

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



ARTÍCULO CIENTÍFICO

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

**“THE ADMINISTRATIVE PROCEDURES AND THE TAX COLLECTION OF THE
PROVINCIAL MUNICIPALITY OF PUNO, PERIOD 2018”**

PRESENTADA POR:

ANABEL LISBETH CAHUANA FUENTES

PUNO – PERÚ

2019

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”**

**“THE ADMINISTRATIVE PROCEDURES AND THE TAX COLLECTION OF THE
PROVINCIAL MUNICIPALITY OF PUNO, PERIOD 2018”**

ARTÍCULO CIENTÍFICO

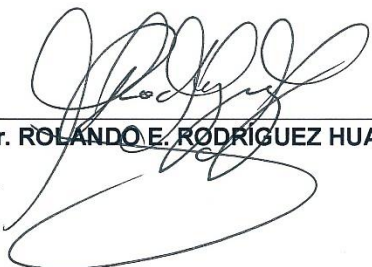
PRESENTADA POR:

ANABEL LISBETH CAHUANA FUENTES

DIRECTOR DE TESIS:


Dr. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS

**COORDINADOR DE
INVESTIGACIÓN:**


Dr. ROLANDO E. RODRÍGUEZ HUAMANI

PUNO – PERÚ

2019

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

“THE ADMINISTRATIVE PROCEDURES AND THE TAX COLLECTION OF THE
PROVINCIAL MUNICIPALITY OF PUNO, PERIOD 2018”

ANABEL LISBETH CAHUANA FUENTES

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

“LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LA RECAUDACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2018”

“THE ADMINISTRATIVE PROCEDURES AND THE TAX COLLECTION OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF PUNO, PERIOD 2018”

Anabel Lisbeth Cahuana Fuentes

Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de ciencias contables y administrativas, Escuela profesional de administración, Av. sesquicentenario N° 1150, ciudad universitaria, Puno, Perú. Anabel123alcf@gmail.com

RESUMEN

La presente investigación 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.

ABSTRACT

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, collection, procedure tax, tribute.

INTRODUCCIÓN

La investigación está basada en el estudio de los procedimientos administrativos de la municipalidad provincial de Puno, periodo 2018; Además el estudio de los temas indicados se realizó en base al problema que suscita la institución antes mencionada. Puesto que sus procedimientos administrativos no son ordenados, son extensos ya que no está ejerciendo adecuadamente dichos procesos tales como: registro, recaudación, fiscalización, atención al contribuyente y notificación. Por lo que la recaudación tributaria, principalmente del impuesto predial es deficiente.

Respecto al tema, Jaramillo, B. & Aucanshala, L. (2013), en su investigación "Optimización de la gestión de recaudación impuestos seccionales aplicado en el ilustre municipio de Riobamba", resalta. Las municipalidades requiere: información confiable y disponibilidad económica. No solo se trata de cobrar más, se busca que haya mayor certeza en a información, ser equitativo entre los que cumplen y los que están pendientes de pago. Es necesario brindar facilidades en trámite y certeza en la

información. A ello agrega, Urias, R. (2010), en su investigación "Perspectiva constitucional del procedimiento administrativo tributario en Colombia", menciona. La regulación no es suficientemente clara, esa multiplicidad de regulaciones confunden a los contribuyentes, lo cual repercute en que no puedan realizar de manera adecuada sus reclamaciones e impugnaciones en defensa de sus intereses. No existe razón alguna para aceptar las condiciones actuales cuando las instituciones modernas tienden a simplificar los procedimientos o trámites.

Choqueña, S. (2013), en su investigación "La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite, Tacna", señala. Los servicios de asesoramiento y orientación en asuntos tributarios, atención de solicitudes, notificación sobre los tributos pendientes de pago son poco adecuados. Es necesario tomar conciencia en los ciudadanos mediante las facilidades en trámite y certeza en la información. Incluso en el contexto local, Callata, E. (2014), en su investigación, "Los procedimientos administrativos y su eficiencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno", alude. No se está realizando un procedimiento correlativo que son: registro, recaudación, cobranza, fiscalización. Por consiguiente se formula el problema general, ¿Cómo es el procedimiento administrativo y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno en el periodo 2018? La investigación tiene por objetivo general, analizar los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018. Frente a ello la hipótesis general planteada y validada es, los procedimientos administrativos son deficientes, que no permiten mejorar la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno, 2018. En síntesis los procedimientos administrativos se ha convertido en un tema fundamental para las entidades públicas, vale decir que la gerencia de administración tributaria no está exento, puesto que se vale también de la ley de procedimiento administrativo general N° 27444. Por lo que resulta de vital importancia la aplicación correