competencia, son factores importantes a los que se enfrentan las empresas y no solo instituciones privadas; si no también entidades públicas tal es el caso de los estados para cumplir con sus obligaciones y atender necesidades, bajo el paradigma de la competitividad, debido a que una de las fuentes principales de ingresos de recursos económicos de los gobiernos son los impuestos municipales más el caso del impuesto predial, ya que representa una fuente importante de recaudación e ingresos, para lograr mayores niveles de recaudación es importante poner énfasis en los procedimientos administrativos.

La presente investigación contribuirá al desarrollo económico y social de la municipalidad provincial de Puno. Esta investigación servirá de base para posteriores trabajos de investigación que se desarrollen posteriormente sobre procedimientos administrativos y recaudación tributaria.

En base a la presente investigación “Los procedimientos administrativos en la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018”. Se beneficiaran:

los gerentes de dicha institución, particularmente la sub gerencia de finanzas y operaciones, para mejorar sus procedimientos administrativos y su recaudación tributaria. Del mismo modo los contribuyentes.

Para alcanzar la realización de los objetivos de estudio, se aplicara una combinación de métodos de investigación apropiados, en función de los paradigmas de la ciencia; focalizándose este estudio en la municipalidad provincial de Puno, específicamente en la sub gerencia de finanzas y operaciones.

1.5.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Analizar los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018.

1.5.2. Objetivo específico

OE1 Determinar que trámites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018.

OE2 Analizar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Puno, 2018.

OE3 Proponer lineamientos de mejora de los procedimientos administrativos para mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018.

1.6.CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

1.6.1. Ámbito de estudio

La investigación se realizó en el ámbito geográfico de la ciudad de Puno, en la municipalidad provincial de Puno, específicamente en la gerencia de administración tributaria, periodo 2018.

1.6.2. Ubicación geográfica: Está ubicado al sur del país, limitando al norte con Madre de Dios, al este con Bolivia y el lago Titicaca, al sur con Tacna, al suroeste

con Moquegua y al oeste con Arequipa y Cuzco. Con 66,997 km² de extensión territorial, altitud: 3827 metros sobre el nivel del mar.

Figura N° 1 *Ubicación geográfica, Puno*



Fuente: Google maps.

1.6.3. Naturaleza de la municipalidad provincial de Puno: La Municipalidad Provincial de Puno tiene su sustento en el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, la que establece que las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local, tienen autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.

a. Razón social: Municipalidad provincial de Puno.

b. Dirección: La municipalidad provincial de Puno está ubicada en el Jr. Deustua N° 458 Cercado (en la plaza de Armas, específicamente la oficina de la gerencia de administración tributaria de dicha institución se encuentra ubicada en el Jr. Lima N° 550).

1.6.4. Misión

Misión institucional: En la Municipalidad Provincial de Puno, trabajamos para mejorar la calidad de vida y el buen vivir de los ciudadanos y ciudadanas, involucrándonos en el desarrollo integral con acciones transparentes y

participativas que eleven la calidad de los servicios públicos y que construyan ciudadanía

1.6.5. Visión

Visión institucional: En la Municipalidad Provincial de Puno al 2018, es una institución articuladora, moderna, organizada y competitiva, comprometida con el desarrollo integral sostenible e inclusivo de la comunidad, posicionándola como una provincia ordenada, segura, saludable y turística.

1.6.6. Breve historia

La Provincia de Puno fue creada por un decreto del 2 de mayo de 1854 y la Ciudad de Puno es capital del departamento hoy región Puno. La ciudad era un modesto poblado hasta que el virrey Conde de Lemos la convirtió en capital de la provincia de Paucarcolla, el 4 de noviembre de 1668. Paralelamente cambió su antiguo nombre de San Juan Bautista de Puno por el de San Carlos de Puno. La municipalidad provincial de Puno fue creada según Ley N° 5463 del día 06 de septiembre de 1926, tiene como objetivos principales, promover la adecuada prestación de servicios y el desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Según (ley de procedimiento administrativo general N° 27444), define. Normas comunes para las actuaciones de la función administrativa del estado y, regula todos los procedimientos administrativos desarrollados en las entidades, incluyendo los procedimientos especiales.

Por su parte (Castillo Gonzales, 2013), define. Es una serie de etapas o fases que se ejecutan por partes y ante las autoridades administrativas (funcionarios y empleados públicos) con la finalidad de tomar alguna decisión. Continua manifestando dicho autor que el procedimiento administrativo existe para resolver problemas planteados por medio de peticiones e impugnaciones, siendo distinto al procedimiento o proceso judicial.

Por otra parte (Luna Gonzales, 2012), sostiene. Es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

(Municipalidad provincial de Puno, 2012), define. Es el conjunto de actos y diligencias tramitados ante la municipalidad provincial de Puno, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

2.1.1.1. Características del procedimiento administrativo

Según, (Castillo J. , 2013), identifica como característica de los procedimientos administrativos, las siguientes:

- a. Sencillez:** Es decir que carece de complejidad. En materia tributaria, el código tributario ha regulado el procedimiento administrativo proveyéndolo de pocos y sencillos actos o etapas.
- b. Rapidez:** El procedimiento administrativo tributario debe ser impulsado de oficio, por mandato legal. Sin embargo, la práctica demuestra que la petición de parte resulta de imperiosa necesidad a fin de asegurar el diligenciamiento rápido del procedimiento
- c. Informalidad:** Las actuaciones no se encuentran sujetas a exterioridades específicas, ni requieren el auxilio del abogado, salvo los requisitos tentativamente establecidos por el código tributario para la solicitud inicial y resolución que liquida el expediente, la legislación impositiva no ha regulado formalismos especiales para el procedimiento administrativo. Algunas veces la administración tributaria ha caído en intentos de adicionar requisitos en el impulso del procedimiento.
- d. Iniciación de oficio:** Significa que el procedimiento inicia la misma administración por su propio interés, sin descartar que también empiece por iniciativa del interesado.
- e. Prueba legal:** El código tributario preceptúa que en las actuaciones ante la administración tributaria podrán utilizarse todos los medios de prueba admitidos en derecho.

- f. **Escrito:** Todas las etapas del procedimiento de principio a fin han de ser escritas. Existe incluso prohibición para la administración tributaria de denegar cualquier gestión formulada por escrito.
- g. **Público para los interesados:** El procedimiento es secreta no en forma absoluta, por cuanto se permita la publicidad del mismo, exclusivamente para los interesados.
- h. **Se inicia ante una organización y termina ante otra:** La superintendencia de administración tributaria, ente encargado de ejercer administración del régimen tributario, aplica la legislación tributaria, recaudar, controlar y fiscalizar los tributos, constituye un conjunto de dependencias y departamentos, jerarquizados y con atribuciones específicas ante quienes se desarrolla en procedimiento administrativo.
- i. **Culmina con una resolución definitiva:** La resolución constituye una forma de decisión. Esta resolución contiene la voluntad de la organización pública. Esta voluntad se hace efectiva a partir del momento en que se comunica al interesado mediante la notificación o publicación si fuera el caso.
- j. **La resolución queda sujeta a impugnación:** Al ocurrir la comunicación de la resolución, la misma queda sujeta impugnación de parte del interesado o afectado.

2.1.1.2. Principios del procedimiento administrativo

Según (ley de procedimiento administrativo general N° 27444), el procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios:

- a. **Principio de legalidad:** Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
- b. **Principio del debido procedimiento:** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser

notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

- c. **Principio de impulso de oficio:** Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias.
- d. **Principio de razonabilidad:** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.
- e. **Principio de imparcialidad:** Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.
- f. **Principio de informalismo:** Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.
- g. **Principio de presunción de veracidad:** En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los

administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

- h. Principio de buena fe procedimental:** La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley. Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.
- i. Principio de celeridad:** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
- j. Principio de eficacia:** Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.
- k. Principio de verdad material:** En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus

decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

- l. Principio de participación:** Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.
- m. Principio de simplicidad:** Los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- n. Principio de uniformidad:** La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

- o. Principio de predictibilidad o de confianza legítima:** La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.
- p. Principio de privilegio de controles posteriores:** La tramitación de los procedimientos administrativos se sustentará en la aplicación de la fiscalización posterior; reservándose la autoridad administrativa, el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y aplicar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.
- q. Principio del ejercicio legítimo del poder:** La autoridad administrativa ejerce única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder, bien sea para objetivos distintos de los establecidos en las disposiciones generales o en contra del interés general.
- r. Principio de responsabilidad:** La autoridad administrativa está obligada a responder por los daños ocasionados contra los administrados como consecuencia del mal

funcionamiento de la actividad administrativa, conforme lo establecido en la presente ley. Las entidades y sus funcionarios o servidores asumen las consecuencias de sus actuaciones de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

- s. **Principio de acceso permanente:** La autoridad administrativa está obligada a facilitar información a los administrados que son parte en un procedimiento administrativo tramitado ante ellas, para que en cualquier momento del referido procedimiento puedan conocer su estado de tramitación y a acceder y obtener copias de los documentos contenidos en dicho procedimiento, sin perjuicio del derecho de acceso a la información que se ejerce conforme a la ley de la materia.

Figura N° 2 Principios del procedimiento administrativo



Fuente: (Ley de procedimiento administrativo, citado por, Márquez, 2019)

2.1.2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO TRIBUTARIO

Según, (Menendez, 2014), define. Como aquella manifestación externa de la función administrativa configurado por una serie de formalidades y tramites de orden jurídico que se establece para poder emitir una decisión por parte de la autoridad tributaria.

Por su parte, (Escobar, 2013), indica que este, constituye el procedimiento de determinación de la obligación tributaria, ósea el acto mediante el cual el sujeto pasivo de la relación tributaria (contribuyente o responsable) o la administración tributaria, declaran la existencia de la obligación.

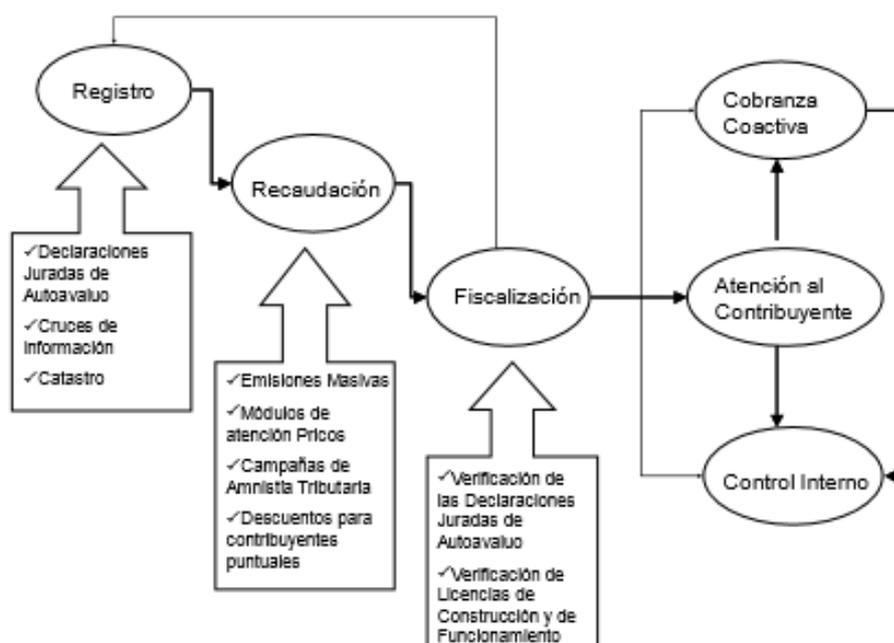
Un procedimiento administrativo tributario, está constituido por una serie de actos relacionados entre sí con una finalidad común: gestionar, recaudar e inspeccionar los tributos, así como sancionar las infracciones tributarias y revisar los actos tributarios.

(Delgado García & Cuello, 2008, pág. 21)

2.1.2.1. Estructura del procedimiento administrativo tributario

Según, (CAD, 2014), argumenta que existe 5 etapas en el proceso de la administración tributaria.

Figura N° 3 Procedimiento administrativo tributario.



Fuente: (CAD, 2014)

- a. **Registro:** Es el conjunto de actividades que permitirá mantener actualizada la base de datos de la administración tributaria, conteniendo la información de los contribuyentes, predios, declaraciones juradas y la fiscalización correspondiente, a fin de determinar el Impuesto Predial.

Es la primera etapa del Proceso Tributario, consiste en la formación de la base tributaria, es decir, en esta etapa se identifican a los contribuyentes y se sistematiza la información. Es importante que el proceso de registro de los datos de identificación y ubicación del contribuyente, así como los que se refieren al predio, se basen en información veraz que permita realizar una certera determinación del impuesto. Para la administración tributaria municipal, el insumo más importante para brindar un adecuado desempeño es la información que recibe de los contribuyentes. De ahí la

importancia de que el registro de los datos sea el correcto, sobre todo el del impuesto predial. (Barrera, 2010)

b. Recaudación: La recaudación tributaria se define como el ejercicio de las funciones administrativas conducentes al cobro de las deudas tributarias. (Tuero, 2012)

Los SAT han adoptado la estrategia de diferenciar el proceso de recaudación, otorgando un tratamiento diferenciado para los contribuyentes principales debido a la importancia de su contribución.

Los factores internos que limitan la captación de los tributos municipales: (Vera, 2011)

- Inadecuada organización de la Administración Tributaria
- Deficiente infraestructura de los locales de la Administración Tributaria
- Insuficientes acciones para crear la conciencia tributaria
- Beneficios tributarios frecuentes (amnistías tributarias)
- Carencia de dispositivos legales para el cobro de las contribuciones y tasas
- Incumplimiento del debido proceso que establece el Código Tributario en el proceso de recaudación, acotación y fiscalización de los tributos municipales
- Carencia de personal calificado
- Indiferencia de las autoridades y funcionarios de mayor nivel de la Municipalidad
- Falta de capacitación permanente al personal
- Inadecuados sistemas de procesamiento de datos
- Labores de fiscalización tributaria inadecuados o inexistentes
- Carencia de autonomía del responsable de la Administración
- Deficiencia o inexistencia del sistema de cobranza coactiva
- Deficiente o inexistente orientación a los contribuyentes
- Interferencia de las autoridades y funcionarios en la Administración Tributaria.

- Carencia de directivas internas que normen el proceso de la Administración Tributaria.
 - Deficiente elaboración o inexistencia del catastro municipal.
 - Carencia de planes y programas para optimizar la recaudación tributaria y no tributaria, entre otros.
- c. Fiscalización:** El proceso de Fiscalización comprende un conjunto de tareas que tienen por finalidad instar a los contribuyentes a cumplir su obligación tributaria; cautelando el correcto, íntegro y oportuno pago de los impuestos.
- La fiscalización tributaria es el conjunto de acciones tendientes a verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de la inspección, investigación y el control o verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, incluso de aquellos contribuyentes que gocen de inafectación, exoneración o beneficios tributarios. Comprobando la exactitud, la procedencia y la adecuación de sus declaraciones, contribuciones a las leyes y reglamentos vigentes. Por otro lado, la fiscalización puede modificar la conducta evasora o morosa de la mayoría de contribuyentes, a fin de mantener los niveles de cumplimiento de aquellos grupos de contribuyentes que son honestos y puntuales en sus obligaciones tributarias municipales (Plasencia, H, 2007, pag. 3).
- d. Atención al contribuyente:** Está conformado por aquellas actividades que buscan brindar una adecuada orientación a los contribuyentes para que con toda la información necesaria los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones tributarias y a su vez, la administración tributaria mantenga un correcto registro de datos. En las administraciones tributarias, es de suma importancia conocer todo acerca de los tributos, por ello deben desarrollar estrategias para conseguir la aceptación social de este, disminuir la evasión y la defraudación tributaria, a fin de forjar un cambio

sustancial en los patrones culturales de los ciudadanos en relación a su proceder como generador de riqueza y como contribuyente.

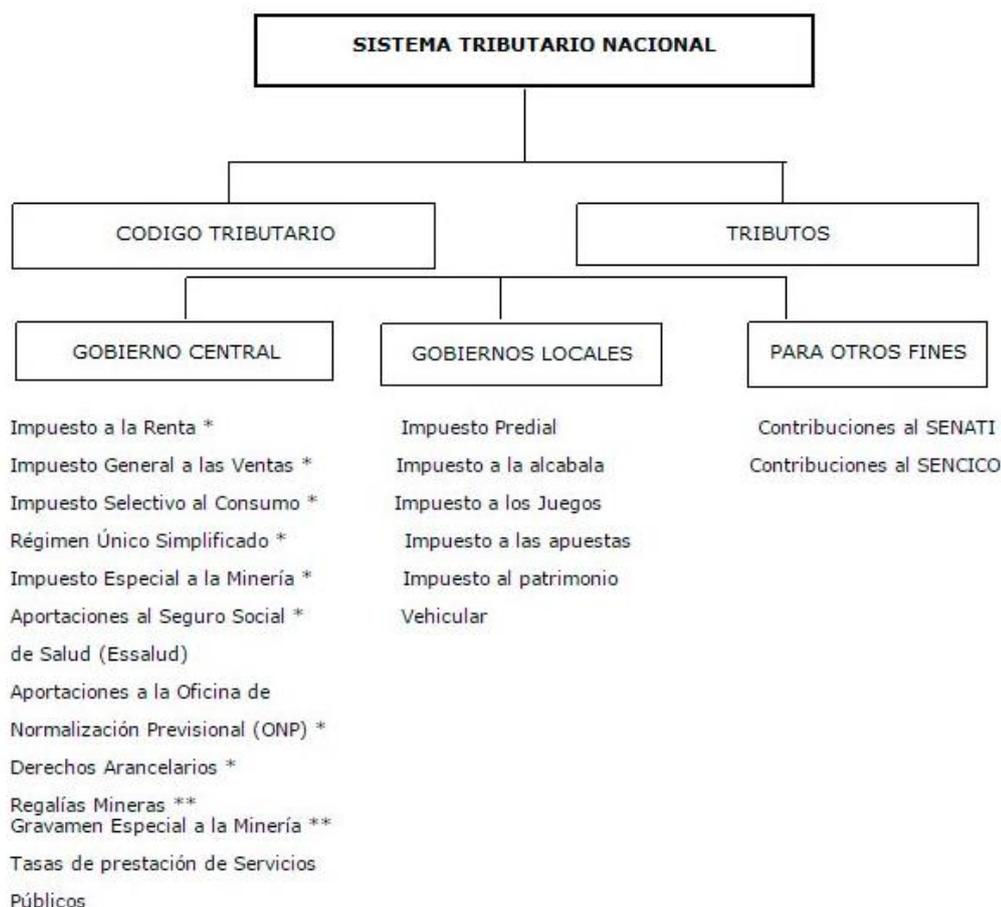
- e. **Notificación:** La notificación es un acto administrativo que efectúa la administración tributaria para dar a conocer a los contribuyentes de manera individualizada los resultados de algún proceso o trámite. La formalidad de la notificación es importante ya que pueden afectar los derechos, obligaciones e intereses del contribuyente. El objetivo principal de la notificación es la comunicación oportuna de los actos administrativos, a fin de permitir el ejercicio del derecho de defensa y la continuidad del debido proceso, así como la transparencia y legalidad del procedimiento administrativo. El domicilio fiscal fijado por el contribuyente se constituye en el lugar de notificación de los actos administrativos en materia tributaria. Dicho domicilio se mantendrá mientras no sea comunique su actualización a la administración tributaria.

2.1.3. SISTEMA TRIBUTARIO NACIONAL

El sistema tributario Peruano es el conjunto ordenado de normas, principios e instituciones que regulan las relaciones procedentes de la aplicación de tributos en el país. Se rige bajo el Decreto Legislativo N° 771 (enero de 1994), denominado como la Ley Marco del Sistema Tributario Nacional.

Según la Constitución de 1993, el Estado es el poder político organizado en tres niveles de gobierno: nacional, regional y local, y cada uno de ellos agrupa diferentes unidades ejecutoras o productoras de bienes y servicios públicos cuyos costos operativos deben ser financiados con tributos. (Logam Chimbote, s.f.)

Figura N° 4 Sistema tributario nacional



Fuente: (SUNAT, s.f.)

2.1.4. SISTEMA TRIBUTARIO MUNICIPAL

Según, (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015), define. Es el conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) cuya administración se encuentra a cargo de las municipalidades, sean éstas de ámbito provincial o distrital. Asimismo, forman parte de este sistema las normas tributarias municipales y las entidades municipales encargadas de administrar tales tributos.

2.1.5. .ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL

La administración tributaria municipal es el órgano del gobierno local que tiene a su cargo la administración de los tributos dentro de su jurisdicción, teniendo en consideración para tal fin las reglas que establece el Código Tributario. Asimismo, se constituye en el

principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias, para la recaudación y el control de los tributos municipales. (Ley de Tributación municipal N° 776)

Según, (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015), define. Es el órgano de la municipalidad encargado de gestionar la recaudación de los tributos municipales. Para cumplir con tal fin, el artículo 52. Del TUO del código tributario le reconoce, en principio, exclusividad para la administración de sus tasas y contribuciones; y, en forma excepcional, la administración de los impuestos que le sean asignados por la ley de tributación municipal. Para manejar estos tributos, los gobiernos locales podrán aplicar las facultades que, en forma exclusiva, sólo pueden ser ejercidas por las administraciones tributarias. Estas facultades son:

- a. **Facultad de Determinación:** Consiste en identificar la generación de hechos gravados que representan una obligación tributaria, el sujeto obligado al pago, la base imponible y el monto del tributo.
- b. **Facultad de Recaudación:** Consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias.
- c. **Facultad de Fiscalización:** Consiste en inspeccionar y verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
- d. **Facultad de Resolución:** Consiste en la revisión de los propios actos administrativos en el caso que algún contribuyente los objete y plantee una controversia. Las reclamaciones tributarias son resueltas en primera instancia administrativa por las administraciones tributarias y en segunda instancia por el Tribunal Fiscal.
- e. **Facultad de Sanción:** Consiste en la sanción a los contribuyentes que hayan incurrido en infracciones tributarias tipificadas en el TUO del Código Tributario.

- f. Facultad de Ejecución:** Consiste en exigir al contribuyente deudor el pago de la deuda tributaria, bajo apercibimiento de afectar su patrimonio. Para ello, aplica las disposiciones del TUO de la Ley de Procedimiento de Cobranza Coactiva.

Figura N° 5 *Facultades de la administración tributaria*



Fuente: (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015)

2.1.6. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Según, (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015). Es la función natural de toda administración tributaria, y consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; es decir, a través de ella la administración tributaria municipal está facultada para recibir el pago de los tributos que realicen los contribuyentes. En el caso de esta facultad, la ley admite que sea ejercida por terceros en representación de la administración tributaria municipal, como por ejemplo las entidades del sistema bancario y financiero, previa celebración de convenios o contratos. Asimismo, se permite que terceros reciban declaraciones u otras comunicaciones de los contribuyentes dirigidas a la administración tributaria municipal.

Según, (Paredes Tejada, 2012), define al conjunto de obligaciones que deben realizar los ciudadanos de un distrito sobre sus propiedades, servicios, etc. que reciben por parte del gobierno local, las municipalidades tienen a su cargo la administración de los tributos que a continuación se mencionan: impuestos, contribuciones y tasas.

2.1.7. TRIBUTACIÓN MUNICIPAL

Según, (Paredes Tejada, 2012), define. Al conjunto de obligaciones que deben realizar los ciudadanos de un distrito sobre sus propiedades, servicios, etc. Que reciben por parte del gobierno local, las municipalidades tienen a su cargo la administración de los tributos que a continuación se mencionan: impuestos contribuciones y tasas.

2.1.8. TRIBUTO

Es una prestación exigida unilateralmente por el estado a los particulares para solventar el gasto público, en virtud de su potestad de imperio, derivada de la soberanía, la misma que radica en el pueblo y se ejerce por medio de sus representantes. (Brewer, 2005).

Según, (Ruiz de Castilla Ponce de León, 2014). El tributo es un medio para financiar la actividad estatal. En este sentido, son prestaciones obligatorias, generalmente en dinero, exigidos por el estado en virtud de su imperio, para atender sus necesidades y realizar sus fines políticos, económicos y sociales.

2.1.8.1. Clasificación de los tributos

De acuerdo a (Alfaro Limaya, 2007), determina que en término genérico comprende:

- 1. Impuestos**, es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del estado.
- 2. Contribución**, es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.
- 3. Tasas**, es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

2.1.8.2. Impuestos municipales

De acuerdo a la (Ley de tributacion municipal N° 776, s.f.). Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes: Impuesto predial, impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio automotriz, impuesto a las apuestas, impuesto a los juegos, impuesto a los espectáculos públicos.

2.1.8.2.1. Impuesto predial:

a. Hecho imponible

El impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes del mismo, que no puedan ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la municipalidad distrital donde se encuentre ubicado el predio. (Ley de Tributacion municipal N° 776)

Es el impuesto de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. La base imponible para la determinación del impuesto se encuentra constituida por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en la jurisdicción del distrito (Villaran, 2011)

b. Cálculo del impuesto predial

El impuesto se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente:

Cuadro N° 1 *Tramo de autoavalúo Alícuota.*

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

Fuente: (Ley de Tributación municipal N° 776)

Las municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT vigente al 01 de enero del año al que corresponde el impuesto.

c. Forma de pago

Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año.

En forma fraccionada, hasta en cuatro cuotas trimestrales. En este caso, la primera cuota será equivalente a un cuarto del impuesto total resultante y deberá pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero. Las cuotas restantes serán pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del índice de precios al por mayor (IPM) que publica el instituto nacional de estadística e informática (INEI), por el período comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota y el mes precedente al pago.

Figura N° 6 *Calendario de pago del impuesto predial
(Hasta el último día hábil de cada mes)*



Fuente: (Ministerio de Economía y Finanzas, 2015).

d. Predios inafectos:

Están inafectos del pago del impuesto, los predios de propiedad de:

- El gobierno central, las regiones y las municipalidades.
- Los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad.
- Las propiedades de beneficencia.
- Entidades religiosas.
- Cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú.
- Comunidades campesinas y nativas de la sierra y selva, con excepción de las extensiones cedidas a terceros para su explotación económica.
- Universidades y centros educativos, conforme a la constitución.

La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la municipalidad donde se ubique el predio.

El autoevalúo se obtiene aplicando los aranceles y precios unitarios de construcción que formula y aprueba el Ministerio de Vivienda y Urbanismo todos los años.

e. Sujeto Pasivo:

Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza. Excepcionalmente, se considerará como sujetos pasivos del impuesto a los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato.

Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total.

Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes.

f. Deducciones del impuesto predial: Los predios que se mencionan a continuación, se efectuarán una deducción del 50% en su base imponible, para efectos de la determinación del impuesto: (Ley de Tributación municipal N° 776)

- Predios rústicos destinados y dedicados a la actividad agraria, siempre que no se encuentren comprendidos en los planos básicos arancelarios de

áreas urbanas.

- Los predios urbanos donde se encuentran instalados los Sistemas de Ayuda a la Aeronavegación, siempre y cuando se dediquen exclusivamente a este fin.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

a. Administración

La administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr. La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

b. Amnistía tributaria

Ordenanzas o medios donde ofrece a los contribuyentes eliminar sus moras e impuesto hasta cierto porcentaje, para su pago total, como sustenta. Este beneficio suele no incluir a los administrados que se encuentren en proceso de fiscalización y cobranza coactiva. El objeto del presente beneficio es conceder exoneración total de los intereses moratorios y exoneración parcial de las multas Tributarias y Administrativas de periodos anuales siempre que las deudas se regularicen en un plazo muy corto, que rige a partir de la publicación de la Ordenanza. (Villaran, 2011)

c. Beneficios tributarios

Los beneficios tributarios están compuestos por aquellas exoneraciones, deducciones y tratamientos tributarios especiales que implican una disminución en las obligaciones tributarias para ciertos contribuyentes. En teoría, los

beneficios tributarios constituyen incentivos, otorgados por el Estado con el fin de ayudar a conseguir objetivos económicos y sociales que aumenten el crecimiento y el desarrollo del país. (Instituto Peruano de Economía, 2012).

d. Contribución

Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. (Ley de Tributación municipal N° 776).

e. Contribuyente

Aquel sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho imponible. Dicha condición puede recaer en las personas naturales, personas jurídicas, demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho y entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, disponga de patrimonio y de autonomía funcional.

f. Exoneración

La dispensa total o parcial del pago de la obligación tributaria, concedida por el poder ejecutivo en los casos autorizados por la ley.

g. Impuesto

Los impuestos son prestaciones en dinero, al Estado y demás entidades de Derecho Público, que las mismas reclaman en virtud de su poder coactivo, en forma y cuantía determinadas unilateralmente y sin contraprestación especial con el fin de satisfacer las necesidades colectivas.

h. Predio

Se considera predios a los terrenos, así como a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan parte integrante de ellos y que no pudieran ser separadas, sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

i. Recaudación

Actividad desarrollada por la administración tributaria consiste en la percepción de las cantidades por los contribuyentes, como consecuencia de la aplicación de las diferentes figuras impositivas vigentes en el país.

j. Sector público

Se refiere a la parte del sistema económico que está relacionado con la actividad estatal, ya sea financiera o no financiera. Incluye a las entidades pertenecientes al gobierno central e instancias descentralizadas así como a las empresas públicas financieras y no financieras.

k. Tributo

Prestación obligatoria exigida, comúnmente en dinero por el estado en virtud de su poder de imperio, a los sujetos económicos sometidos a su soberanía territorial.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**2.3.1. Hipótesis general**

Los procedimientos administrativos son deficientes, que no permiten mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018.

2.3.2. Hipótesis específicas

HE1 Los trámites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Puno, 2018.

HE2. La recaudación tributaria del impuesto predial es deficiente en la municipalidad provincial de Puno, 2018.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

En este capítulo se expone el método y el diseño de investigación aplicada en el presente trabajo de investigación, igualmente se detalla la población y la muestra el cual represento el objeto de estudio, del mismo modo se explican las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos aplicados.

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método deductivo

Según (Bernal Torres, 2010), sostiene. Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

El método deductivo que es propio de las ciencias empíricas. Aplica el razonamiento de lo general a lo particular. Se proponen hipótesis a partir de la observación de hechos reales y estas solo son aceptadas con la condición de ser probadas. (Charaja Cutipa, 2011)

3.1.2. Método analítico

Según (Bernal Torres, 2010), define. Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

La presente investigación se hizo en base al método de investigación deductivo - analítico.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según (Vara Horna, 2010), define. La investigación **descriptiva**, estos diseños están hechos para describir con mayor precisión y fidelidad posible, una realidad empresarial o un mercado internacional o local. Los diseños descriptivos son, generalmente, cuantitativos. Son estudios que se abocan más a la amplitud y precisión que a la profundidad. Se realizan con poblaciones numerosas y abarcan un gran número de variables y correlaciones.

Según (Hernandez Sampieri, 2014), sostiene. La investigación **transversal descriptiva**, tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La presente investigación se realizó en base al diseño de investigación descriptivo de corte transversal ya que se tiene como finalidad ampliar, precisar y analizar respecto a: Los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad de Puno.

3.3. POBLACIÓN

Según (Vara Horna, 2010), define. Siempre se necesitan informantes o fuentes de información “primaria” o directa para cumplir con los objetivos planteados en una tesis.

A esas fuentes de información se les conoce como población (N), y es el conjunto de

datos de todo los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de sujetos o cosas que tiene una o más propiedades en común, se encuentra en un espacio o territorio y varían en el tiempo y espacio.

La población de la presente investigación estuvo conformada por 16,163 contribuyentes del impuesto predial al año 2018, que se encuentran registrados en la base de datos SISGAT (sistema de gerencia de administración tributaria) de la municipalidad provincial de Puno.

3.4. MUESTRA

Según, (Vara Horna, 2010), define. La muestra (n), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre es una parte de la población.

Aplicando la fórmula del muestreo probabilístico, la muestra de la presente investigación estuvo constituido por 180 contribuyentes de la municipalidad provincial de Puno.

3.4.1. Muestreo

Según, (Vara Horna, 2010), define. Es el proceso de extraer una muestra a partir de una población.

En la presente investigación se aplicó el muestreo probabilístico.

3.4.1.1. Muestreo probabilístico: Según, (Vara Horna, 2010), define. Utiliza el azar y las estadísticas para determinar el tamaño y la selección de cada integrante de la muestra.

Este tipo de muestreo alcanza mayor rigor científico, pues cumple con el principio de equi-probabilidad; según el cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos en una muestra.

La muestra probabilística, es la más adecuada para identificar índices y describir poblaciones mediante muestras. Por eso, este tipo de muestreo es típico y necesario cuando estás realizando investigaciones cuantitativas, descriptivas y correlacionales.

Para la estimación del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: tamaño de la muestra

N: población

p: proporción esperada

q: probabilidad de fracaso (0.95)

za: seguridad (3.1)

e: margen de error (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{16163(3.1)^2 (0.05)(0.95)}{(0.05)^2 (16163 - 1) + (3.1)^2 (0.05)(0.95)}$$

$$n = 180$$

3.5. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Según (Martines Goldiñez, 2013), sostiene. Propone las normas para ordenar las etapas del proceso de investigación, de igual manera, proporciona los instrumentos de recolección, la clasificación, la medición, la correlación y el análisis de datos, y el aporta a la ciencia los medios para aplicar el método.

3.5.1. Revisión documental

Según (Hernandez Sampieri, 2014), sostiene. Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal.

3.5.2. Encuesta

Según (Hernandez Sampieri, 2014), define. Es una técnica de recogida de información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso.

Para la recolección de datos de la presente investigación se aplicó las técnicas de recolección de datos antes mencionadas.

3.6. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Análisis documental: El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. (Castillo L. , 2005)

Para el desarrollo de la investigación se revisó las fuentes de datos: texto único de procedimientos administrativos, expedientes de declaración jurada de autoevaluó, beneficio pensionista y adulto mayor, prescripciones de deuda, autorizaciones de pago, notificaciones (requerimiento, liquidaciones de deuda, resoluciones de determinación de deuda y multa, orden de pago, resoluciones emitida a coactivo) y SISGAT el sistema de gerencia de administración tributaria. La revisión de estos documentos fue de vital importancia para comprender y analizar los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad, Puno, 2018.

3.6.2. Cuestionario: El cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006)

Para la presente investigación se hizo en base a un cuestionario aplicado con 20 preguntas estructuradas a los contribuyentes del impuesto predial. (Anexo N° 2)

3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.7.1. Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se exportó a una base de datos en el software Excel y SPSS, en el cual se procesó cada una de las variables según los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los contribuyentes de la municipalidad provincial de Puno.

3.7.2. Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos, la base de datos sistematizada, se someterá a técnicas estadísticas descriptivas, que permitieron dar confiabilidad y validez al instrumento de medición.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se expone, analiza e interpreta los resultados producto de la investigación realizada, en base a los objetivos planteados inicialmente.

Los resultados obtenidos en base a la información que se obtuvo a través de la encuesta realizada a 180 contribuyentes del impuesto predial de la municipalidad Provincial de Puno, así mismo del análisis documental proporcionado por la Sub Gerencia de finanzas y operaciones del municipio en mención. Ésta información se sistematizó en cuadros, tablas y gráficos los cuales son interpretados para su mejor comprensión, mediante el cual se determina que tramites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria y se analiza la recaudación tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de Puno en el 2018.

4.1. DETERMINAR QUE TRÁMITES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DIFICULTAN LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2018.

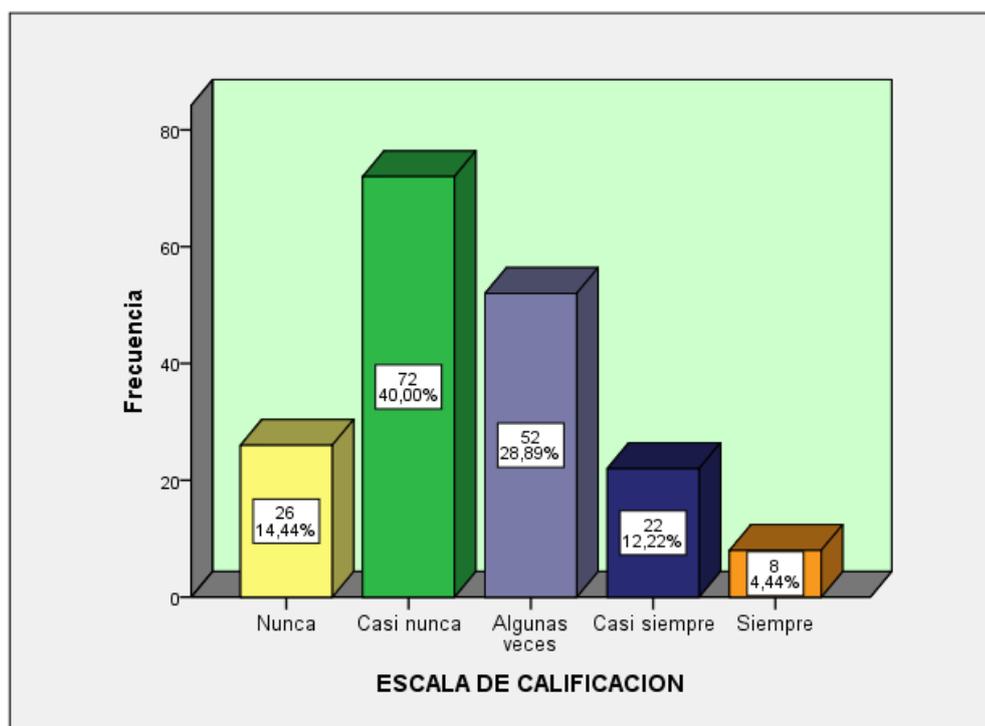
Tabla N° 1 *Los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	14,4	14,4	14,4
	Casi nunca	72	40	40	54,4
	Algunas veces	52	28,9	28,9	83,3
	Casi siempre	22	12,2	12,2	95,6
	Siempre	8	4,4	4,4	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 1 *Los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad*



Fuente: Tabla N° 1

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 1 y el Gráfico N° 1 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 14.44% responden que **nunca** los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad; el 40% responden que **casi nunca** los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad, el 28.89 % responden que **algunas veces** los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad, el 12.22 % responden que **casi siempre** los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad y solo el 4.44 % responden y afirman que **siempre** los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad.

La municipalidad como parte del sector público, aun cuando se habla de la era de la globalización y modernización, no actúa en base al constante cambio de la norma legal y la aplicación de sus procedimientos no permite el fácil entendimiento para los contribuyentes. De acuerdo con lo que plantea (Castillo Gonzales, 2013), se desprende que según las características que debe cumplir el procedimiento administrativo, este debe ser de pocos y sencillos pasos y por lo tanto rápido.

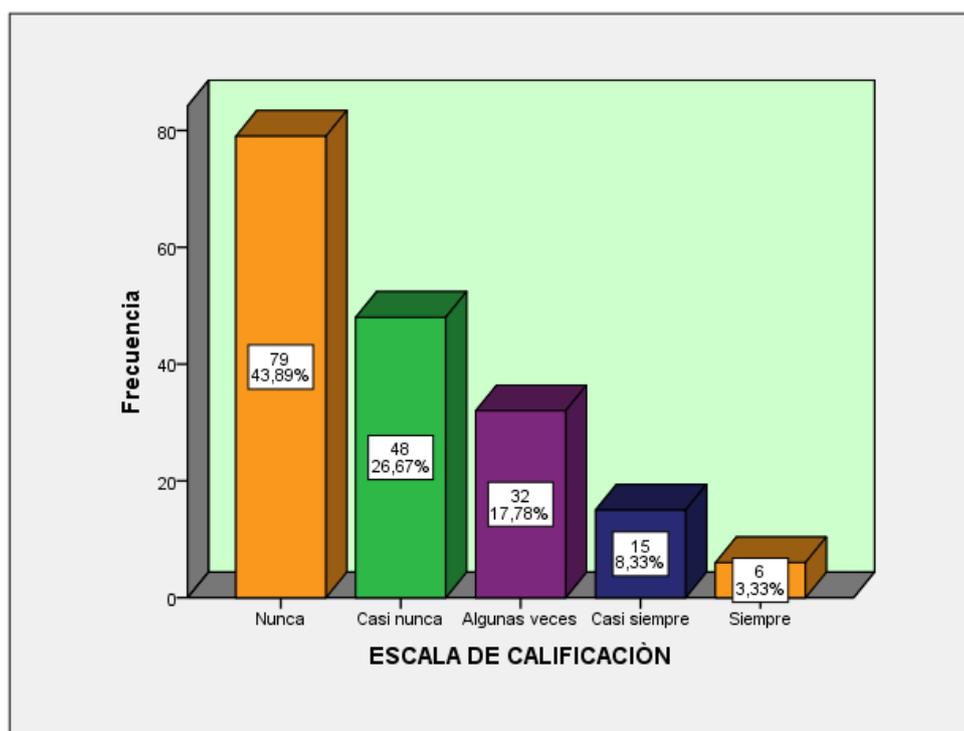
Tabla N° 2 *La aplicación de la norma y el cálculo del impuestos son equitativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	79	43,9	43,9	43,9
	Casi nunca	48	26,7	26,7	70,6
	Algunas veces	32	17,8	17,8	88,3
	Casi siempre	15	8,3	8,3	96,7
	Siempre	6	3,3	3,3	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 2 *La aplicación de la norma y el cálculo del impuesto son equitativos.*



Fuente: Tabla N° 2

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 2 y el Gráfico N° 2 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 43.89 % responden que **nunca** la aplicación de la norma y el cálculo del impuesto es equitativo; el 26.67% responden que **casi nunca** la aplicación de la norma y el cálculo del impuesto es equitativo, el 17.78 % responden que **a alguna vez** la aplicación de la norma y el cálculo del impuesto es equitativo y tan solo el 8.33%, responden que **casi siempre** la aplicación de la norma y el cálculo del impuesto es equitativo y tan solo el 3.33 % responden que **siempre** la aplicación de la norma y el cálculo del impuesto es equitativo. Analizando se deduce que lo justo sería que: quienes poseen predios de mayor valor paguen más que quienes poseen predios de poco valor, pero este no se ve reflejado en los resultados del cuestionario aplicado, además es necesario la fiabilidad de la información que brinda cada contribuyente. Por ello es necesario que las autoridades administrativas actúen con respeto a la constitución política del Perú, sin ninguna clase de discriminación,

además la aplicación de sus facultades debe ser de manera proporcional, según nos indica el principio de legalidad, imparcialidad y razonabilidad de los procedimientos administrativos.

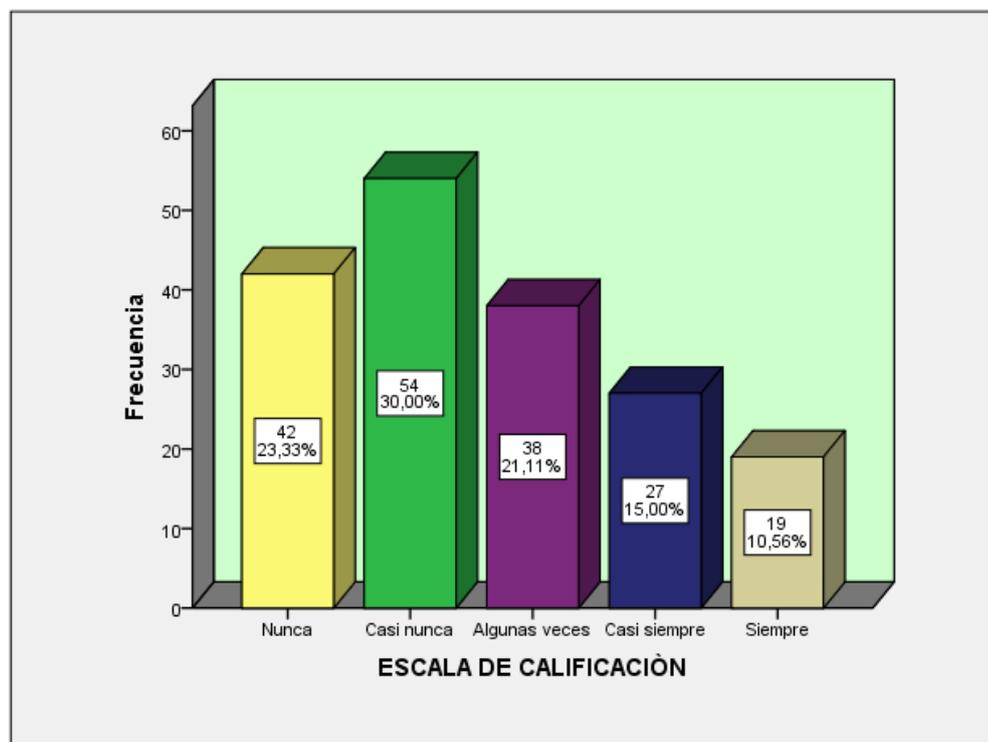
Tabla N° 3 Cree que se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	54	30	30	53,3
	Algunas veces	38	21,1	21,1	74,4
	Casi siempre	27	15	15	89,4
	Siempre	19	10,6	10,6	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 3 Se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno



Fuente: Tabla N° 3

Elaboración: Propia

INTERPRETACION:

En la Tabla N° 3 y el Gráfico N° 3 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 23.33 % responden que **nunca** se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno; el 30% responden que **casi nunca** se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno, el 21.11 % responden que **a alguna veces** se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno, el 15%, responden que **casi siempre** se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno y solo el 10.46 % responden que **siempre** se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de Puno.

Analizando el TUPA correspondiente, claramente la municipalidad se establece plazos para resolver determinado trámite o documento, pero según la pregunta estructurada vemos que estos plazos no se están cumpliendo.

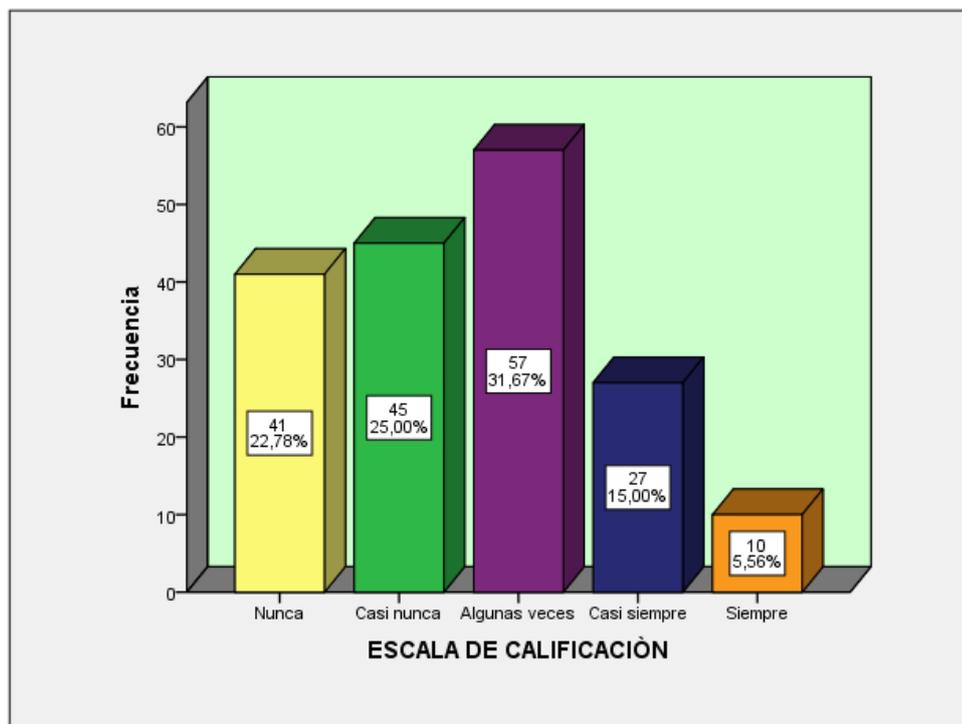
Tabla N° 4 *Sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	22,8	22,8	22,8
	Casi nunca	45	25	25	47,8
	Algunas veces	57	31,7	31,7	79,4
	Casi siempre	27	15	15	94,4
	Siempre	10	5,6	5,6	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 4 *Sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial*



Fuente: Tabla N° 4

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 4 y el Gráfico N° 4 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 22.78 % responden que **nunca** sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial; el 25 % responden que **casi nunca** sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial, el 31.67 % responden que **a alguna veces** sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial, el 15%, responden que **casi siempre** sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial y solo el 5.56 % responden que **siempre** saben que formalidades necesitan para realizar la declaración jurada del impuesto predial.

Analizando, la municipalidad muchas veces cae en la monotonía de informar, notificar, determinar y sancionar la deuda que poseen los contribuyentes respecto a su predio, pero muchas veces no se ocupan del cómo y que necesitan para realizar dicho procedimiento, no necesariamente la administración tributaria debe esperar la actuación del contribuyentes sino es importante que actúe de oficio y no basta que la administración pública actué, sino que actué bien, por lo que deben dirigir el procedimiento, además dinamizar los tramites, evitando formalismos innecesarios y evitando la negativa percepción que se tiene de la municipalidad. Pero este no se ve reflejado en el TUPA respectivo de la municipalidad.

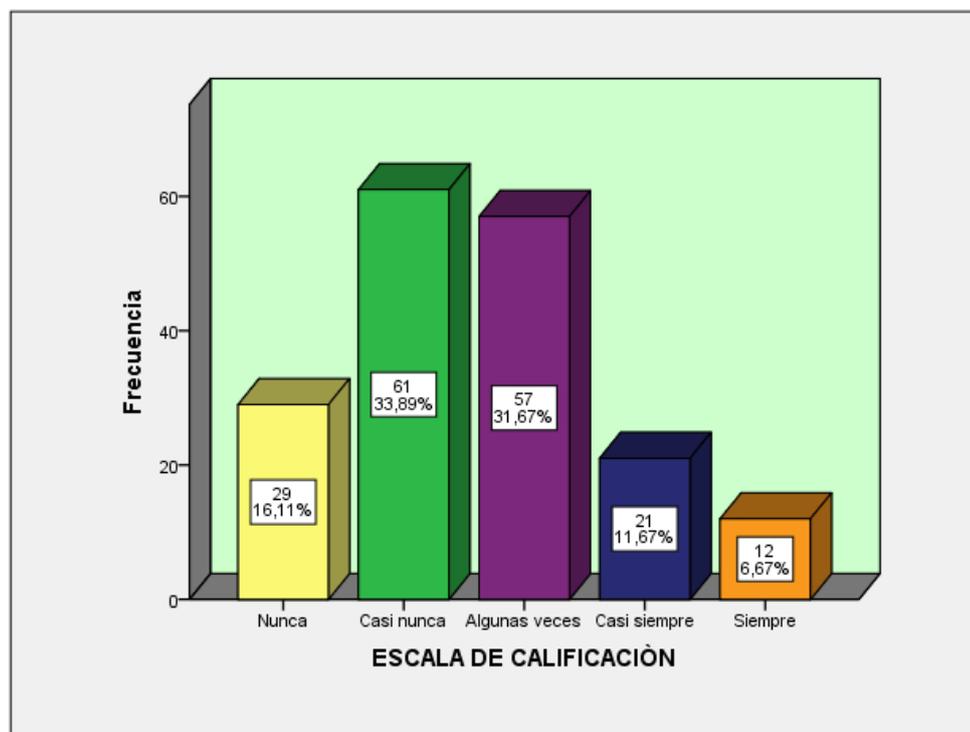
Tabla N^o 5 *Es importante para usted registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	16,1	16,1	16,1
	Casi nunca	61	33,9	33,9	50,0
	Algunas veces	57	31,7	31,7	81,7
	Casi siempre	21	11,7	11,7	93,3
	Siempre	12	6,7	6,7	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 5 *Es importante para usted registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación*



Fuente: Tabla N° 5

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 5 y el Gráfico N° 5 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 16.11 % responden que **nunca** es importante registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación; el 33.89% responden que **casi nunca** es importante registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación, el 31.67 % responden que **a alguna veces** es importante registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación, el 11.67%, responden que **casi siempre** es importante registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación y solo el 6.67 % responden que **siempre** es importante registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación.

Analizando, los contribuyentes indican no necesariamente es importante registrar su predio, ya que por medio de ello le podrían determinar la deuda, pero para la municipalidad es un proceso importantísimo, ya que es la parte donde se identifican a los contribuyentes y se forma la base tributaria, la municipalidad en la actualidad aún tiene deficiencias en este proceso ya que no tiene identificado a la totalidad de predios que existen y el desactualizado catastro urbano no permite la eficiente aplicación del proceso. Por ello es necesario que la municipalidad establezca medias para actuar sobre este procedimiento, según lo que establece el principio de impulso de oficio, no necesariamente la administración debe esperar la actuación del administrado, pues se supone que el servidor público es el más capacitado y conoce como se desarrolla el trámite, por ello deben dirigir el procedimiento según establece la ley y según las facultades que le otorga en código tributario.

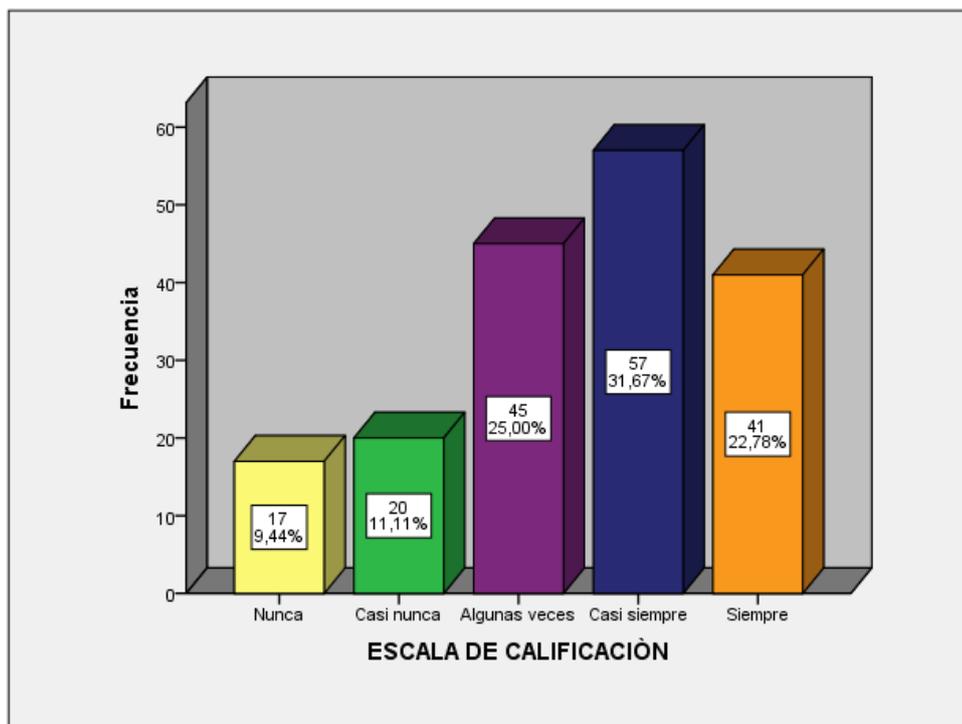
Tabla N° 6 *Cree usted que un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	9,4	9,4	9,4
	Casi nunca	20	11,1	11,1	20,6
	Algunas veces	45	25	25	45,6
	Casi siempre	57	31,7	31,7	77,2
	Siempre	41	22,8	22,8	100
	Total	180	100	100	

Fuente: *Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.*

Elaboración: *Propia*

Gráfico N° 6 Cree usted que un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial



Fuente: Tabla N° 6

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 6 y el Gráfico N° 6 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 9.44 % responden que **nunca** un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial; el 11.11% responden que **casi nunca** un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial, el 25 % responden que **a algunas veces** un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial, el 31.67%, responden que **casi siempre** un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial y el 22.78 % afirman y responden que **siempre** un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial.

Analizando, un incorrecto registro si influye en el cálculo del impuesto predial ya que interviene principalmente información que la administración tributaria sistematiza en

SISGAT, tal como: área del terreno, área de construcción, material de construcción, tipo de deducción (urbano – rustico, etc.), uso, estado, ubicación entre otros. Este procedimiento es considerado el más importante, puesto que consiste en la formación de la base tributaria de la municipalidad, en el cual se sistematiza la información e identifica al contribuyente por lo que la información que se introduce debe tener un contenido veraz y transparente que permita una certera determinación del impuesto.

Además el año 2017 – 2018, la municipalidad provincial de Puno - Gerencia de administración tributaria, tenía como meta la implantación del nuevo sistema de recaudación tributaria (SIAF – RENTAS), que permitiría a la administración tributaria realizar cobros más justos y exactos ya que este sistema era más automático y los tiempos de espera se reducirían según indicaba el mismo gerente e incluso lo reafirmaba el alcalde provincial de dicho periodo. Objetivo y meta que no se logró, ya que a la fecha retornaron al uso del sistema tradicional (SISGAT), un sistema que presenta fallas.

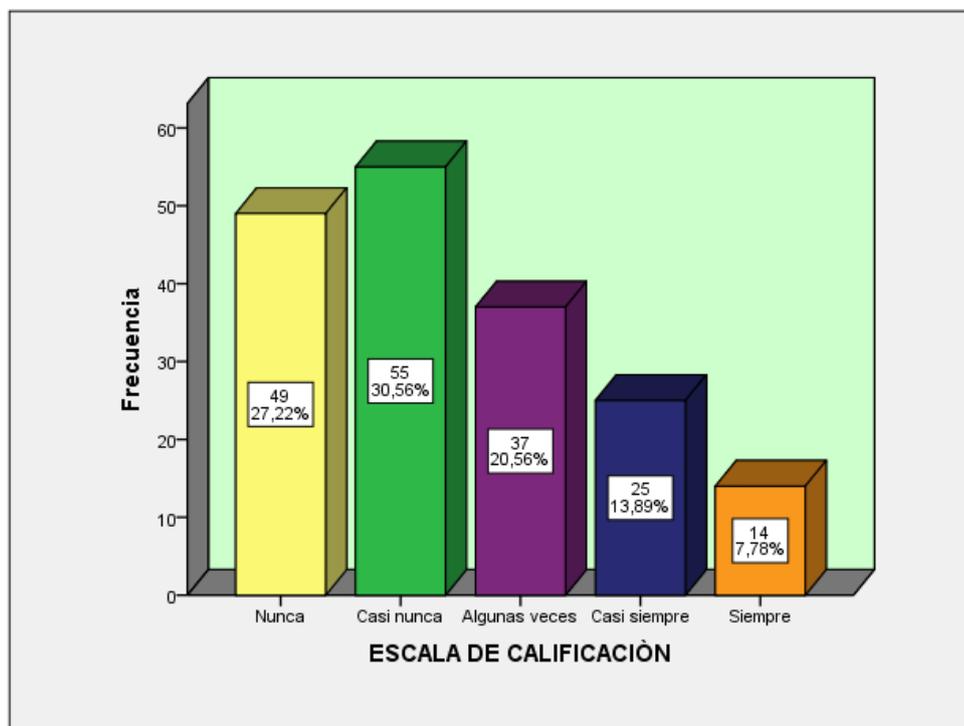
Tabla N° 7 *La recaudación que realiza la municipalidad esta destinada a la realización de obras y prestación de servicios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	49	27,2	27,2	27,2
	Casi nunca	55	30,6	30,6	57,8
	Algunas veces	37	20,6	20,6	78,3
	Casi siempre	25	13,9	13,9	92,2
	Siempre	14	7,8	7,8	100
	Total	180	100	100	

Fuente: *Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.*

Elaboración: *Propia*

Gráfico N° 7 La recaudación que realiza la municipalidad está destinada a la realización de obras y prestación de servicios



Fuente: Tabla N° 7

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 7 y el Gráfico N° 7 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 27.22 % responden que **nunca** la recaudación que realiza la municipalidad esta destina a la realización de obras y prestación de servicios; el 30.56 % responden que **casi nunca** la recaudación que realiza la municipalidad esta destina a la realización de obras y prestación de servicios, el 20.56 % responden que **a alguna veces** la recaudación que realiza la municipalidad esta destina a la realización de obras y prestación de servicios, el 13.89 %, responden que **casi siempre** la recaudación que realiza la municipalidad esta destina a la realización de obras y prestación de servicios y solo 7.78 % afirman y responden que **siempre** la recaudación que realiza la municipalidad esta destina a la realización de obras y prestación de servicios.

Analizando, la misión inmediata de una administración tributaria local es recaudar tributos por lo que es poco grato para muchos ciudadanos tener que pagar los tributos y peor aún no saber dónde para el dinero producto de sus impuestos, si bien es cierto los impuestos no generan una contraprestación directa en favor del contribuyente, pero estos son una fuente importante de ingresos para la municipalidad, el cual le permite llevar a cabo sus actuaciones en la que prima la prestación de servicios públicos. Por lo que es importante generar confianza y la aceptación social del contribuyente haciendo público el uso y destino de la recaudación.

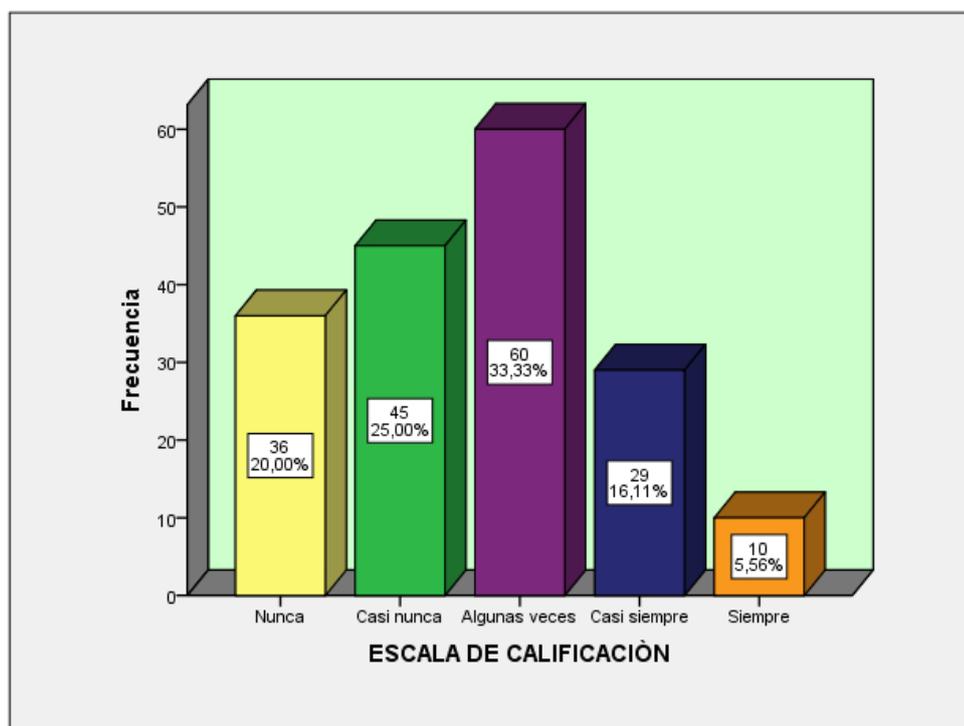
Tabla N° 8 *Cuando usted solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	20	20	20
	Casi nunca	45	25	25	45,0
	Algunas veces	60	33,3	33,3	78,3
	Casi siempre	29	16,1	16,1	94,4
	Siempre	10	5,6	5,6	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 8 Cuando usted solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto.



Fuente: Tabla N° 8

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 8 y el Gráfico N° 8 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 20 % responden que **nunca** cuando solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto; el 25 % responden que **casi nunca** cuando solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto, el 33.33 % responden que **a alguna veces** cuando solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto, el 16.11 %, responden que **casi siempre** cuando solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto y tan solo 5.56 % afirman y responden que **siempre** cuando solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto.

Analizando, muchas veces el contribuyentes tiene la responsabilidad y conciencia de que tiene una obligación que cumplir respecto a su predio, pero no cuenta con información suficiente, maneja información distorsionada que escucho de terceras personas o

simplemente que simplemente el recaudador o el servidor público no brindo información completa, confiable y veraz.

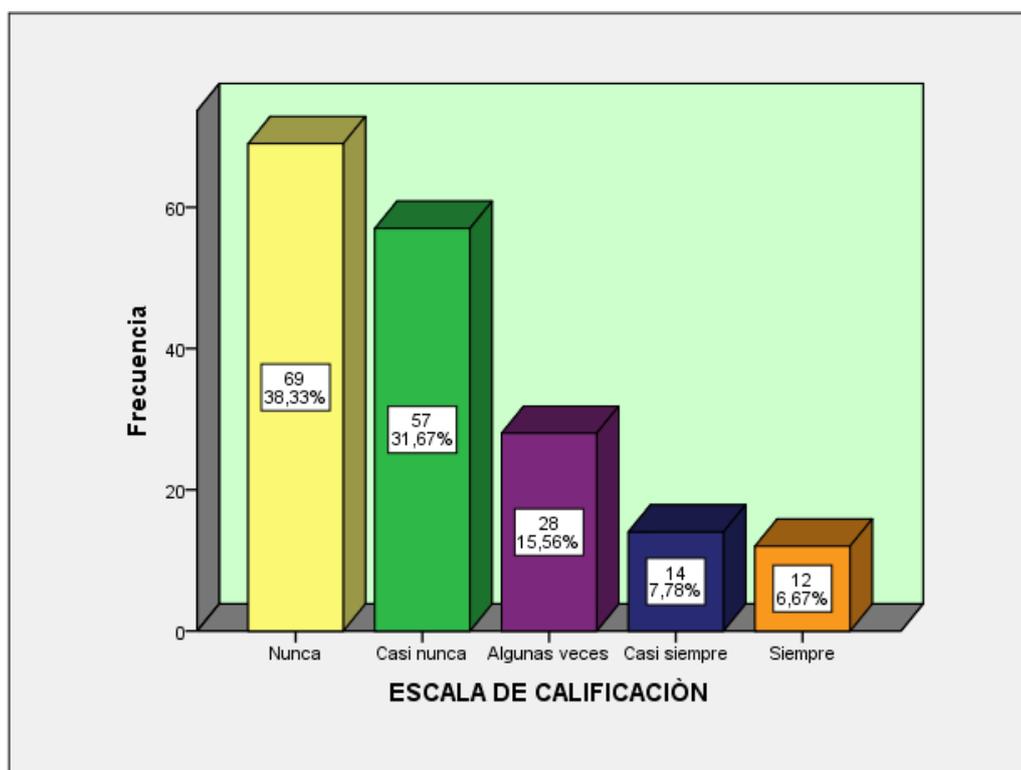
Tabla N° 9 *El proceso de recaudación se realiza transparentemente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	69	38,3	38,3	38,3
	Casi nunca	57	31,7	31,7	70,0
	Algunas veces	28	15,6	15,6	85,6
	Casi siempre	14	7,8	7,8	93,3
	Siempre	12	6,7	6,7	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 9 *El proceso de recaudación se realiza transparentemente*



Fuente: Tabla N° 9

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 9 y el Gráfico N° 9 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 38.33 % responden que **nunca** el proceso de recaudación se realiza transparentemente; el 31.67 % responden que **casi nunca** el proceso de recaudación se realiza transparentemente, el 15.56% responden que **a alguna vez** el proceso de recaudación se realiza transparentemente, el 7.78 %, responden que **casi siempre** el proceso de recaudación se realiza transparentemente y tan solo 6.67 % afirman y responden que **siempre** el proceso de recaudación se realiza transparentemente.

Analizando, además cuestionan y manifiestan que hay una brecha entre los contribuyentes puntuales y los que están pendientes de pago, así como aquellos que poseen predios de mayor valor con los que poseen predios de menor valor, también en cuanto a los beneficios que declaran procedentes e improcedentes que por ley les corresponde a los pensionistas y adultos mayores y las amnistías tributarias que promueve la municipalidad cada cierto tiempo. El procedimiento administrativo se rige básicamente en la ley N° 27444, el cual según los principios que establece se basa también en una administración pública transparente por lo que la administración debe brindar información completa, veras y confiable de los tramites o formalidades solicitadas por el administrado.

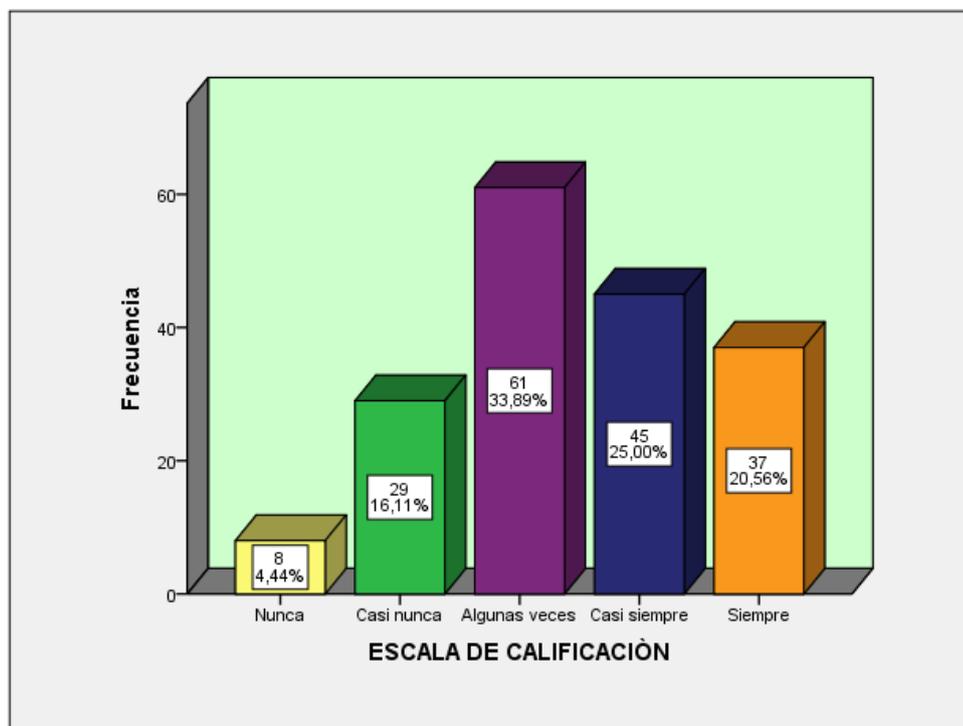
Tabla N° 10 *Cuándo se acerca a declarar y pagar su impuesto predial, verifican su predio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	29	16,1	16,1	20,6
	Algunas veces	61	33,9	33,9	54,4
	Casi siempre	45	25	25	79,4
	Siempre	37	20,6	20,6	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 10 *Cuándo se acerca a declarar y pagar su impuesto predial, verifican su predio*



Fuente: Tabla N° 10
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 10 y el Gráfico N° 10 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 4.44% responden que **nunca** cuando se acerca a declarar y pagar su impuesto predial verifican su predio; el 16.11 % responden que **casi nunca** cuando se acerca a declarar y pagar su impuesto predial verifican su predio, el 33.89 % responden que **a alguna veces** cuando se acerca a declarar y pagar su impuesto predial verifican su predio, el 25 %, responden que **casi siempre** cuando se acerca a declarar y pagar su impuesto predial verifican su predio y el 20.56 % afirman y responden que **siempre** cuando se acerca a declarar y pagar su impuesto predial verifican su predio.

Analizando, generalmente lo que aplica la administración tributaria de la municipalidad es una fiscalización permanente de los predios para el pago del impuesto, incluso en el momento del registro y declaración, según el código tributario este debe realizarse

posteriormente, ya que a la declaración del impuesto la administración tributaria debe cumplir con el principio de buena fe, es decir que este debe confiar en la declaración del contribuyente. Respecto a ello la administración tributaria tiene facultades para verificar la verdad según los hechos y sancionar la falta de este.

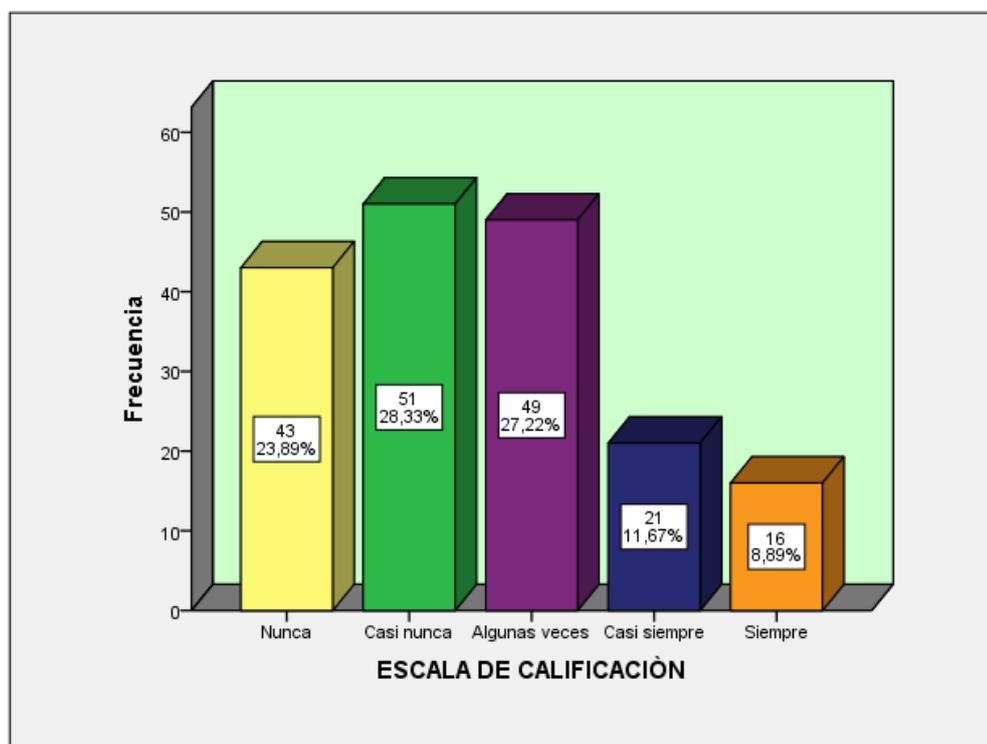
Tabla N° 11 *A la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	23,9	23,9	23,9
	Casi nunca	51	28,3	28,3	52,2
	Algunas veces	49	27,2	27,2	79,4
	Casi siempre	21	11,7	11,7	91,1
	Siempre	16	8,9	8,9	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 11 *A la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican*



Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 11 y el Gráfico N° 11 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 23.89 % responden que **nunca** a la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican; el 28,33 % responden que **casi nunca** a la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican, el 27.22 % responden que **a alguna vez** a la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican, el 11.67 %, responden que **casi siempre** a la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican y tan solo 8.89 % afirman y responden que **siempre** a la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican.

Analizando y observando el texto único de procedimientos administrativo de la municipalidad, publicado en la página de dicha entidad. Se determina que este no está siendo actualizado, además según los requisitos exigidos no otorgan al contribuyente las facilidades y por tanto tampoco se dinamiza el trámite según resultados de la encuesta y el tiempo que se estima para cada trámite pues es extenso.

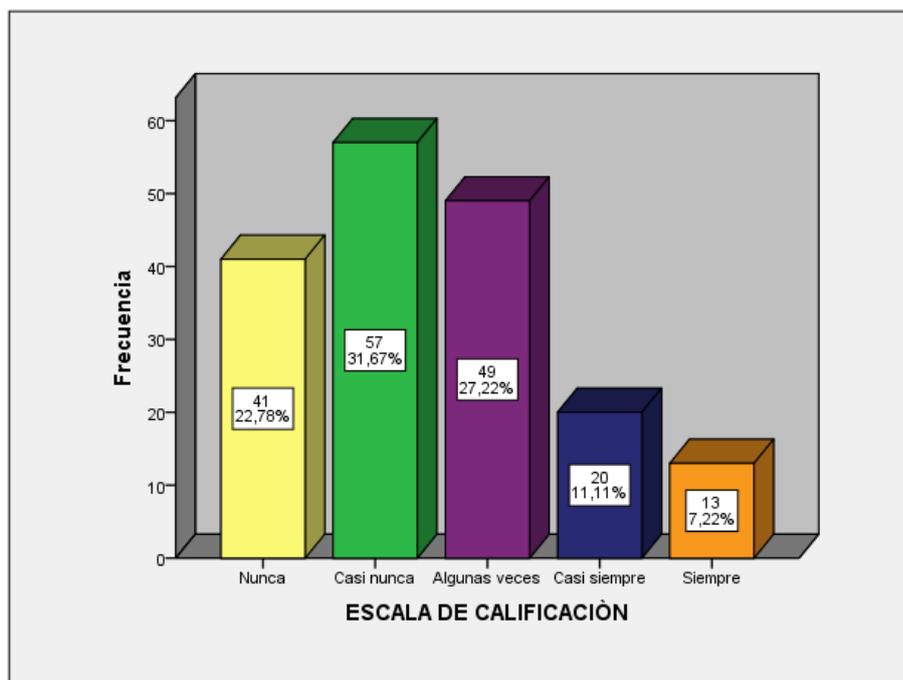
Tabla N° 12 *La atención es buena y acorde con lo que usted necesita en la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	22,8	22,8	22,8
	Casi nunca	57	31,7	31,7	54,4
	Algunas veces	49	27,2	27,2	81,7
	Casi siempre	20	11,1	11,1	92,8
	Siempre	13	7,2	7,2	100
	Total	180	100	100	

Fuente: *Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.*

Elaboración: *Propia*

Gráfico N° 12 *La atención es buena y acorde con lo que usted necesita en la municipalidad*



Fuente: Tabla N° 12
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 12 y el Gráfico N° 12 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 22,78% responden que **nunca** la atención es buena y acorde con lo que necesita en la municipalidad; el 31.67 % responden que **casi nunca** la atención es buena y acorde con lo que necesita en la municipalidad, el 27.22 % responden que **a alguna veces** la atención es buena y acorde con lo que necesita en la municipalidad, el 11.11 %, responden que **casi siempre** la atención es buena y acorde con lo que necesita en la municipalidad y tan solo 7.22 % afirman y responden que **siempre** la atención es buena y acorde con lo que necesita en la municipalidad.

Analizando, todos los Contribuyentes no son iguales, sin embargo las directrices internas aportan a homogenizarlos. El servicio de atención todavía no está diseñado para brindar toda la información que requiere el contribuyente para cumplir con sus obligaciones

tributarias de manera sencilla y clara. Sumando a esto no existe las herramientas útiles y fáciles de usar que se proporcionen para registrar sin problemas la información en sus declaraciones. La actuación de la administración respecto a cada trámite que se realiza ante dicha entidad, los funcionarios como servidores públicos según indica la norma estos deben ceñirse a la ley que contempla su actuación, además se debe brindar información contundente, respecto a cualquier trámite, puesto que el principal objetivo de este proceso es brindar una adecuada orientación a los contribuyentes para que así puedan cumplir con sus obligaciones.

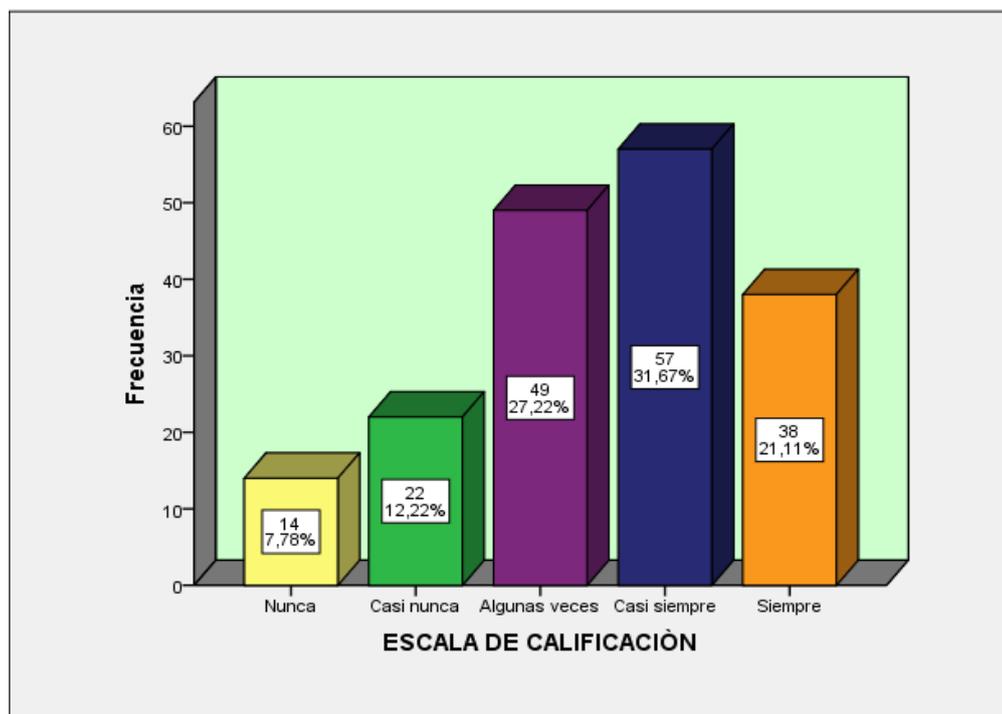
Tabla N° 13 *Es notificado, respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	22	12,2	12,2	20,0
	Algunas veces	49	27,2	27,2	47,2
	Casi siempre	57	31,7	31,7	78,9
	Siempre	38	21,1	21,1	100
	Total	180	100	100	

Fuente: *Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.*

Elaboración: *Propia*

Gráfico N° 13 *Es notificado, respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno*



Fuente: Tabla N° 13
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 13 y el Gráfico N° 13 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 7,78% responde que **nunca** es notificado respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno 12,22 % responden que **casi nunca** es notificado respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno, el 27,22 % responden que **a alguna vez** es notificado respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno, el 31,67 %, responden que **casi siempre** es notificado, respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno y 21,11 % afirman y responden que **siempre** es notificado, respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno.

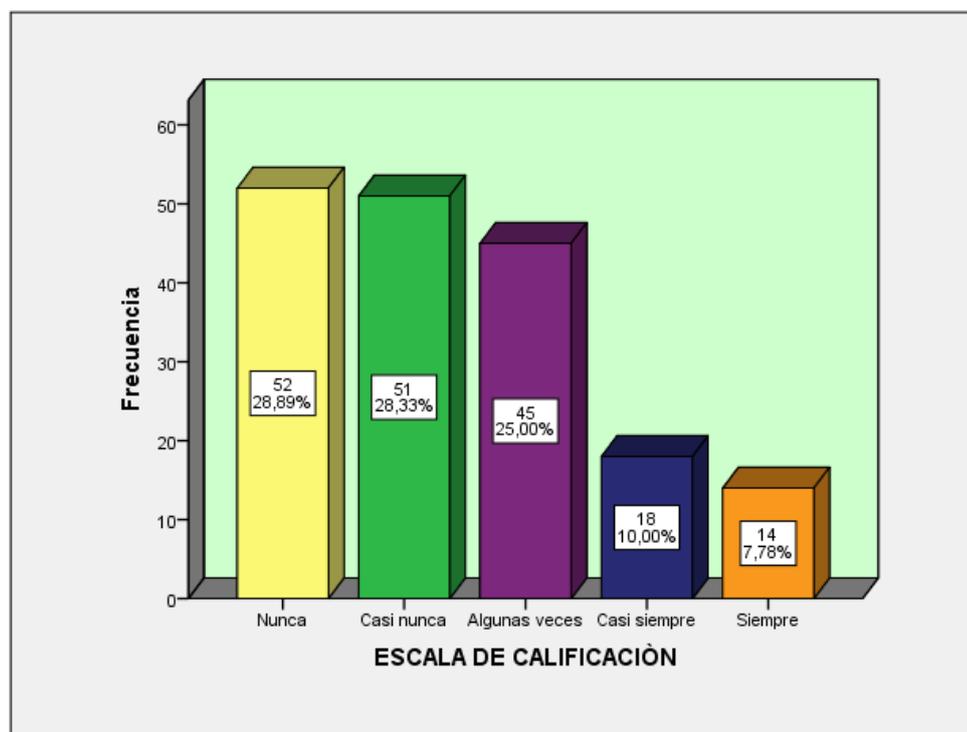
Analizando, en este procedimiento la administración tributaria de la municipalidad notifica a los contribuyentes respecto a sus deudas con: requerimientos, liquidaciones de deuda, resoluciones de determinación de deuda y multa, órdenes de pago, declaraciones juradas emitidas en masivo, etc. Y muchas veces no se tiene registrado el documento notificado, por lo cual se cae en la monotonía de estar notificando una y otra vez al mismo contribuyente o no se sigue el proceso debidamente. Además es importante la aplicación de este procedimiento que contempla la ley, puesto que en pro de las facultades que le otorga el estado a la administración tributaria para cumplir con el principio del debido procedimiento, el administrado tiene derecho a ser notificado respecto a sus trámites.

Tabla N° 14 *Es clara la información que contiene el documento de notificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	52	28,9	28,9	28,9
	Casi nunca	51	28,3	28,3	57,2
	Algunas veces	45	25	25	82,2
	Casi siempre	18	10	10	92,2
	Siempre	14	7,8	7,8	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 14 *Es clara la información que contiene el documento de notificación*

Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 14 y el Gráfico N° 14 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 28.89% responden que **nunca** es clara la información que contiene el documento de notificación 28.83 % responden que **casi nunca** es clara la información que contiene el documento de notificación, el 25 % responden que **a alguna vez** es clara la información que contiene el documento de notificación, el 10 %, responden que **casi siempre** es clara la información que contiene el documento de notificación y tan solo el 7.78 % afirman y responden que **siempre** es clara la información que contiene el documento de notificación.

Analizando, el objetivo de una notificación es comunicar oportunamente sobre algún acto administrativo, la información clara y sencilla es fundamental para instar a los contribuyentes al pago de su obligación, en muchos casos se ha observado que el

documento de notificación no cumple con las condiciones necesarias para informar objetivamente, incluso se presentan con borrones y enmendaduras que no refleja la formalidad del documento. En relación con la tabla N° 13, desprendemos que claramente en ejercicio de sus facultades y los procedimientos correspondientes la municipalidad cumple con notificar, pero la aplicación de este en cuanto a su contenido según indican los contribuyentes cuestionados no es clara y por ende no surte efecto.

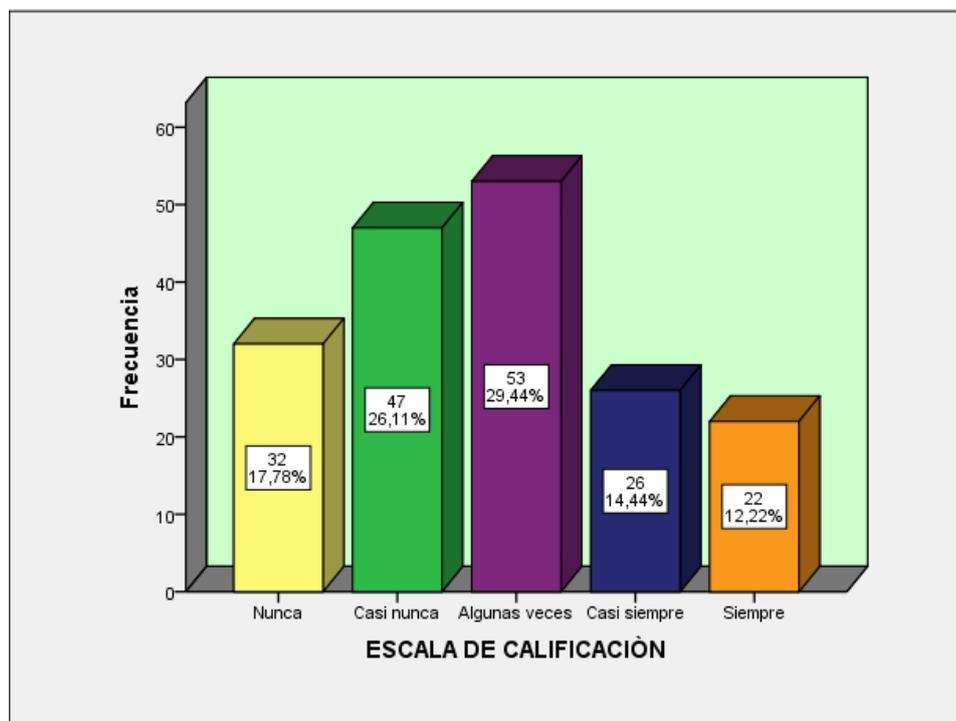
Tabla N° 15 *Ante una notificación, usted de inmediato se presenta ante la municipalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	17,8	17,8	17,8
	Casi nunca	47	26,1	26,1	43,9
	Algunas veces	53	29,4	29,4	73,3
	Casi siempre	26	14,4	14,4	87,8
	Siempre	22	12,2	12,2	100
	Total	180	100	100	

Fuente: *Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.*

Elaboración: *Propia*

Gráfico N° 15 Ante una notificación, usted de inmediato se presenta ante la municipalidad



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 15 y el Gráfico N° 15 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 32.78% responden que **nunca** ante una notificación inmediatamente se presenta ante la municipalidad 26.11 % responden que **casi nunca** ante una notificación inmediatamente se presenta ante la municipalidad, el 29.44 % responden que **a alguna veces** ante una notificación inmediatamente se presenta ante la municipalidad, el 10 %, responden que **casi siempre** es clara la información que contiene el documento de notificación y tan solo el 7.78 % afirman y responden que **siempre** es clara la información que contiene el documento de notificación.

Analizando, respecto a ello, muchos de los contribuyentes indican que la actuación de la administración tributaria municipal no es seria, puesto que estos no siguen de manera

estricta el procedimiento además de que a los contribuyentes morosos se les otorga más benéficos como las amnistías tributarias. Lo cual genera un disgusto a los contribuyentes puntuales.

Cuadro N° 2 *Resoluciones emitidas de coactivo, tramites solicitados.*

Concepto	N° de resoluciones emitidas
Beneficio (pensionista – adulto mayor)	277
Prescripción de deuda	658
Autorizaciones de pago	172
Resoluciones de coactivo	1300

Fuente: *Municipalidad provincial de Puno.*

Elaboración: *Propia*

Del cuadro N° 2, se resalta que hubo 658 solicitudes de prescripción de deuda, es decir que nunca la administración tributaria determino la existencia de estos omisos o simplemente no actuó según el principio de impulso de oficio. Por lo tanto pues son montos que por años la municipalidad deja de recaudar. También una cifra preocupante son las resoluciones emitidas a coactivo, lo cual también afecta la recaudación.

Tal como lo afirma (Guillermo D & Casanova-Regis A, 2018), Los omisos al cumplimiento de la obligación de presentar declaración tributaria no deben beneficiarse con los efectos de la prescripción. Respecto a la prescripción, el Código Tributario dispone que transcurrido un determinado tiempo la administración tributaria estará imposibilitada de determinar la obligación tributaria, exigir su pago o imponer sanciones.

4.2. ANALIZAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2018.

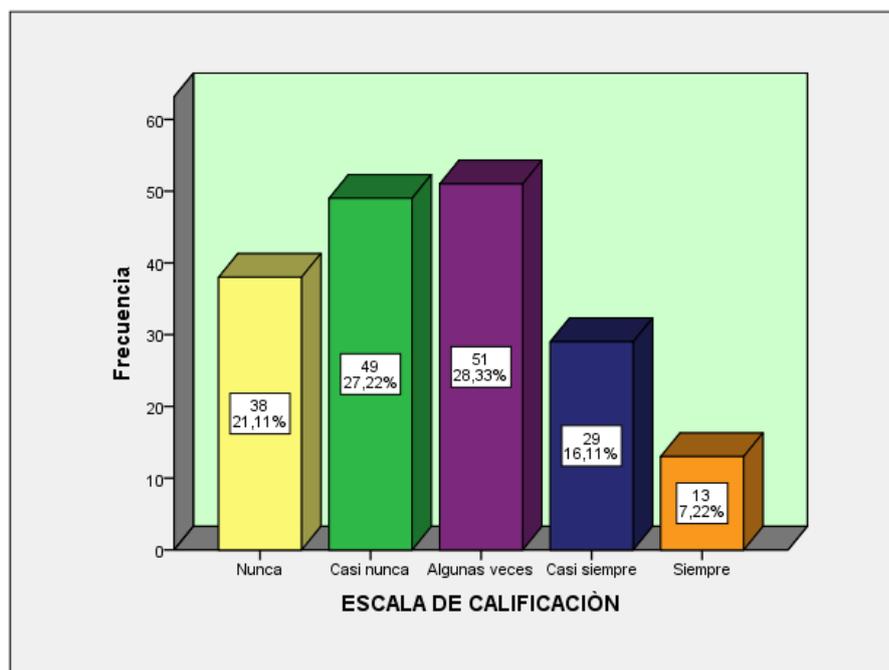
Tabla N° 16 *Usted como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	21,1	21,1	21,1
	Casi nunca	49	27,2	27,2	48,3
	Algunas veces	51	28,3	28,3	76,7
	Casi siempre	29	16,1	16,1	92,8
	Siempre	13	7,2	7,2	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 16 *Usted como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial*



Fuente: Tabla N° 16

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 16 y el Gráfico N° 16 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 21,11% responden que **nunca** como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial 27,22 % responden que **casi nunca** como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial, el 28.33 % responden que **a alguna vez** como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial, el 16.11 %, responden que **casi siempre** como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial y tan solo el 7.22 % afirman y responden que **siempre** como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial.

Analizando, la municipalidad no impulsa la capacitación y orientación respectiva, algunos no están de acuerdo con la autoridad de turno. También este se sustenta en los factores internos que limitan la capacidad de los tributos, del cual prevalece la inadecuada organización de la administración tributaria, insuficientes acciones para crear conciencia tributaria entre otros que contempla.

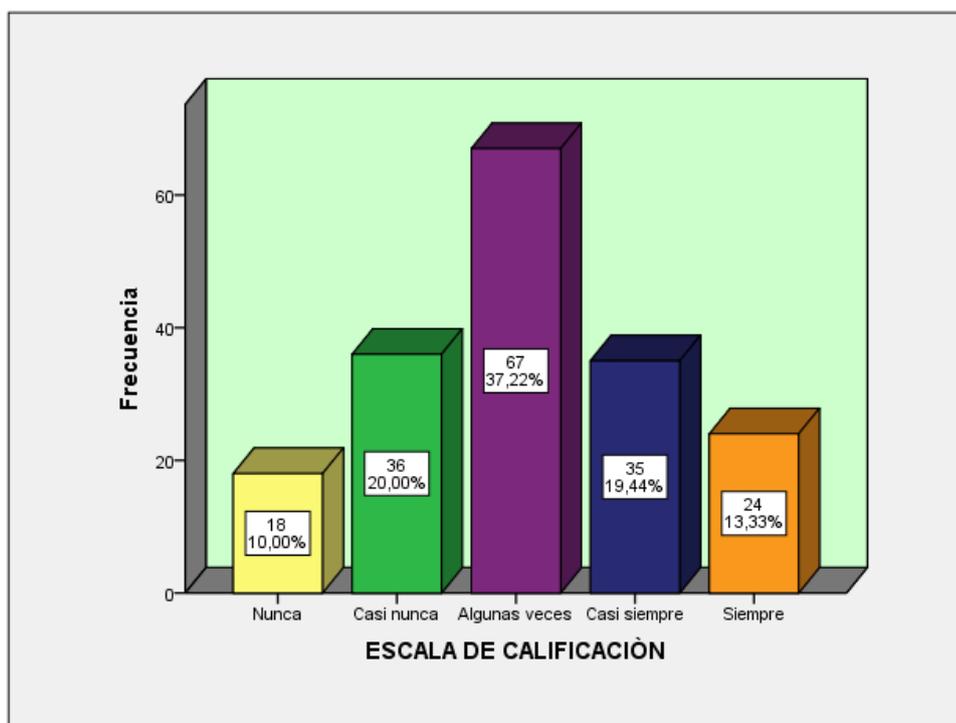
Tabla N° 17 *La municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	10	10	10
	Casi nunca	36	20	20	30,0
	Algunas veces	67	37,2	37,2	67,2
	Casi siempre	35	19,4	19,4	86,7
	Siempre	24	13,3	13,3	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 17 *La municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial*



Fuente: Tabla N° 17

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 17 y el Gráfico N° 17 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados 10 % responden que **nunca** la municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial, el 20 % responden que **casi nunca** la municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial, el 37.22 % responden que **a alguna veces** la municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial, el 19.44 %, responden que **casi siempre** la municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial y el 13.33 % afirman y responden que **siempre** la municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial.

Cuadro N° 3 Resumen de registro de contribuyentes por código de predio

Año	Contribuyentes en SISGAT	DD.JJ Emitidas por predio	Pagado
2018	16,163	28,432	14,993

Fuente: Municipalidad provincial de Puno.

Elaboración: Propia

En el cuadro N° 3 observamos que hasta el 2018, hubo 16,163 contribuyentes registrados en el sistema de gerencia de administración tributaria, además 28,432 declaraciones juradas emitidas por código de predio, del cual 14,993 predios fueron pagados, es decir que casi la mitad de declaraciones emitidas por código de predio no fueron cancelados. Lo cual claramente muestra la existencia de deficiencias en la labor que realiza la municipalidad para la recaudación principalmente del impuesto predial, ya que representa el 65 % de la recaudación total, ello principalmente tiene que ver con los procedimientos administrativos, que son registro, recaudación, fiscalización, atención al contribuyentes y notificación analizados anteriormente con el objetivo específico N° 1. Ya que en función a ello la administración tributaria actúa.

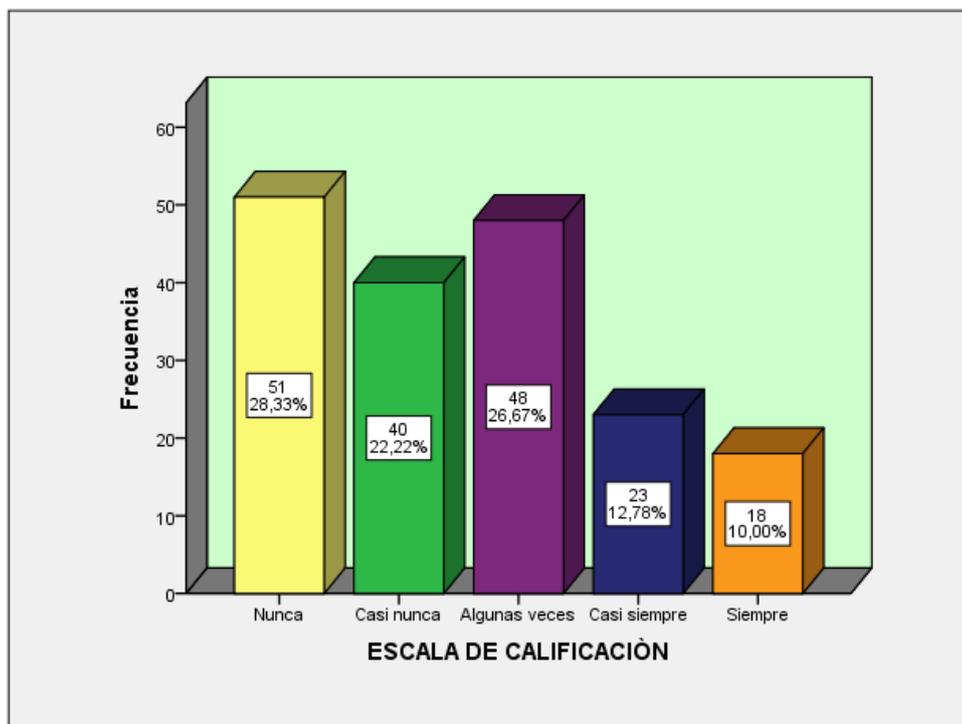
Tabla N° 18 Se entera del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	28,3	28,3	28,3
	Casi nunca	40	22,2	22,2	50,6
	Algunas veces	48	26,7	26,7	77,2
	Casi siempre	23	12,8	12,8	90
	Siempre	18	10	10	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 18 *Se entera del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial*



Fuente: Tabla N° 18

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 18 y el Gráfico N° 18 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados, el 28.33% responden que **nunca** se enteran del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial, el 22.22% responden que **casi nunca** se enteran del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial, el 26.67% responden que **a alguna veces** se enteran del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial, el 12.78%, responden que **casi siempre** se enteran del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial y tan solo el 10 % afirman y responden que **siempre** se enteran del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial.

Analizando, se tiene que aparentemente la municipalidad no informa sobre el monto total recaudado a la población, lo cual genera la oposición al pago para otro periodo e incluso no induce hacia la aceptación social de los contribuyentes y cual crea una brecha constante entre la municipalidad y los contribuyentes. Es necesario mantener una relación entre la administración tributaria y el contribuyente de manera continua y no solo para el cobro del impuesto.

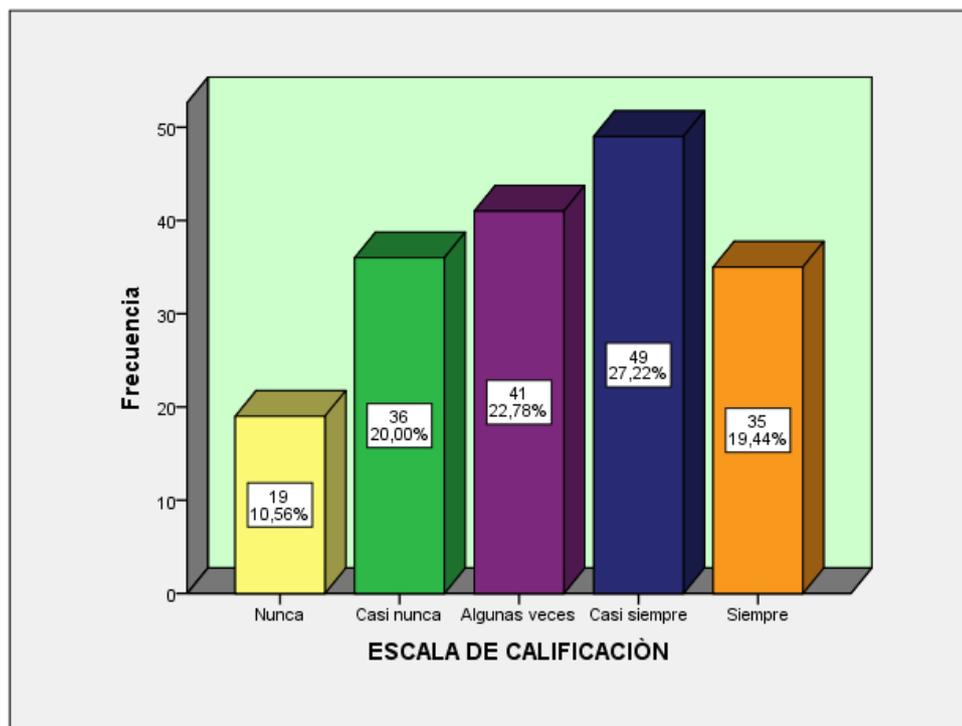
Tabla N° 19 *La municipalidad en el 2018 opto como medio de recaudación la amnistía tributaria, espera usted este medio para cumplir con su obligación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	10,6	10,6	10,6
	Casi nunca	36	20	20	30,6
	Algunas veces	41	22,8	22,8	53,3
	Casi siempre	49	27,2	27,2	80,6
	Siempre	35	19,4	19,4	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 19 La municipalidad en el 2018 opto como medio de recaudación la amnistía tributaria, espera usted este medio para cumplir con su obligación



Fuente: Tabla N° 19

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 19 y el Gráfico N° 19 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados, el 10.56 % responden que **nunca** optan la amnistía tributaria para pagar su impuesto predial, ni esperan este medio para cumplir con su obligación, el 20 % responden que **casi nunca** optan la amnistía tributaria pagar su impuesto predial, ni esperan este medio para cumplir con su obligación, el 22.78 % responden que **a alguna veces** optan por la amnistía tributaria para pagar su impuesto predial y esperan este medio para cumplir con su obligación, el 27.22%, responden que **casi siempre** optan la amnistía tributaria para pagar su impuesto predial y esperan este medio para cumplir con su obligación y el 19.44 % afirman y responden que **siempre** optan la amnistía tributaria para pagar su impuesto predial y esperan este medio para cumplir con su obligación.

Clara muestra de que la municipalidad no está aplicando adecuadamente mecanismos de recaudación que se rija en el principio de imparcialidad, puesto que con este beneficio por así decirlo, genera ayuda a una parte de población y a otra induce al incumplimiento de su obligación.

Cuadro N° 4 *Recaudación de la municipalidad de Puno (2015-2018)*

RECAUDACIÓN (GESTIÓN 2015-2018)						
DETALLE	2015	2016	2017	2018	TOTAL	%
IMPUESTO PREDIAL	6,088,773.23	6,684,348.49	6,558,957.48	4,095,470.53	23,427,549.73	65
IMPUESTO VEHICULAR	332,262.78	412,499.46	443,125.59	234,272.35	1,422,160.18	4
ARBITRIOS (LIMPIEZA PUBLICA PARQUEZ Y JARDINES, SERENAZGO)	2,003,414.54	1,840,319.20	1,626,686.16	1,016,770.55	6,487,190.45	16
IMPUESTO ALCABALA	870,240.43	728,807.46	925,231.35	403,958.05	2,928,237.29	6
FRACCIONAMIENTO	430,494.10	900,321.32	912,929.80	527,002.37	2,770,747.59	8
TOTAL	9,725,185.80	10,566,295.93	10,466,930.38	6,277,473.85	31,336,900.36	100

Fuente: Municipalidad provincial de Puno.

En el cuadro N° 4 observamos, que el impuesto predial es una fuente importante de ingresos para la municipalidad, puesto que este representa el 65 % de la recaudación total; sin embargo respecto a la recaudación de años anteriores deducimos que se reduce el nivel de recaudación para el año 2018.

Según la nota que publico onda azul en su página web, en el cual el ex gerente de la municipalidad afirma que la meta propuesta por el ministerio de economía para el año 2018 es de 8 millones y medio; sin embargo no se cumple con la meta propuesta.

Cuadro N° 5 Recaudación mensual del impuesto predial

RECAUDACIÓN MENSUAL		
Mes	Impuesto predial	Impuesto predial en fraccionamiento
ENERO	370.058,24	16.214,35
FEBRERO	889.408,22	19.587,14
MARZO	636.476,83	14.340,96
ABRIL	393.259,38	17.567,02
MAYO	466.078,18	17.244,66
JUNIO	369.850,16	18.325,53
JULIO	440.909,28	13.301,23
AGOSTO	465.374,66	10.086,68
SEPTIEMBRE	420.832,25	15.549,93
OCTUBRE	599.819,86	12.367,87
NOVIEMBRE	958.749,11	6.816,24
DICIEMBRE	403.405,31	2.602,34

Fuente: Municipalidad provincial de Puno.

Elaboración: Propia

Del cuadro N° 5, se deduce que los contribuyentes cumplen con su obligación tributaria, en la mayoría de los casos a último momento. Como se sabe el impuesto predial es de periodicidad anual que debe ser pagado al contado hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año, esto no se ve reflejado en el trimestre de enero a marzo; contrariamente se observa mayor recaudación en el último trimestre, los meses octubre y diciembre meses para el cual se aprobó la amnistía tributaria, tal como obra en la ordenanza aprobada en la Sesión de Concejo Ordinaria N°-019-MPP, en la sesión de concejo municipal del jueves 29 de septiembre del 2018.

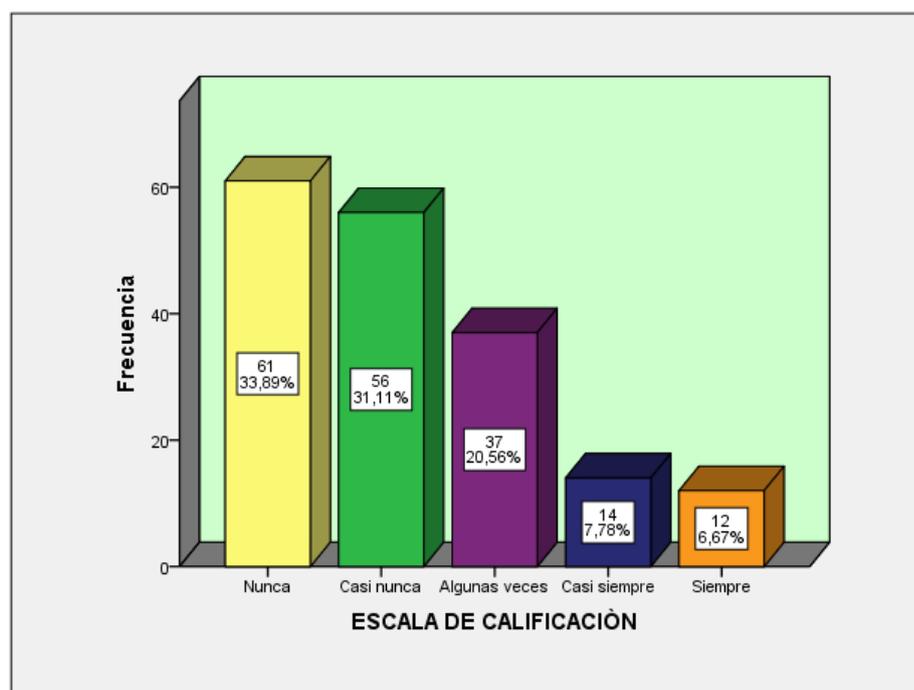
Tabla N° 20 *La municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	61	33,9	33,9	33,9
	Casi nunca	56	31,1	31,1	65,0
	Algunas veces	37	20,6	20,6	85,6
	Casi siempre	14	7,8	7,8	93,3
	Siempre	12	6,7	6,7	100
	Total	180	100	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Elaboración: Propia

Gráfico N° 20 *La municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial*



Fuente: Tabla N° 20

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 20 y el Gráfico N° 20 exponen, de los 180 contribuyentes encuestados, el 33.89 % responden que **nunca** la municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial, el 31.11 % responden que **casi nunca** la municipalidad emplea estrategias que permitan la

aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial, el 20.56 % responden que **a alguna veces** la municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial, el 7.78 %, responden que **casi siempre** la municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial y solo el 6.67 % afirman y responden que **siempre** la municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial.

4.3. PROPONER LINEAMIENTOS DE MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2018.

Definición clara y optimizada de procedimientos.

Antes de iniciar las operaciones, es necesario que los encargados de módulo de atención al contribuyente y todas las oficinas de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad tengan a la mano documentos de procedimientos que debe seguir para cada trámite, TUPA correspondiente y documentos normativos que avalen la actuación de la autoridad administrativa. Ello, por un lado, evita que el público tenga respuestas diversas ante una misma consulta, que espere más tiempo del que se requiere, o que visite varias dependencias innecesariamente; y por otro lado, brinda a los colaboradores la seguridad de estar cumpliendo sus funciones correctamente. El personal debe conocer de forma clara sus funciones y los procedimientos a través de los cuales debe cumplir los mismos, y los formatos, sistemas, programas, etc., que se utilizan en cada uno de ellos.

Mejora continua de los procesos.

Los procesos son las rutinas establecidas con las que se realizan las diferentes funciones. Durante la marcha de la organización, atención diaria y aplicación repetitiva de los procedimientos debe fijarse siempre el objetivo de un plan de mejora continua, que permita la extinción de un mayor número de procesos, es decir eliminar procesos innecesarios que se observa en la actuación diaria. Esto genera agilidad en el servicio, disminución de costos y la posibilidad de liberar recursos de diversa índole para concentrarse en el objetivo principal de la Administración Tributaria, que es la recaudación.

Es muy importante también que se considere la optimización permanente (mejora de la calidad) de los procesos internos de la administración, pues estos dan el soporte a las operaciones.

Transparencia en el proceso de recaudación.

Debe informarse en forma permanente a la población, a través de los medios adecuados, sobre las razones, cálculos, factores, tasas, componentes y otros, que definen los montos de los tributos, para que no existan dudas al respecto entre la población. Asimismo, se deben explicar los mecanismos a ser usados en el proceso de la recaudación. A través de los medios de comunicación, de manera directa o por medio de notificaciones agregando un tríptico de información.

Equidad en el procedimiento de recaudación.

La Administración Tributaria debe aplicar los cálculos y normas para todos por igual. Siempre existen críticas provenientes de sectores con menos posibilidades económicas, en el sentido de que a otros con mayores posibilidades económicas no se les cobra en la misma proporción; y viceversa. Por ello, deben planificarse y ejecutarse acciones orientadas a que la gestión recaudadora tenga características de equidad.

Facilidades de pago sin realizar amnistías.

Existe coincidencia en torno a la efectividad de las amnistías. Se piensa que éstas, antes que dar buenos resultados, debilitan la opinión del público sobre la institución, generan molestia en los contribuyentes puntuales, promueven negativamente la cultura tributaria, afectan el planeamiento económico y generan un costo administrativo altísimo, no sólo verificable en recursos económicos y humanos, sino también organizativos, de procesos, de sistemas, de ambiente laboral, etc.

Nivel de excelencia en la orientación.

Los miembros de la Administración Tributaria deben estar preparados para responder todo tipo de consultas por parte del público. Además, deben estar concientizados de que, al inicio, muchos de los contribuyentes se acercarán de manera alterada a indagar sobre

sus obligaciones. Es importante entonces, para el impacto positivo de la puesta en marcha de las operaciones, mantener un servicio de orientación con un nivel de excelencia.

Excelente atención al público.

El cobro de tributos es de por sí una responsabilidad bastante sensible, poco grata y muchas veces poco comprendida. Si a esto sumamos que en general los contribuyentes tienen la idea previa de que la atención es deficiente en las instituciones públicas, resulta relevante que la institución haga todos los esfuerzos necesarios para brindar una atención excelente en todos los aspectos que se pueda considerar: infraestructura, comodidad física, ventilación, señalización, puestos de orientación, personal amable y preparado técnicamente, respuestas veraces y ágiles, y procesos sencillos, entre otros.

Mecanismos de comunicación y medios de pago.

Los contribuyentes desean que las características de modernidad encontradas en algunas empresas privadas estén presentes también en el organismo encargado de recaudar sus impuestos municipales. Por ello es importante considerar que la atención siempre debe ser de primer nivel y, de ser factible, no solamente en el local principal. Debe pensarse en otros medios de contacto o atención, como el teléfono, correo electrónico, formularios Web, visitas a domicilio, y cuando sea posible, mediante oficinas descentralizadas.

Por otro lado, debe darse al contribuyente la posibilidad de utilizar los diversos medios de pago existentes, tales como:

- Establecimiento de cajeros automáticos dentro del local institucional.
- Sistema de pago a través de tarjetas de crédito y tarjetas de débito.
- Sistema de pago en entidades financieras afiliadas.
- Sistema de pago a través de Internet.

Implementar CRM (Administración de Relaciones con Clientes).

Con un registro valioso de información en la base de datos, este se convierte ya en un *Data Warehouse*, desde donde se puede extraer información valiosa de gestión y de operación,

La aplicación del CRM (Administración de Relaciones con Clientes por sus siglas en inglés) va a permitir que podamos destacar a aquellos contribuyentes puntuales, saber en qué momento y por qué medio realizan sus pagos, y otras tendencias que pueden resultar valiosas para la mejora de los procedimientos administrativo y mejorar la relación con el contribuyente.

Trabajo en equipo.

Dados los pocos referentes y cursos especializados sobre tributación municipal existentes en nuestro país, y dadas las características sensibles de estas responsabilidades, resulta fundamental promover el trabajo en equipo, y permitir el intercambio de opiniones, ideas, y casos presentados. Ello permite sumar iniciativas y conocimientos, como una capacidad importante de la organización. El trabajo en equipo sirve, por ejemplo, para evitar que los funcionarios den respuestas diferentes a casuísticas comunes, lo que rápidamente genera un impacto negativo en los contribuyentes.

Capacitación a los colaboradores en calidad de atención al contribuyente.

Promoción del trabajo en equipo a través de comités, con acuerdos formales y control de cumplimiento de los mismos.

- Fomento de la participación e innovación por parte de los colaboradores.
- Organización de actividades extra laborales como actividades deportivas, paseos y celebración de onomásticos.
- Promoción del trabajo planificado y orientado a conseguir metas.
- Promoción de la mejora continua de procedimientos.

- Preocupación para tener siempre el mejor ambiente y recursos para que puedan realizar su trabajo.
- Promoción de la capacitación organizada entre colaboradores.
- Celebración del logro y metas alcanzadas, cuantitativas y cualitativas.

Programas de sensibilización en cultura tributaria.

Antes de iniciar las operaciones, es importante que se diseñe y ejecute, durante los primeros meses, una campaña de sensibilización en cultura tributaria. Debe informarse a la población las razones por las cuales existen los tributos municipales, los servicios que con ellos se cubren, la forma cómo se calculan, etc. Esto garantiza, que la población se informe y en lo posible, reaccione correctamente al cobro de tributos.

El riesgo de no cumplir con un proceso de sensibilización adecuado es que los contribuyentes se informen mediante terceros que en realidad no brindan una información certera.

- Invitación a colegios, institutos técnicos y universidades, para que visiten las instalaciones de la Administración Tributaria y conozcan sus objetivos y procesos de trabajo.
- Premiación y reconocimiento público a contribuyentes puntuales y longevos, como referencia de buen ejemplo.
- Presentaciones artísticas, culturales o de esparcimiento, como premio a los contribuyentes puntuales.
- Visitas personalizadas domiciliarias a contribuyentes que se haya identificado que tienen la sensación que han sido mal atendidos.
- Sorteos de artículos diversos para aquellos contribuyentes que cumplen con sus obligaciones en forma puntual.
- Participación en ferias informativas y similares.

- Demostración de las obras y actividades que realiza la municipalidad con el dinero recaudado.

4.4. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

En base al análisis de los resultados obtenidos, es necesario contrastar las hipótesis planteadas para el presente trabajo de investigación a fin de validar o rechazar dichas hipótesis.

4.4.1. Contraste de hipótesis general

La hipótesis general se planteó de la siguiente manera: *“Los procedimientos administrativos son deficientes, que no permiten mejorar la recaudación tributaria del impuesto predial de la municipalidad provincial. Puno, 2018”*

De la presente hipótesis se ha podido demostrar que los procedimientos administrativos ciertamente carecen de simplicidad además son deficientes tal como se muestra en los resultados de las tablas y gráficos del 1 al 15, la aplicación de los procedimientos administrativos según lo que establece la norma y según evalúan los contribuyentes no es eficiente. El cual tiene un efecto directo en la recaudación tributaria del impuesto predial tal como se observa en las tablas y gráficos del 16 al 20 y los cuadros 3,4 y 5, tales defectos no permite incrementar a la municipalidad – gerencia de administración tributaria los niveles de recaudación.

Con los alcances mencionados la hipótesis general planteada es válida.

4.4.2. Contraste de hipótesis específica 1

La siguiente hipótesis específica se detalla de la siguiente manera: *“Los trámites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria en la municipalidad provincial. Puno, 2018”*

Respecto a la presente hipótesis según las tablas del 1 al 15, el 40 % de los contribuyentes encuestados indican que casi nunca los procedimientos administrativos son sencillos y simples, el 43.9 % dicen que nunca la aplicación de la norma y el cálculo del impuesto son equitativos, el 30 % indican que nunca se cumplen los plazos establecidos en el TUPA, el 31.7 % no conoce que formalidades debe seguir para realizar la declaración jurada del impuesto predial, el 33.9 % indican que no es importante registrar la propiedad de un nuevo predio a ello el 31.67 % indican que casi siempre la administración tributaria incurre en imprecisiones al cálculo del impuesto predial y el 33.3 % , indica que solo algunas veces le brindan un monto exacto ante la facultad de recaudación que ejerce la municipalidad, además el 38.3 % dice nunca el proceso de recaudación se realiza transparentemente, en promedio el 26.5 % indican que continuamente están fiscalizando su predio cuando se acercan a pagar el impuesto predial, el 31.7 % indican casi siempre se les notifica respecto a sus trámites y obligaciones; sin embargo el 28.9 % indican que el contenido de notificación nunca es clara, además el 43.9 % indican con certeza que ante una notificación hacen caso omiso.

Frente a los trámites de los contribuyentes según el cuadro N° 2, obtenemos que la administración tributaria de la municipalidad no está ejerciendo adecuadamente los procedimientos administrativos tributarios por lo que generan un aspecto negativo para el contribuyente, lo cual influye directamente en la recaudación.

La hipótesis específica 1 es válida a fundamento de los resultados obtenidos, ante la encuesta realizada a los contribuyentes y ante el análisis documental de la gerencia de administración tributaria.

4.4.3. Contraste de hipótesis específica 2

La presente hipótesis específica se detalla de la siguiente manera: *“La recaudación tributaria del impuesto predial es deficiente en la municipalidad provincial de Puno, 2018”*

Según las tablas del 16 al 20, el 28.3 % indica solo algunas veces pagan puntualmente el impuesto predial, el 37,2 % indican también que algunas veces la municipalidad les brinda facilidades para el pago del impuesto predial, el 28.3 % indican que casi nunca se enteran del monto recaudado con el concepto de impuesto predial, 27.2 % casi siempre está esperando la amnistía tributaria para el pago del impuesto predial.

Frente al cuadro N° 3,4 y 5 se determina que existe un gran número de declaraciones emitidas por código de predio que no han sido cancelados, además para el 2018 la recaudación que obtuvo la municipalidad no llega ni a la mitad de la meta propuesta por el ministerio de economía y finanzas, en cuanto a años anteriores también se observó su reducción.

La hipótesis específica 2 es válida a fundamento de los resultados obtenidos, ante la encuesta realizada a los contribuyentes y ante el análisis documental de la gerencia de administración tributaria.

4.5. DISCUSIÓN

Los procedimientos administrativos se han convertido en un tema fundamental para las entidades del gobierno, vale decir que la gerencia de administración tributaria no está exentó, puesto que este se vale del procedimiento administrativo tributario, el cual es un tipo especial dentro del procedimiento administrativo general. Por lo que resulta de vital importancia la aplicación correcta y equitativa de las leyes tributarias siguiendo el debido

proceso, el TUPA es un documento del cual debe valerse la administración tributaria ya que este permite ejercer su función y facultades. Puesto que los impuestos municipales cuya administración y recaudación corre por cuenta directa de las municipalidades, resultan ser instrumentos importantes para el financiamiento local y, más aún, para su autonomía. Dentro de este grupo de ingresos, el impuesto predial tiene un rendimiento de especial importancia en la estructura consolidada de ingresos de los gobiernos locales.

Al analizar los resultados se ha observado que los procedimientos administrativos ciertamente carecen de simplicidad además son deficientes, la aplicación de la leyes no están siendo equitativas. Lo cual tiene un efecto directo en la recaudación tributaria el cual no permite incrementar en nivel de recaudación del impuesto predial.

Respecto a ello cabe mencionar los antecedentes internacionales, (Belmonte Martin, 2013), La gestión tributaria local es una actividad altamente compleja dado el cambiante y variado marco legal que lo sustenta, las garantías que se asocian a la delicada información personal que se manejan sobre los contribuyentes, la dificultad para encontrar y mantener un personal calificado y actualizado en la materia, el sofisticado entramado tecnológico para optimizar el tratamiento de los datos, las necesidades económicas y financieras de los municipios. A su vez, no existe un único modelo consensuado y generalizado por la totalidad de municipios españoles, lo que ha provocado una importante disparidad de fórmulas de gestión y recaudación con resultados diversos.

También, (Jaramillo Garcia & Aucanshala Naula, 2013), indica al respecto. No solo se trata de cobrar más; se busca que haya mayor certeza en la información, ser más equitativo entre los que cumplen, que no son la mayoría y los que están pendientes de regularizarse. La percepción del contribuyente con respecto a la atención de la administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Ite, año 2013, es poco positiva, debido a que los servicios

de asesoramiento y orientación en asuntos tributarios, atención de solicitudes o problemas de temas tributarios, así como las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pagos, son poco adecuados. Es necesario que hoy en día los municipios se preocupen por tomar conciencia en los ciudadanos mediante las facilidades en trámite y certeza de la información para que estos participen de manera activa, para fomentar la desaparición de la cultura del no pago.

De la misma manera, (Urias Torres, 2010), indica. Se tiene que el procedimiento tributario en Colombia, en cuanto a su aplicación, tiene establecidas multiplicidad de actuaciones, con miras a cumplir un sólo propósito, cual es, el de la verificación del cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes obligados a declarar. La regulación existente no es lo suficientemente clara, esa multiplicidad de regulaciones, hace que en un momento dado confunda de manera sistemática a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones y en particular frente a las actuaciones que adelante en su contra la administración tributaria. No existe razón alguna para aceptar que en las circunstancias actuales cuando las instituciones modernas tienden a simplificar los procedimientos o trámites, incluso, de llevar su aplicación a diversas materias, hoy se tenga en Colombia unos procedimientos incoherentes, contrapuestos y llenos de vacíos normativos como los contenidos en el procedimiento tributario.

(Gamba Valega, 2006), El procedimiento administrativo en un estado democrático de Derecho cumple una triple finalidad: 1º) Es un medio de formación de la voluntad administrativa; 2º) Es una garantía para los ciudadanos-administrados; y, sobretodo, 3º) Es una institución de carácter constitucional, pues garantiza valores o bienes recogidos expresamente por nuestro texto constitucional, tales como: una administración de los tributos de manera eficaz, el sometimiento pleno de los actos administrativos al ordenamiento jurídico (principio de legalidad), la satisfacción de necesidades públicas

por parte de la Administración, el principio de eficacia administrativa, el ejercicio efectivo del derecho de defensa, entre otros. El Libro Tercero del Código Tributario “Procedimientos Tributarios” no contiene una regulación sistemática relacionada a los Procedimientos Administrativos de Recaudación, Fiscalización, Consultas Tributarias, así como el Procedimiento Sancionador Tributario, entre otros.

Si analizamos los antecedentes nacionales vemos en (Huanacuni Mamani, 2017), Cuanta menos información se posea de los contribuyentes y cuanto menos frecuentes sean los controles de las informaciones existentes por parte de la Gerencia de Administración Tributaria, mayor será el riesgo de que se presenten declaraciones falsas o de que no se presenten declaraciones. Y como consecuencia los ingresos municipales se verán mermados, en consecuencia el presupuesto institucional insuficiente para atender los servicios públicos que necesita la población, ya que la recaudación tributaria está sujeta a la buena voluntad del contribuyente.

Del mismo modo, (Choqueña Quispe, 2013), indica. La administración tributaria, por parte de los funcionarios, es deficiente, debido a que la planificación, coordinación, ejecución y el control del proceso de recaudación tributaria, así como la fiscalización tributaria, es poco adecuada. La percepción del contribuyente con respecto a la atención de la administración tributaria, es poco positiva, debido a que los servicios de asesoramiento y orientación en asuntos tributarios, atención de solicitudes o problemas de temas tributarios, así como las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pagos, son poco adecuados.

Frente a los antecedentes locales según, (Ortega Huisa, 2014 - 2015), La recaudación tributaria del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno representa niveles bajos esto se debe a los montos dejados de percibir durante los meses de menos recaudación tributaria, esto a causa de las Amnistías tributarias ya que en el año 2014 los

contribuyentes esperan en la mayoría de casos el último momento para pagar su impuesto y muchos de los contribuyentes simplemente no realizan el pago del impuesto predial.

De la misma forma, (Callata Juli, 2014), Los procedimientos administrativos de la gerencia de administración tributaria, no son ordenados y a la vez son muy extensos, esto debido a que también no se está realizando un procedimiento correlativo que son: registro, recaudación, cobranza y fiscalización. Frente a la eficiencia en la recaudación tributaria, el presupuesto inicial de apertura del año 2014 de la Municipalidad Provincial de Puno en cuanto a recaudación tributaria no se ha cubierto el 100%, se ha llegado a ejecutar el 72% de PIA la recaudación tributaria, entonces no es eficiente.

Así mismo, (Aguilar Miranda & Flores Condori, 2014), indica. El bajo nivel de recaudación del impuesto predial, es producto de un deficiente nivel de conocimiento tributario representando el 48.63%, debido a que la mayoría de propietarios no conocen sus derechos y deberes con respecto a sus obligaciones tributarias, principalmente relacionado al impuesto predial, desconocen los plazos de pago y no realizan adecuadamente sus declaraciones, por lo que un 29.46% de la población no cumplen con sus obligaciones formales y sustanciales, además del desconocimiento de la normativa en relación al Impuesto.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que: Los procedimientos administrativos son deficientes que no permiten incrementar la recaudación tributaria del impuesto predial de la municipalidad provincial. Puno, 2018.
2. Los procedimientos administrativos de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Puno no son ordenados, son extensos. Además la administración tributaria no está ejerciendo adecuadamente dichos procesos tales como: registro, recaudación, fiscalización, atención al contribuyente y notificación, Puesto que no se cumple lo establecido en el TUPA, ni lo que establece la ley de procedimiento administrativo general, lo cual genera un impacto negativo en la población frente a la municipalidad. De manera que está dificultando la recaudación tributaria de la municipalidad.
3. Frente a la recaudación tributaria del impuesto predial de la municipalidad, se ultima que existe un gran número de declaraciones emitidas por código de predio que no han sido cancelados, además para el 2018 la recaudación que obtuvo la municipalidad no llega ni a la mitad de la meta propuesta por el ministerio de economía y finanzas, en cuanto a años anteriores también se observó su reducción. Por ende la recaudación del impuesto predial es deficiente.
4. Para mejorar los procedimientos administrativos y por ende optimizar la recaudación tributaria de la municipalidad es necesario una definición clara y optimizada de procedimientos, simplificación de trámites y facilidades de pago sin amnistías, diseño adecuado de la organización y trabajo en equipo para evitar que los funcionarios den respuestas diferentes a casuísticas comunes, mejora

continua de procesos internos, transparencia en el procedimiento de recaudación y equidad para aplicar los cálculos y normas hacia los contribuyentes, en cuanto a la atención alcanzar un nivel de excelencia, implementar el CRM. A todo ello implementar un soporte informático de primer nivel.

RECOMENDACIONES

1. Para mejorar los procedimientos administrativos, la municipalidad debe mejorar primero sus documentos de gestión ello permitirá al personal conocer de forma clara sus funciones y los procedimientos a través de los cuales debe cumplir los mismos, y los formatos, sistemas, programas, etc., que se utilizan en cada uno de ellos y por ende ejercer adecuadamente cada procedimiento ante el contribuyente.
2. Los procedimientos tienen que estar normalizados. Ello, por un lado, evita que el público tenga respuestas diversas ante una misma consulta, que espere más tiempo del que se requiere, o que visite varias dependencias innecesariamente; y por otro lado, brinda a los colaboradores la seguridad de estar cumpliendo sus funciones correctamente.
3. Para mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad se debe poner especial énfasis en el diseño de los procesos de pago. Es necesario que estos sean muy sencillos, eliminando requisitos, pasos y formatos innecesarios. Asimismo, debe preverse que si el contribuyente no puede pagar un tributo completo, pueda hacer pagos por adelantado.
4. Es necesario establecer lineamientos de mejora que permitan la eficiente recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno para ello es preciso que durante la marcha de la organización debe fijarse siempre el objetivo de un plan de mejora continua, que permita la extinción de un mayor número de procesos. Esto genera agilidad en el servicio, disminución de costos y la posibilidad de liberar recursos de diversa índole para concentrarse en el objetivo principal de la Administración Tributaria, que es la recaudación. Es muy importante también que se considere la optimización permanente (mejora de la calidad) de los procesos internos de la administración, pues estos dan el soporte a las operaciones.

REFERENCIAS

- Aguilar Miranda, J. G., & Flores Condori, C. M. (2014). *La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno*. Puno.
- Alata Tisnado, D. V. (2012). *Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Puno*. Puno.
- Alfaro Limaya, J. (2007). *Manual de tributación municipal* (Primera edición ed.). Lima - Peru: Escuela de gerencia gubernamental.
- Barrera, S. (2010). *Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos Municipales*. Lima: Centro de Formación en Gestión Pública y Tributación Local.
- Belmonte Martín, I. (2013). La gestión tributaria de la empresa. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 51.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Brewer, A. (2005). *Ley orgánica del poder público municipal. Colección de textos legislativos*. Venezuela: Editorial jurídica venezolana.
- CAD. (2014). *Ciudadanos al día*. Obtenido de <http://www.Ciudadanosaldia.org/>.
- Callata Juli, E. (2014). *Los procesos administrativos y la eficiencia en la recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de Puno*. Puno.
- Castillo Gonzales, J. M. (2013). *Derecho administrativo*. Guatemala: centro de impresiones graficas.
- Castillo, J. (2013). *Derecho administrativo*. Guatemala: centro de impresiones graficas.
- Castillo, L. (2005). *Universitat de Valencia*. Obtenido de <https://www.uv.es/macass/T5.pdf>
- Charaja Cutipa, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación* (Segunda edición ed.). Puno: Sagitario impresiones.
- Choqueña Quispe, S. M. (2013). *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de ITE*. Tacna.
- Delgado García, A. M., & Cuello, R. O. (2008). *Los procedimientos en el ámbito tributario*. Barcelona: Editorial UOC.
- Delgado Vargas, E. M. (2015). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Tarica*. Huaraz, Perú.
- Duran Rojo, L., & Mejía Acosta, M. (2015). *El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales*. . Peru.

- Escobar, H. (2013). *El prodedimiento tributario*. Guatemala: Septem Partitarum.
- Flores, F. (2004). *Evaluacion de las causas y efectos del incumplimiento del impuesto predial en la municipalidad provinial de Puno*. Puno.
- Gamba Valega, C. M. (2006). *El debido procedimiento administrativo en el ambito tributario*. Lima, Peru.
- Guillermo D, G., & Casanova-Regis A, R. (7 de Agosto de 2018). *El Peruano - Juridica*. Obtenido de <https://elperuano.pe/suplementosflipping/juridica/700/web/pagina02.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Grau Hill Education.
- Huanacuni Mamani, J. F. (2017). *La gestion de la administracion tributaria municipaly su relacion en la recaudacion del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Coronel Albarracin*. Tacna, Perú.
- Instituto Peruano de Economia. (2012). *Beneficios tributarios*. Obtenido de <http://www.ipe.org.pe/content/beneficios-tributarios>
- Jaramillo Garcia, B., & Aucanshala Naula, L. (2013). *Optimizacion de la gestion de recaudacion impuestos seccionales aplicado en el ilustre municipio de Riobamba*. Guayaquil, Ecuador.
- ley de procedimiento administrativo general N° 27444.
- Ley de tributacion municipal N° 776*. (s.f.). Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1999/descentralizacion/leymuni.htm>
- (s.f.). *Ley de Tributacion municipal N° 776*.
- Logam Chimbote, R. (s.f.). *Etudio derecho*. Obtenido de <https://blogs.deperu.com/estudio-derecho/tema/derecho-tributario-ruben-logam-chimbote/>
- Luna Gonzales, A. C. (2012). *Procesos administrativos*. Mexico: grupo editoria Palni.
- Martines Goldiñez, V. L. (2013). *Metodos instrumentos y tecnicas de investigacion*. Lima.
- Menendez, A. (2014). *El procedimiento administrativo tributario*. Guatemala: McGraw - Hill Interamericana.
- Ministerio de Economia y Finanzas. (2015). *Manual para la mejora de la recaudaciondel impuesto predial*. Obtenido de file:///E:/1_Marco_Normativo.pdf
- Municipalidad provincial de Puno. (2012). Obtenido de transparencia: http://www.munipuno.gob.pe/descargas/transparencia/mapro_mpp/mapro.pdf

- Ortega Huisa, B. Y. (2014 - 2015). *Cultura tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno*. Puno.
- Paredes Tejada, R. E. (2012). *Contabilidad tributaria: Una perspectiva integral de los tributos en el Perú*. Trujillo - Perú: La industria.
- Ruiz de Castilla Ponce de León, F. J. (2014). *Una aproximación al concepto del tributo*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/carmenrobles/2009/09/14/una-aproximacion-al-concepto-de-tributo/>
- SUNAT. (s.f.). Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/sistematributario.html>
- Tuero, A. (2012). *Gestión fiscal*. Paraninfo S.A.
- Urias Torres, R. (2010). *Perspectiva constitucional del procedimiento administrativo tributario en Colombia*. Colombia.
- Vara Horna, A. A. (2010). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Lima - Perú: Macro.
- Vera, M. (2011). *Estrategia esencial para incrementar los ingresos municipales*. Actualidad gubernamental.
- Villaran, M. (2011). *Administración tributaria*. Callao, Perú.
- Yucra Yucra, M. (2015). *La gestión tributaria municipal y propuesta para el mejoramiento de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Cayma 2015*. Arequipa.

ANEXOS

Anexo N° 1
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
ROBLEMA GENERAL						
<p>PI ¿Cómo es el procedimiento administrativo y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno en el periodo 2018?</p>	<p>O1 Analizar los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018.</p>	<p>Hi Los procedimientos administrativos son deficientes, que no permiten mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018.</p>	<p>V.I Procedimiento administrativo V.D Recaudación tributaria</p>	<p>Registro Recaudación Fiscalización Atención al contribuyente Notificación</p> <p>Recaudación tributaria, 2018</p>	<p>Método de investigación: Deductivo – analítico.</p> <p>Diseño de investigación: Descriptiva – transversal.</p> <p>Población: 16.163 contribuyentes (MMP – GAT)</p> <p>Muestra: 180 contribuyentes (MMP – GAT)</p>	<p>- Análisis documental - Cuestionario</p>
PROBLEMA ESPECIFICO						
<p>PE1 ¿Qué trámites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018?</p>	<p>OE1 Determinar que trámites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018.</p>	<p>HE1 Los trámites de los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Puno, 2018.</p>	<p>V.I Procedimiento administrativo V.D Recaudación tributaria</p>	<p>Registro Recaudación Fiscalización Atención al contribuyente Notificación</p>		
<p>PE2 ¿Cómo es la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Puno, 2018?</p>	<p>OE2 Analizar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Puno, 2018.</p>	<p>HE2 La recaudación tributaria del impuesto predial es deficiente en la municipalidad provincial de Puno, 2018.</p>	<p>V.D Recaudación tributaria</p>	<p>Recaudación tributaria, 2018</p>		
<p>PE3 ¿Es posible proponer lineamientos de mejora de los procedimientos administrativos para mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018?</p>	<p>OE3 Proponer lineamientos de mejora de los procedimientos administrativos para mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018.</p>					<p>Pruebas estadísticas: Frecuencias, porcentajes</p>

Anexo N° 2
Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Señor (a), es grato saludarla e invitarle a responder el presente cuestionario. Tus respuestas tienen por objetivo recoger tu importante opinión referente a los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018. Puesto que el presente cuestionario forma parte importante de una investigación de pre grado. Por ello es muy importante que tus respuestas sean con honestidad, la información brindada será de carácter confidencial, por lo que agradezco su valiosa colaboración.

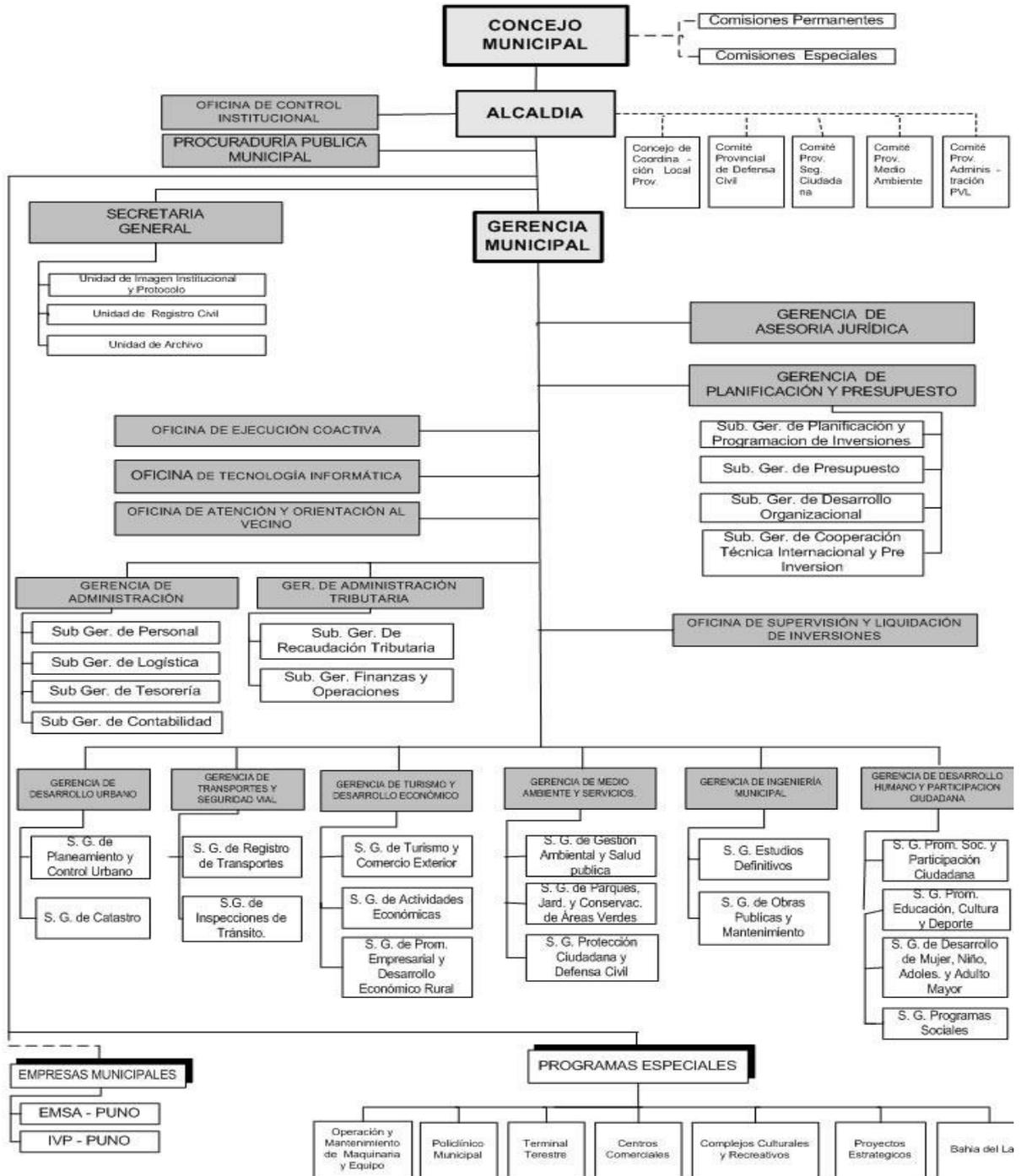
INSTRUCCIONES: Marque con una "X", la alternativa que veas por conveniente, de acuerdo a la escala de calificación:

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
ITEM	Escala de calificación				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. ¿Los procedimientos administrativos tributarios son sencillos y simples en la municipalidad?					
2. ¿Cree que la aplicación de la norma y el cálculo del impuesto es equitativo?					
3. ¿Se cumple los plazos establecidos en el TUPA para cada trámite tributario, que realiza ante la municipalidad de puno?					
REGISTRO					
4. ¿Sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial?					
5. ¿Considera importante registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación?					
6. ¿Cree usted que un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial?					
RECAUDACIÓN					
7. ¿Siente usted que la recaudación que realiza la municipalidad esta destina a la realización de obras y prestación de servicios?					

8. Cuando usted solicita información de su deuda, ¿el recaudador le brinda un monto exacto?					
9. ¿Considera que este proceso se realiza transparentemente?					
FISCALIZACIÓN					
10. Cuándo se acerca a declarar y pagar su impuesto predial ¿verifican su predio (fiscalización)?					
ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE					
11. ¿A la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican?					
12. ¿Considera que la atención es buena y acorde con lo que usted necesita en la municipalidad?					
NOTIFICACIÓN					
13. ¿Es usted notificado, respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de puno?					
14. ¿Es clara la información que contiene el documento de notificación?					
15. ¿Ante una notificación, usted de inmediato se presenta ante la municipalidad?					
RECAUDACIÓN TRIBUTARIA					
16. ¿Usted como poblador y propietario paga puntualmente el impuesto predial?					
17. ¿La municipalidad le brinda facilidades para el pago del impuesto predial?					
18. ¿se entera del monto que recauda anualmente la municipalidad por concepto del pago del impuesto predial?					
19. ¿La municipalidad en el 2018 opto como medio de recaudación la amnistía tributaria, espera usted este medio para cumplir con su obligación?					
20. ¿Usted cree que la municipalidad emplea estrategias que permitan la aceptación social, para mejorar la recaudación del impuesto predial?					

Anexo N° 3

Organigrama, municipalidad provincial de Puno



Anexo N° 4

Estructura orgánica y funcional



CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS

N° DE ORDEN	CARGO ESTRUCTURAL	CÓDIGO	CLASIFICACIÓN	TOTAL	SITUACIÓN DE CARGO		CARGO DE CONFIANZA
					O	P	
	ÓRGANO DE APOYO						
	SUBGERENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES						
131	Subgerente	21017624	SP-EJ	1	1		
132	Especialista en Fiscalización	21017625	SP-ES	1	1		
133	Especialista en Cuentas por Cobrar y Precoactivos	21017625	SP-ES	1		1	
134	Especialista en Cobranza Tributaria y no Tributaria	21017625	SP-ES	1		1	
135-140	Fiscalizador-Notificador	21017626	SP-AP	6	6		
TOTAL UNIDAD ORGÁNICA				10	8	2	

Anexo N° 5

Reglamento de organización y funciones

REGLAMENTO DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES



**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Artículo 65°. La Gerencia de Administración Tributaria, es el órgano de apoyo encargado de formular la política tributaria municipal y administrar los ingresos propios de su competencia, depende de la Gerencia Municipal. Está a cargo de un Gerente,

34

REGLAMENTO DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES

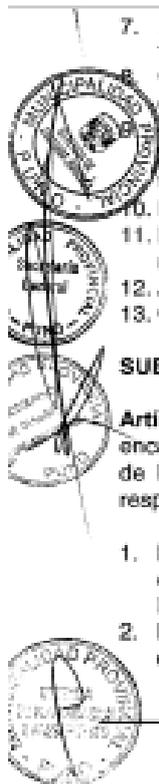
quien coordina sus actividades con las unidades orgánicas a su cargo, demás dependencias de la institución y para el mejor cumplimiento de sus funciones orgánicamente cuenta con las siguientes subgerencias:

- Subgerencia de Recaudación Tributaria.
- Subgerencia de Finanzas y Operaciones.

Es responsable de cumplir y hacer cumplir las siguientes funciones:

1. Formular las políticas de gestión tributaria institucional, en concordancia con las normas y procedimientos administrativos tributarios generales vigentes que permite generar rentas para la Municipalidad.
2. Dirigir la programación, ejecución y evaluación de las actividades relacionadas con la determinación, recaudación y fiscalización de los tributos municipales
3. Administrar la recaudación, los registros y la fiscalización tributaria, incorporando a los contribuyentes de condición omisos, morosas y sub-valoradores vía catastro urbano y dispositivos legales vigentes,
4. Organizar, programar, ejecutar y evaluar las fases de registro y actualización de las declaraciones juradas y liquidaciones de impuestos de los contribuyentes de la Municipalidad, detectando la evasión tributaria municipal en forma permanente o periódica.
5. Supervisar la determinación de la cuantía de los tributos y otros ingresos que deberán pagar los contribuyentes y/o deudores a la Municipalidad en coordinación con las áreas correspondientes y de acuerdo a los dispositivos legales vigentes.
6. Elaborar y/o preparar diagnósticos e investigaciones sobre el sistema tributario municipal, formulando planes y programas de ampliación y mejora tributaria con la finalidad de optimizar la captación de ingresos.





7. Modernizar los procesos de recaudación, registros, padrones tributarios y la fiscalización, vía el sistema integrado de administración financiera (SIAF-GL-Rentas). Orientar al contribuyente en asuntos de tributación municipal, y tramitar los documentos y reclamos relacionados con la administración del sistema tributario.
8. Resolver en primera instancia administrativa los recursos de reconsideración presentados en relación con las sanciones impuestas por infracción a las normas tributarias y disposiciones municipales vigentes.
9. Proyectar resoluciones en asuntos de su competencia.
10. Proyectar resoluciones en asuntos de su competencia.
11. Mantener permanentemente actualizados todos los sistemas de información tributaria municipal a su cargo.
12. Alcanzar información competente para la página web de la Municipalidad
13. Otras que le asigne la Gerencia Municipal de acuerdo a su competencia.

SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA

Artículo 66°: La Subgerencia de Recaudación Tributaria es la unidad orgánica encargada de administrar y optimizar la recaudación tributaria de la institución, depende de la Gerencia de Administración Tributaria. Esta cargo de un Subgerente, quien es responsable de cumplir y hacer cumplir las siguientes funciones:

1. Elaborar y ejecutar el plan de trabajo de recaudación mecanizada o manual, en concordancia al Código Tributario, Ley de Tributación Municipal y Plan Estratégico Institucional o Plan de Desarrollo Municipal Provincial Concertado.
2. Programar, ejecutar, y evaluar las fases de recepción y distribución de las declaraciones juradas de los impuestos o tributos municipales.

REGLAMENTO DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES



3. Automatizar la recaudación de tributos a su cargo, aplicando el sistema integrado de administración financiera (SIAF-GL-Rentas), poniendo en Red con SIAF-GL-Catastro Urbano Municipal o en base a otras técnicas similares.
4. Optimizar las recaudaciones tributarias y no tributarias de la Municipalidad.
5. Organizar y mantener los registros y padrones tributarios, con un sistema base de datos y en Red computarizado integralmente para su control de cuentas corrientes.
6. Efectuar diagnósticos e investigaciones sobre planes y programas de recuperación y optimización de recaudaciones de ingresos propios.
7. Implementar el archivo maestro de contribuyentes automatizado para su depuración, validación, ordenamiento, clasificación, obtención de saldos de cuentas corrientes y codificación tributaria.
8. Expedición de copias y constancias certificadas de declaraciones juradas de impuestos y documentos fuentes, que obran en los archivos a su cargo.
9. Proporcionar la información veraz y oportuna a los contribuyentes acerca de sus obligaciones; así como de los procedimientos administrativos aplicables a los tributos y otros ingresos, que están bajo su responsabilidad.
10. Programar y difundir el calendario de obligaciones tributarias.
11. Resolver los reclamos que presentan los contribuyentes, contra actos de la administración tributaria.
12. Cumplir con las demás funciones que le asigne la Gerencia de Administración Tributaria.

SUBGERENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES

Artículo 67°: La Subgerencia de Finanzas y Operaciones es la unidad orgánica encargada de fiscalizar, optimizar y controlar el movimiento activo de los ingresos

Anexo N° 6

Texto único de procedimientos administrativos

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS "TUPA-2011-2012 DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO"														
N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	DERECHO DE TRAMITACIÓN (EN % DE UIT) y (EN S/.)				CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
			Formulario/Código/Ubicación	(en % UIT)	Año 2008 UIT 3600	Año 2011 UIT 3600	Automático	Evaluación Previa Positivo				Evaluación Previa Negativo	RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
039	CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE PROCESOS DE SELECCIÓN CONVOCADOS POR LA MUNICIPALIDAD. Base Legal: a) Ley 27972 -Art. 73º (27/05/2003), b) D. S. 184-2008-EF -Art. 44* (/ /2008).	a) Solicitud del proveedor dirigida al Subgerente de Logística, pidiendo tal certificado, indicando proceso que obtuvo la buena pro, contrato, órdenes de compra y/o servicio, b) Pago de la tasa establecida.	S/F	4,054 0,1667 6,80		6,80	x			03 (tres) días hábiles	Subgerencia de Logística.	Subgerente de Logística.		
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA														
040	PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN JURADA DE AUTOVALUO (se presenta hasta el último día hábil de Febrero de cada año masivamente, salvo en casos de prerrogas otorgadas). Base Legal: Ley de Tributación Municipal -Art. 14, aprobado por D. Leg. 778 y luego por D.S. 158-2004-EF (12/11/2004) en TUC y modificatorias.	a) Presentar última declaración jurada de autoavalúo. b) Presentar último recibo de pago del Impuesto Predial. c) De corresponder, presentar copia de minuta o escritura pública de transferencia del predio. d) DNI de ambos cónyuges, de ser el caso.	Form. s/c	Gratuito	Gratuito	Gratuito	x			10 (diez) días hábiles	Subgerencia de Recaudación Tributaria.	Subgerente de Recaudación Tributaria.	Recurso de reconsideración: Gerente de Administración Tributaria. 15 días 30 días	Recurso de apelación: Alcaldía. 15 días 30 días
041	REDUCCIÓN DEL 50 % DE SU BASE IMPONIBLE (Impuesto Predial) Base Legal: Ley de Tributación Municipal -Art. 16, aprobado en TUC por D.S. 156-2004-EF, (12/11/2004).	a) Solicitud en formato, b) Escritura pública en copia simple y/o documentos sustentatorios debidamente actualizado. c) Certificación de predios públicos, según sea el caso.	Form. s/c	Gratuito	Gratuito	Gratuito	x			03 (tres) días hábiles	Oficina de Atención y Orientación al Vecino	Subgerente de Recaudación Tributaria.	Recurso de reconsideración: Gerente de Administración Tributaria. 15 días 30 días	Recurso de apelación: Alcaldía. 15 días 30 días

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS "TUPA-2011-2012 DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO"														
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS	Formulario/Código/Ubicación	DERECHO DE TRAMITACIÓN (EN % DE UIT) y (EN S/.)				CALIFICACIÓN		PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS		
			(en % UIT)	Año 2008 UIT 3600	Año 2011 UIT 3600	Automático	Evaluación Previa Positivo	Evaluación Previa Negativo				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN	
042	RECTIFICACIÓN DE DATOS GENERALES, AUMENTO O DISMINUCIÓN DE VALORES, NOMENCLATURA DE PREDIO, NUMERACIÓN MUNICIPAL, DOMICILIO FISCAL, NOMBRE, DOCUMENTO DE IDENTIDAD, ETC. Base Legal: a) Ley 27444 -Art. 113, b) Ley N° 28060 -Art. 1º inciso a.	a) Solicitud en formato, b) Documentos sustentatorios según sea el caso, c) Pago por derecho establecido.	Form. s/c	0,8514	28,80	30,70 4,054 34,50	x			05 (cinco) días hábiles	Oficina de Atención y Orientación al Vecino	Subgerente de Recaudación Tributaria.	Recurso de reconsideración: Gerente de Administración Tributaria. 15 días 30 días	Recurso de apelación: Alcaldía. 15 días 30 días

TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS "TUPA-2011-2012 DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO"

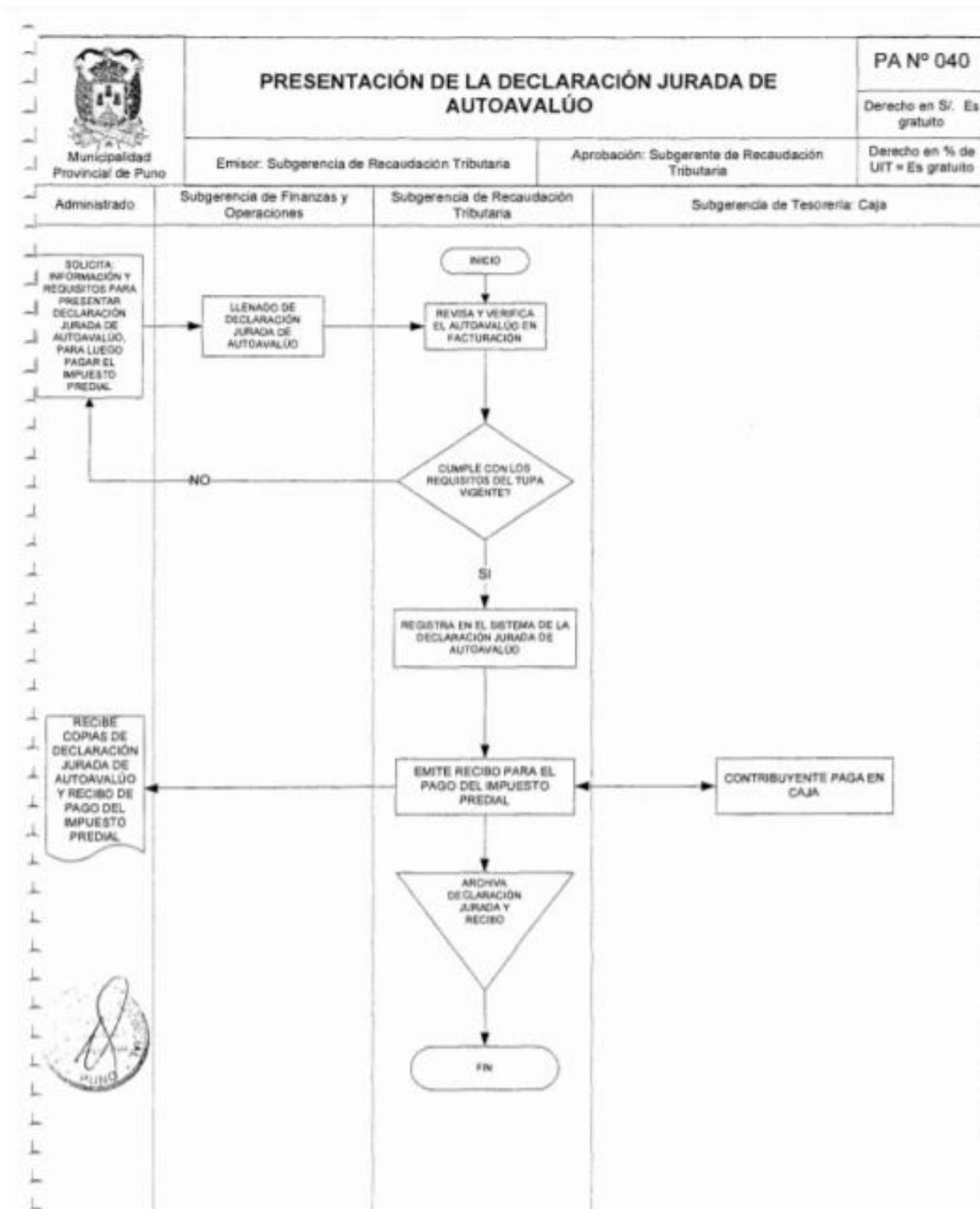
N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS Número y Denominación	Formulario/Código/Unidad	DERECHO DE TRAMITACIÓN (EN % DE UIT) y (EN S/.)			CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
				(en % UIT)	Año 2008 UIT 3500	Año 2011 UIT 3600	Automático	Positivo	Negativo				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
043	IN AFECTACIÓN TRIBUTARIA. Base Legal: a) Ley de Tributación Municipal, aprobado en TUO por D.S. 156-2004-EF, Arts. 177, 277 y 287 y modificatorias, y, b) TUO D.S. 135-1999-EF y sus modificatorias.	a) Solicitud en formato. b) Presentar última declaración jurada de autoavalúo. c) Escritura pública en copia simple. d) RUC y licencia de funcionamiento, según el caso se requiere. e) Certificación de Registros Públicos, según sea el caso. f) Certificación patrimonial de la entidad según sea el caso.	Form. s/c.	Gratuito	Gratuito	Gratuito	x			15 (quince) días hábiles	Oficina de Atención y Orientación al Vecino	Subgerente de Recaudación Tributaria.	Recurso de reconsideración: Gerente de Administración Tributaria. 15 días 30 días	Recurso de apelación: Alcaldía. 15 días 30 días
044	BENEFICIO POR REDUCCIÓN DE 50 UITs DE LA BASE IMPONIBLE DEL IMPUESTO PREDIAL (PENSIONISTAS). Base Legal: a) Ley 27972 -Arts. 69 y 70 (27/05/2003). b) Ley de Tributación Municipal, aprobado en TUO por D.S. 156-2004-EF, Art. 18° y sus modificatorias.	a) Solicitud en formato. b) Declaración jurada de contar con un solo predio a nombre propio o de la sociedad conyugal y no tener pensión por más de 1 UIT equivalente al mes. c) Fotocopia simple de la última boleta de pago. d) Copia simple del testimonio en caso que solicita su reducción por primera vez. e) Copia de resolución de cese otorgado al pensionista. f) Copia de licencia de funcionamiento en caso de contar con actividad comercial. g) Copia de partida de defunción en caso de viudez.	Form. s/c.	0.2007	10.00	10.30	x			15 (quince) días hábiles	Oficina de Atención y Orientación al Vecino	Subgerente de Recaudación Tributaria.	Recurso de reconsideración: Gerente de Administración Tributaria. 15 días 30 días	Recurso de apelación: Alcaldía. 15 días 30 días
045	COMPENSACIÓN, CONSOLIDACIÓN O DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS O EN ERRORES (excepto por error administrativo). Base Legal: Código Tributario -Art. 38, aprobado en TUO por D.S. 135-99-EF y sus modificatorias.	a) Solicitud en formato. b) Documentos sustentatorios en copia simple.	Form. s/c.	Gratuito	Gratuito	Gratuito			x	20 (veinte) días hábiles	Oficina de Atención y Orientación al Vecino	Subgerente de Recaudación Tributaria.	Recurso de reconsideración: Gerente de Administración Tributaria. 15 días 30 días	Recurso de apelación: Alcaldía. 15 días 30 días

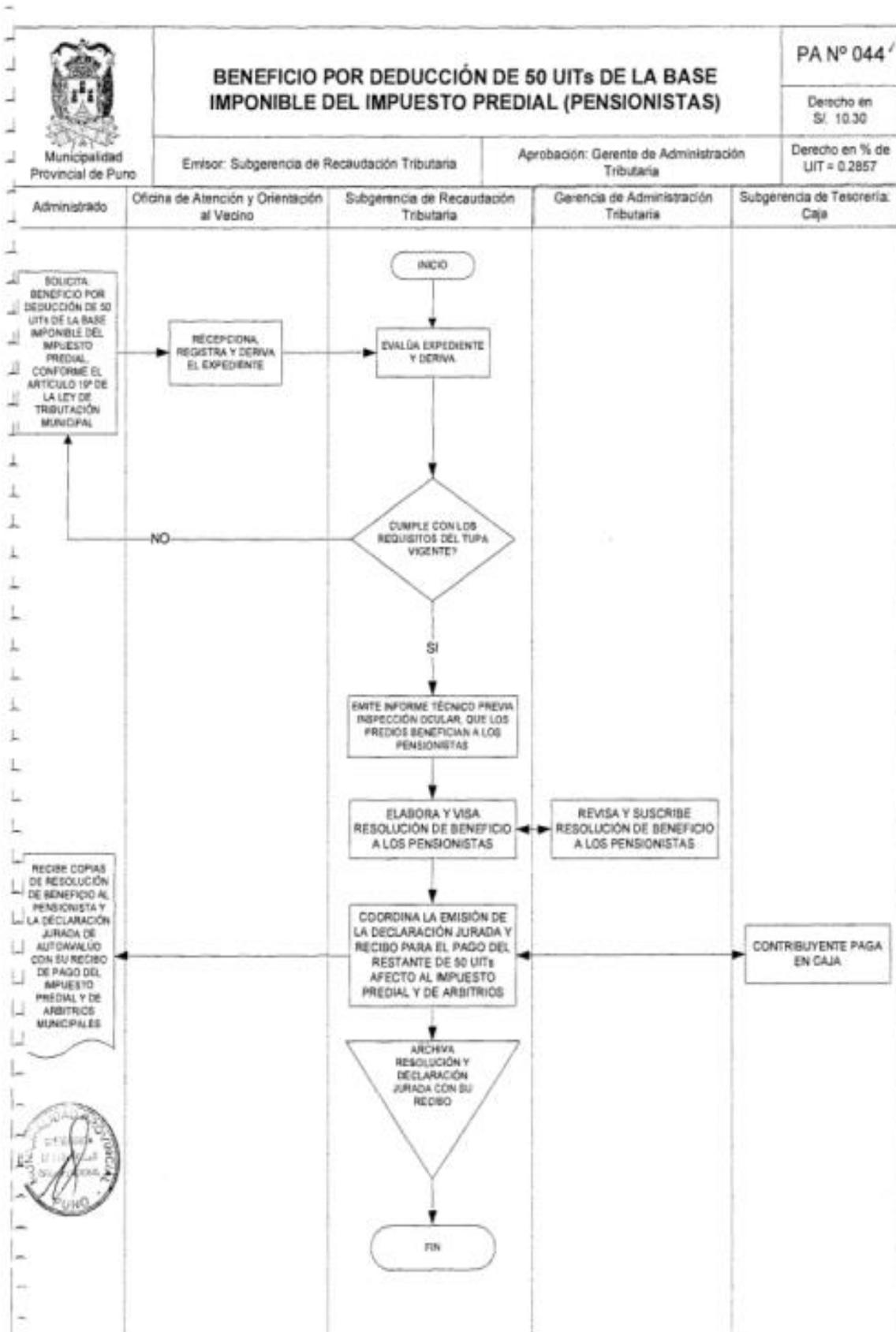
TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS "TUPA-2011-2012 DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO"

N°	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	REQUISITOS Número y Denominación	Formulario/Código/Unidad	DERECHO DE TRAMITACIÓN (EN % DE UIT) y (EN S/.)			CALIFICACIÓN			PLAZO PARA RESOLVER (en días hábiles)	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER	INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE RECURSOS	
				(en % UIT)	Año 2008 UIT 3500	Año 2011 UIT 3600	Automático	Positivo	Negativo				RECONSIDERACIÓN	APELACIÓN
046	PRESCRIPCIÓN DE LA DEUDA TRIBUTARIA. Base Legal: Código Tributario -Arts. 40, 42, 43 y 62, aprobado en TUO por D.S. 135-99-EF y sus modificatorias.	a) Solicitud en formato. b) Pago por derecho establecido. c) DNI del propietario y/o del cónyuge si liiese el caso. d) Copia de escritura pública, minuta, última declaración jurada de autoavalúo u otro documento que acredite la propiedad, en caso de vehículos adjuntar tarjeta de propiedad.	Form. s/c.	1.3200	48.20	47.50			x	15 (quince) días hábiles	Oficina de Atención y Orientación al Vecino	Subgerente de Recaudación Tributaria.	Recurso de reconsideración: Gerente de Administración Tributaria. 15 días 30 días	Recurso de apelación: Alcaldía. 15 días 30 días
047	CERTIFICACIONES VARIAS Y/O CONSTANCIAS PREDIAL, VEHICULAR, ALCABALA. Base Legal: a) Ley de Tributación Municipal -Art. 68, aprobado en TUO por D.S. 156-2004-EF, (15/11/2004). b) Ley 27444 -Arts. 103, 106, 113, 132 Inciso 2.	a) Solicitud en formato. b) Documentos sustentatorios según sea el caso. c) Pago por derecho establecido.	Form. s/c.	0.8714	30.50	31.40	x			03 (tres) días hábiles	Oficina de Atención y Orientación al Vecino	Subgerente de Recaudación Tributaria.	Recurso de reconsideración: Gerente de Administración Tributaria. 15 días 30 días	Recurso de apelación: Alcaldía. 15 días 30 días
048	FRACCIONAMIENTO DE DEUDAS TRIBUTARIAS O NO TRIBUTARIAS. Base Legal: Código Tributario -Art 36, aprobado en TUO por D. S. 135-99-EF y modificatorias.	a) Solicitud en formato. b) Carta de garantía si el caso lo amerita. c) Copia simple de DNI. d) Recibo de agua o luz (copia). e) Contrato de alquiler (en caso de ser inquilino).	Form. s/c.	Gratuito	Gratuito	Gratuito		x		03 (tres) días hábiles	Oficina de Atención y Orientación al Vecino	Gerente de Administración Tributaria.		
049	PAGO DEL IMPUESTO DE ALCABALA. Base Legal: Ley de Tributación Municipal -Arts. 21, 23, 24, 25 y 26, aprobado en TUO por D.S. 156-2004-EF y sus modificatorias.	a) Emisión de recibo. b) Copia simple de declaración jurada del año de la transferencia del predio. c) Copias de DNI (s) de titular (es).	Form. s/c.	0.1388		5.00	x			02 (dos) días hábiles	Subgerencia de Recaudación Tributaria.	Subgerente de Recaudación Tributaria.		

Anexo N° 7

Flujograma





Anexo N° 8

Tabla de valores unitarios de edificación

CUADRO DE VALORES UNITARIOS OFICIALES DE EDIFICACIONES PARA LA SIERRA AL 31 DE OCTUBRE DE 2017

VALORES POR PARTIDAS EN SOLES POR METRO CUADRADO DE AREA TECHADA							
	ESTRUCTURAS		ACABADOS				INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y SANITARIAS (7)
	MUROS Y COLUMNAS (1)	TECHOS (2)	PISOS (3)	PUERTAS Y VENTANAS (4)	REVESTIMIENTOS (5)	BAÑOS (6)	
A	ESTRUCTURAS LAMINARES CURVADAS DE CONCRETO ARMADO QUE INCLUYEN EN UNA SOLA ARMADURA LA CIMENTACIÓN Y EL TECHO, PARA ESTE CASO NO SE CONSIDERA LOS VALORES DE LA COLUMNA N°2	LOSA O ALIGERADO DE CONCRETO ARMADO CON LUCES MAYORES DE 6 M. CON SOBRECARGA MAYOR A 300 KG/M2	MÁRMOL IMPORTADO, PIEDRAS NATURALES IMPORTADAS, PORCELANATO.	ALUMINIO PESADO CON PERFILES ESPECIALES MADERA FINA ORNAMENTAL (CAOBA, CEDRO O PINO SELECTO) VIDRIO INSULADO. (1)	MÁRMOL IMPORTADO, MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) BALDOSA ACÚSTICO EN TECHO O SIMILAR.	BAÑOS COMPLETOS (7) DE LUJO IMPORTADO CON ENCHAPE FINO (MÁRMOL O SIMILAR)	AIRE ACONDICIONADO, ILUMINACIÓN ESPECIAL, VENTILACIÓN FORZADA, SIST. HIDRONEUMÁTICO, AGUA CALIENTE Y FRÍA, INTERCOMUNICADOR, ALARMAS, ASCENSOR, SISTEMA BOMBEO DE AGUA Y DESAGÜE, (5) TELÉFONO.
	535.21	278.29	197.47	211.24	266.56	94.54	336.88
B	COLUMNAS, VIGAS Y/O PLACAS DE CONCRETO ARMADO Y/O METÁLICAS.	ALIGERADOS O LOSAS DE CONCRETO ARMADO INCLINADAS	MÁRMOL NACIONAL O RECONSTITUIDO, PARQUET FINO (OLIVO, CHONTA O SIMILAR), CERÁMICA IMPORTADA MADERA FINA.	ALUMINIO O MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) DE DISEÑO ESPECIAL, VIDRIO TRATADO POLARIZADO (2) Y CURVADO, LAMINADO O TEMPLADO	MÁRMOL NACIONAL, MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) ENCHAPES EN TECHOS.	BAÑOS COMPLETOS (7) IMPORTADOS CON MAYÓLICA O CERÁMICA DECORATIVA IMPORTADA.	SISTEMA DE BOMBEO DE AGUA POTABLE, ASCENSOR, TELÉFONO, AGUA CALIENTE Y FRÍA.
	318.41	191.33	164.65	186.93	212.90	67.53	198.14
C	PLACAS DE CONCRETO E = 10 A 15 CM. ALBAÑILERÍA ARMADA, LADRILLO O SIMILAR CON COLUMNAS Y VIGAS DE AMARRE DE CONCRETO ARMADO	ALIGERADO O LOSAS DE CONCRETO ARMADO HORIZONTALES.	MADERA FINA MACHIHEMBADA TERRAZO.	ALUMINIO O MADERA FINA (CAOBA O SIMILAR) VIDRIO TRATADO POLARIZADO. (2) LAMINADO O TEMPLADO	SUPERFICIE CARAVISTA OBTENIDA MEDIANTE ENCOFRADO ESPECIAL, ENCHAPE EN TECHOS.	BAÑOS COMPLETOS (7) NACIONALES CON MAYÓLICA O CERÁMICO NACIONAL DE COLOR.	IGUAL AL PUNTO "B" SIN ASCENSOR.
	231.02	133.89	106.55	136.39	176.20	44.09	147.44
D	LADRILLO, SILLAR O SIMILAR. SIN ELEMENTOS DE CONCRETO ARMADO, DRYWALL O SIMILAR INCLUYE TECHO (6)	CALAMINA METÁLICA FIBROCEMENTO SOBRE VIGUERÍA METÁLICA.	PARQUET DE 1era. LAJAS, CERÁMICA NACIONAL, LOSETA VENECIANA 40x40, PISO LAMINADO.	VENTANAS DE ALUMINIO PUERTAS DE MADERA SELECTA, VIDRIO TRATADO TRANSPARENTE (3)	ENCHAPE DE MADERA O LAMINADOS, PIEDRA O MATERIAL VITRIFICADO.	BAÑOS COMPLETOS (7) NACIONALES BLANCOS CON MAYÓLICA BLANCA.	AGUA FRÍA, AGUA CALIENTE, CORRIENTE TRIFÁSICA, TELÉFONO.
	213.38	90.64	87.36	79.99	134.78	26.98	83.54

VALORES POR PARTIDAS EN SOLES POR METRO CUADRADO DE AREA TECHADA							
	ESTRUCTURAS		ACABADOS				INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y SANITARIAS (7)
	MUROS Y COLUMNAS (1)	TECHOS (2)	PISOS (3)	PUERTAS Y VENTANAS (4)	REVESTIMIENTOS (5)	BAÑOS (6)	
E	ADOBE, TAPIAL O QUINCHA	MADERA CON MATERIAL IMPERMEABILIZANTE.	PARQUET DE 2da. LOSETA VENECIANA 30x30 LAJAS DE CEMENTO CON CANTO RODADO.	VENTANAS DE FIERRO PUERTAS DE MADERA SELECTA (CAOBA O SIMILAR) VIDRIO SIMPLE TRANSPARENTE (4)	SUPERFICIE DE LADRILLO CARAVISTA.	BAÑOS CON MAYÓLICA BLANCA PARCIAL.	AGUA FRÍA, AGUA CALIENTE, CORRIENTE MONOFÁSICA, TELÉFONO.
	167.52	41.61	72.25	61.10	112.13	13.22	46.49
F	MADERA (ESTORAQUE, PUMAQUIRO, HUAYRURO, MACHINGA, CATAHUA AMARILLA, COPAIBA, DIABLO FUERTE, TORNILLO O SIMILARES) DRY WALL O SIMILAR (SIN TECHO)	CALAMINA METÁLICA FIBROCEMENTO O TEJA SOBRE VIGUERÍA DE MADERA CORRIENTE.	LOSETA CORRIENTE, CANTO RODADO. ALFOMBRA	VENTANAS DE FIERRO O ALUMINIO INDUSTRIAL, PUERTAS CONTRAPLACADAS DE MADERA (CEDRO O SIMILAR), PUERTAS MATERIAL MDF o HDF. VIDRIO SIMPLE TRANSPARENTE (4)	TARRAJEO FROTACHADO Y/O YESO MOLDURADO, PINTURA LAVABLE.	BAÑOS BLANCOS SIN MAYÓLICA.	AGUA FRÍA, CORRIENTE MONOFÁSICA, TELÉFONO
	104.46	33.24	59.01	47.25	66.86	11.24	30.22
G	PIRCADO CON MEZCLA DE BARRO.	SIN TECHO	LOSETA VINÍLICA, CEMENTO BRUÑADO COLOREADO. TAPIZÓN.	MADERA CORRIENTE CON MARCOS EN PUERTAS Y VENTANAS DE PVC O MADERA CORRIENTE	ESTUCADO DE YESO Y/O BARRO, PINTURA AL TEMPLE O AGUA.	SANITARIOS BÁSICOS DE LOSA DE 2da. FIERRO FUNDIDO O GRANITO.	AGUA FRÍA, CORRIENTE MONOFÁSICA SIN EMPOTRAR.
	61.55	0.00	44.14	27.84	49.67	7.73	17.80
H			CEMENTO PULIDO, LADRILLO CORRIENTE, ENTABLADO CORRIENTE.	MADERA RÚSTICA.	PINTADO EN LADRILLO RÚSTICO, PLACA DE CONCRETO O SIMILAR.	SIN APARATOS SANITARIOS.	SIN INSTALACIÓN ELÉCTRICA NI SANITARIA.
	----	----	23.85	13.92	19.87	0.00	0.00
I			TIERRA COMPACTADA	SIN PUERTAS NI VENTANAS.	SIN REVESTIMIENTOS EN LADRILLO, ADOBE O SIMILAR.		
	----	----	5.25	0.00	0.00	----	----

EN EDIFICIOS AUMENTAR EL VALOR POR M2 EN 5 % A PARTIR DEL 5 PISO

EL VALOR UNITARIO POR M2 PARA UNA EDIFICACIÓN DETERMINADA, SE OBTIENE SUMANDO LOS VALORES SELECCIONADOS DE UNA DE LAS 7 COLUMNAS DEL CUADRO, DE ACUERDO A SUS CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES. LA DEMARCACIÓN TERRITORIAL CONSIGNADA ES DE USO EXCLUSIVO PARA LA APLICACIÓN DEL PRESENTE CUADRO. ABARCA LAS LOCALIDADES UBICADAS EN LA FAJA LONGITUDINAL DEL TERRITORIO LIMITADA, AL NORTE POR LA FRONTERA CON ECUADOR, AL SUR POR LA FRONTERA CON CHILE Y BOLIVIA. AL OESTE POR LA CURVA DE NIVEL DE 2000 m.s.n.m QUE LA SEPARA DE LA COSTA ESTE, POR UNA CURVA DE NIVEL QUE LA SEPARA DE LA SELVA, QUE PARTIENDO DE LA FRONTERA CON EL ECUADOR, CONTIENE HASTA SU CONFLUENCIA CON EL RÍO NOVA, AFLUENTE DEL SAN ALEJANDRO, EN DONDE ASCIENDE HASTA LA COTA 2000 Y CONTIENE POR ESTA HACIA EL SUR HASTA SU CONFLUENCIA CON EL RÍO SANABENI, AFLUENTE DEL ENE, DE ESTE PUNTO BAJA HASTA LA COTA 1500 Y CONTIENE HASTA LA FRONTERA CON BOLIVIA.

(1) REFERIDO AL DOBLE VIDRIADO HERMÉTICO, CON PROPIEDADES DE AISLAMIENTO TÉRMICO Y ACÚSTICO. (2) REFERIDO AL VIDRIO QUE RECIBE TRATAMIENTO PARA INCREMENTAR SU RESISTENCIA MECÁNICA Y PROPIEDADES DE AISLAMIENTO ACÚSTICO Y TÉRMICO, SON COLOREADOS EN SU MASA PERMITIENDO LA VISIBILIDAD ENTRE 14% Y 83%.

(3) REFERIDO AL VIDRIO QUE RECIBE TRATAMIENTO PARA INCREMENTAR SU RESISTENCIA MECÁNICA Y PROPIEDADES DE AISLAMIENTO ACÚSTICO Y TÉRMICO, PERMITEN LA VISIBILIDAD ENTRE 75% Y 92%. (4) REFERIDO AL VIDRIO PRIMARIO SIN TRATAMIENTO, PERMITEN LA TRANSMISIÓN DE LA VISIBILIDAD ENTRE 75% Y 92%.

(5) SISTEMA DE BOMBEO DE AGUA Y DESAGÜE, REFERIDO A INSTALACIONES INTERIORES SUBTERRÁNEAS (CISTERNAS, TANQUES SÉPTICOS) Y AÉREAS (TANQUES ELEVADOS) QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DE LA EDIFICACIÓN (6) PARA ESTE CASO NO SE CONSIDERA LA COLUMNA Nº 2 (7) SE CONSIDERA COMO MÍNIMO LAVATORIO, INODORO Y DUCHA O TINA.

ANEXO I

Anexo N° 9

Declaración jurada del impuesto predial (SIGGAT)

DECLARACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL 2018
D.L. N° 778 - TUO DS 156-2004

2018 - 25686
GAT
AGENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

HR
HOJA RESUMEN

AÑO DECLARADO - N°
2018 - 14135

Municipalidad Provincial de Puno: _____ Hoja HR 1 de 1

FECHA DE EMISIÓN: 19/10/2018 01:42:01 PM

HOJAS DE LA DECLARACIÓN: Manifiesto

I. DATOS DEL CONTRIBUYENTE CÓDIGO: ***0186758***

CONTRIBUYENTE DNI/RUC: 01867580 TICAHUANGA FLORES FELICIANO

COPROPIETARIO: _____

DOMICILIO FISCAL: COM LLAQUEPA - POMATA

CONDICIÓN ESPECIAL: _____

II. RELACIÓN DE PREDIOS

Año	Predio	Código	Ubicación Del Predio	Valor	Exoneración	Valor Afecto
1	URB.	55891	TERPO RINCONADA DE SALCEDO II ETAPA - PUNO D	8.160,00		8.160,00

III. DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO

TOTAL VALUO	TOTAL VALUO AFECTADO	IMPUESTO ANUAL	IMPUESTO TRIMESTRAL
S/ 8.160,00	S/ 8.160,00	S/ 24,90	S/ 6,23

IV. MONTO A PAGAR

TRIM.	VENCIMIENTO	MONTO TRIM.	REAJUSTE	INTERESES	MULTA	TOTAL
1*	19/10/2018	6,23	0	0	0	6,23
2*	19/10/2018	6,23	0	0	0	6,23
3*	19/10/2018	6,23	0	0	0	6,23
4*	30/11/2018	6,23	0	0	0	6,23
						24,90

Nombre: TICAHUANGA FLORES FELICIANO
D.N.I.: 01867580
Imp: 19/10/2018 01:42:01 PM

Jr. Lima 550 - Teléfono 051-601002

DECLARACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL 2018
D.L. N° 778 - TUO DS 156-2004

2018 - 25686
GAT
AGENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

PU
PREDIO URBANO

AÑO DECLARADO - N°
2018 - 14135

Municipalidad Provincial de Puno: _____ Hoja PU 1 de 1

FECHA DE EMISIÓN: 19/10/2018 13:40:55 - jolm2i

I. DATOS DEL CONTRIBUYENTE ANEXO: 1

CONTRIBUYENTE DNI/RUC: 01867580 TICAHUANGA FLORES FELICIANO

COPROPIETARIO: _____

II. DATOS DEL PREDIO URBANO CÓDIGO: ***55891***

UBICACIÓN DEL PREDIO: Mz T, Lt 03, TERPO RINCONADA DE SALCEDO II ETAPA - PUNO D

CÓDIGO CATASTRAL: 2101010000000000000000

FECHA ADQUISICIÓN: _____ CONDICIÓN PROPIEDAD: Propietario Único

USO DEL PREDIO: 1. Sin Edificar

ESTADO DEL PREDIO: 5. Terreno sin Construir

TIPO DE PREDIO: 1. Predio Independiente

III. DETERMINACIÓN DEL VALUO

M	CA	MA	ES	ANTE	VALOR UNITARIO	MONTO	DEPRECIACIÓN	VALOR UNIT. DEPRECIADO	AREA CONSTRUIDA	AREA COMUN CONSTRUIDA	VALOR DE LA CONSTRUCCIÓN						
Z	CA	MA	ES	ANTE	FOR.ME	S/	MONTO	M2	M2	VALOR	% MONTO						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>AREA TERRENO</th> <th>AFANCEL N°</th> <th>VALOR M2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>160,00</td> <td>51</td> <td>S/ 51,00</td> </tr> </tbody> </table>												AREA TERRENO	AFANCEL N°	VALOR M2	160,00	51	S/ 51,00
AREA TERRENO	AFANCEL N°	VALOR M2															
160,00	51	S/ 51,00															
										VALOR DE LA CONSTRUCCIÓN	S/ 0,00						
										VALOR OTRAS INSTALACIONES	S/ 0,00						
										VALOR DEL TERRENO	S/ 8.160,00						
										TOTAL VALUO	S/ 8.160,00						

Nombre: TICAHUANGA FLORES FELICIANO
D.N.I.: 01867580
Imp: jolm2 19/10/2018 01:42:18 PM

Jr. Lima 550 - Teléfono 051-601002

Anexo N° 10

Declaración jurada del impuesto predial (SIAF-RENTAS)

Anexo N° 11

Acta de fiscalización

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
 Sub Gerencia de Finanzas y Operaciones

GAT

ACTA DE FISCALIZACIÓN N° 003037 2018-MPP/GAT/SGFO

TIPO DOC: N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD: **DNI 084 13897** NOMBRE o RAZÓN SOCIAL: **Dionicio Torres Cama**

CODIGO CATASTRAL: **Ichu**

CLASIFICACIÓN	MATERIAL y/o ESTRUCTURA	ESTADO DE CONSTRUCCIÓN	AREA TERRENO
1. Casa Habitación	1. Concreto	1. Muy Buena	1842.04
2. Tienda	2. Ladrillo	2. Buena	
3. Bodega	3. Adobe	3. Regular	
4. Otros:		4. Mala	

EDIFICACIÓN (Área Construida Independiente o de Uso Exclusivo - No Incluir Áreas Construidas Comunes)

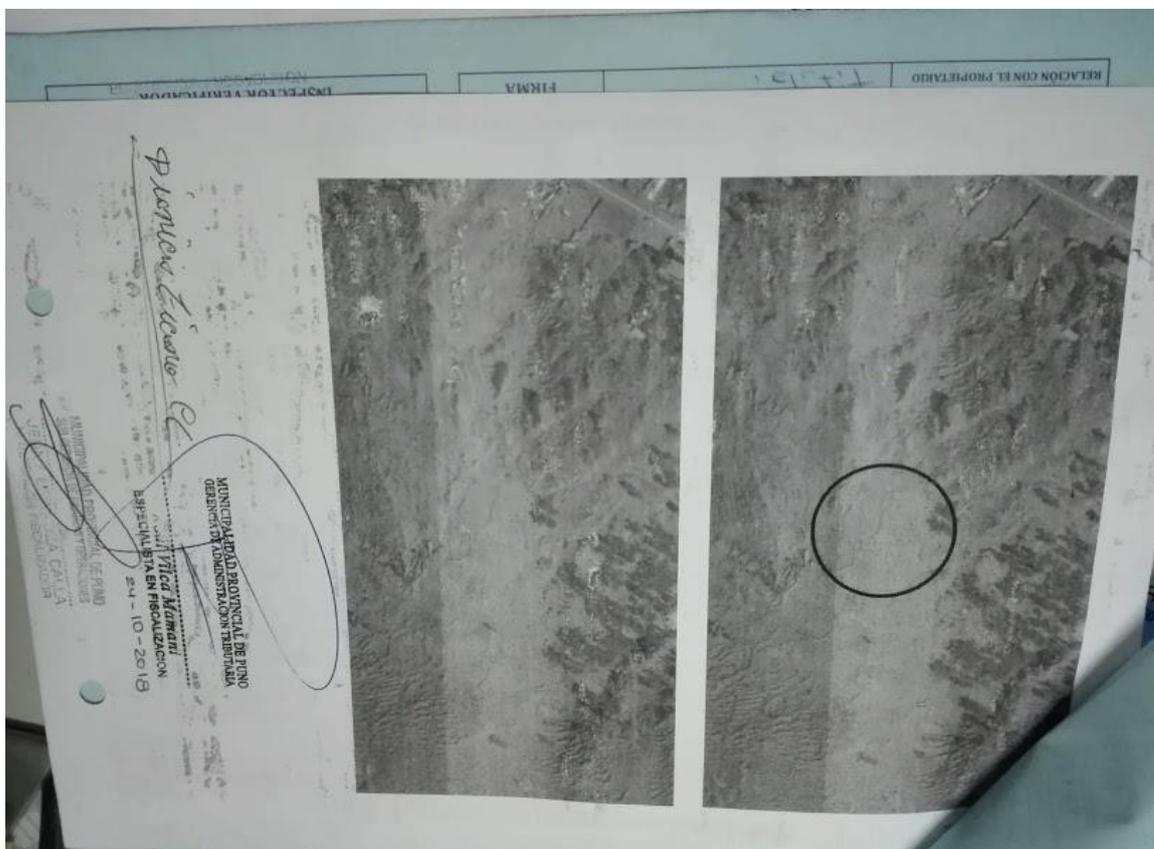
N° DE NIVEL u PISOS	MES / AÑO CONSTRUCCIÓN	CATEGORÍAS							AREA CONSTRUIDA M2	OBSERVACIONES
		M	T	PI	PV	R	B	I		
										Taller 7905 m ² , Chincaya 212 m ² , chaca pucos 530 m ² , Muebles Catalina 250 m ² , Muebles Catalina 122 m ² , Muebles 92.15 m ² , Tarsija Ponce 68.20 m ² , Lav. 110 228.48 m ² , Calle pucos 234 m ² , Calvario 202.72 m ² .

ANOTACIONES ADICIONALES: Huacachaca 34.80 m², Quila Inca 134.80 m², Huacachaca 75.92 m², pallatque 223 m² (Terrenos Rurales)

La información contenida en la presente Acta, podrá ser utilizada por la Administración, total o parcialmente, para efectos de la elaboración del correspondiente informe técnico. Siendo las _____ horas, se da por terminada la diligencia.

CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES (receptor)	TORRES Cama Dionicio	FIRMA 	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO SUB GERENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES INSPECTOR VERIFICADOR
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	53413897		
FECHA DE RECEPCION	24-10-18		
RELACION CON EL PROPIETARIO	T. J. J.		



Anexo N° 12

Solicitud beneficio adulto mayor no pensionista

BENEFICIO PERSONA ADULTA MAYOR NO PENSIONISTA

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL DE PUNO
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL Y MUNICIPAL
E INICIATIVAS PRODUCTIVAS Y PRODUCTAS

GAT
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL
10 NOV 2017
3165

SOLICITO BENEFICIO PERSONA ADULTA MAYOR NO PENSIONISTA

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
LUCIO ALBERTO DURAN CHURA C.D.N. 01201617

Domicilio: **Av. Francisco Choquehuanca 337-B** Puno. Con el debido respeto me presento y digo que en mi condición de adulto mayor, solicito acceder de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Ley N° 20174 del 2014, a efectos de solicitar la aplicación del beneficio de reducción de 20 JUT de la base imponible imponible para el Impuesto Declarativo y copia de los documentos que sustentan que cumpla con los requisitos para acceder al dicho beneficio y la verificación de la información que se presenta POR LO EXPOSTO

A UJ, 30 de Noviembre de 2017
Puno

[Firma]
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

TRAMITE N°: 201724011565

DECLARACION JURADA DE ADULTO MAYOR NO PENSIONISTA

I. IDENTIFICACION DEL ADULTO MAYOR

N° DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	01201617			NOMBRES Y APELLIDOS	LUCIO ALBERTO DURAN CHURA
TENDIDO FIDELICIDAD	CELEBRAR			CONSEJO ELECTRONICO	
ESTADO CIVIL	SOLTERO	<input checked="" type="checkbox"/>	ICASADO	DIVORCIADO	CONVIUENTE
DIRECCION DE LA VIVIENDA Y TERRENO (CALLE)					
AVE. FRANCISCO CHOQUEHUANCA					337-B
DPTO	NZ	LOTE	REFERENCIA	NOMBRE DE LA ZONA (BARRO, URB, ETC)	DISTRITO ZONADO

II. DATOS DEL CONYUGUE / REPRESENTANTE LEGAL

N° DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	01200216			NOMBRES Y APELLIDOS	MARCIA GORDILLO QUISE DE DURAN
------------------------------	----------	--	--	---------------------	--------------------------------

III. DATOS RELATIVOS AL MEDIO

IV. DATOS DE LA SECCION DE RIESGO A OTRAS USOS

URBO: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
CENSA DE PUNO

MONTO DE INGRESOS MENSUALES: 1585
MONTO DEL INGRESO MENSUAL: 0

Puno, 30 de Noviembre de 2017

[Firma]
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Anexo N° 13

Solicitud beneficio pensionista

SOLICITUD DE BENEFICIO TRIBUTARIO DE PENSIONISTA

10 NOV 2017
31EB

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
TEOFILO EDYR AGUILAR PACHECO
 Calle: **SI VILLA DEL REZO N° 382**

Identificación con DNI N°: **01219538**
 Domicilio: **SI VILLA DEL REZO N° 382**

DECLARACION JURADA DE PENSIONISTA -DJP

IDENTIFICACION DEL PENSIONISTA

N° DE DOCUMENTO IDENTIDAD: **01219538** APELLIDOS Y NOMBRES O RAZON SOCIAL: **AGUILAR PACHO, Teófilo Felip**

ESTADO CIVIL: Soltero Casado Viudo Separado

IDENTIFICACION DEL CONYUGUE

N° DE DOCUMENTO IDENTIDAD: **010219537** APELLIDOS Y NOMBRES: **QUISPE DE AGUILAR, CLARA**

DATOS DEL PREDIO (LUGAR DONDE SE ENCUENTRA)

NOMBRE DEL VENTAJOSO (A) / R. CALLE / FINCA / INTERIO: **SI VILLA DEL REZO** N° FINCA: **347**

SECCION: **E - 4 B** MUNICIPIO: **PUNO CHACARILLA DEL REZO S.A. - B. GUARAPURO** DISTRITO: **PUNO**

DATOS DE RELATIVOS AL PREDIO

CONDICION DE PROPIEDAD (Marca de la ley N° 1): Propiedad Privada Propiedad Social

CONDICION DE PROPIEDAD (Marca de la ley N° 2): Propiedad Privada Propiedad Social

DATOS DE LA SECCION DEDICADA A FINCA SOCIAL (Marca de la ley N° 2 de la Ley del Predio)

SECCION: **1588** AREA: **200**

INGRESO BRUTO MENSUAL

INGRESO DE LA PERSONA (Ingreso Bruto): **1,045.00**

INGRESO DEL CONYUGUE: **0**

OTROS DATOS

OTROS DATOS: **505**

10 de Noviembre 2017

[Firma]
Firma del Contribuyente

Anexo N° 14

Solicitud de prescripción de deuda

SOLICITO PREScripción DE DEUDA TRIBUTARIA

SEREN ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Deseo de presentar -solicitando-
 Sr. MIRIAM NUÑEZ BENITO
 Identificado con DNI N° 01209534
 Domicilio real en el D. U. IN. TIRANUNANCO N° 421-4
 De esta ciudad, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que, al amparo de lo establecido en los Art. N° 40 y 41 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, en que recae a mi Despacho a fin de solicitar se declare procedente la PREScripción DE MI DEUDA TRIBUTARIA DEL IMPUESTO PREGIAL Y ARBITRARIOS MUNICIPALES, del predio que a continuación detallo:

Período de prescripción: Del año 2002 al año 2010

DIRECCION DEL INMUEBLE (No. y Av. o/da) Barrio/Urbanización
 1. In. TIRANUNANCO N° 421 - en EDIFICIO, ZONIA HABITACIONAL
 2. _____

Lugar de ubicación:

Para lo cual se adjunta al presente los siguientes documentos:

1. Copia simple de testimonio/escritura pública
2. Copia simple del DNI
3. Recibo por derecho de trámite S/. 53.50
4. Carta poder (en caso el solicitante no sea propietario)
5. Otro _____

Por lo expuesto:
 Solicito acceder a mi petición.
 Puno, 25 de OCTUBRE del 2017.

Firma: _____
 Nombre: MIRIAM NUÑEZ BENITO
 DNI N° 01209534 Telf. o Celular N° 992 78 4418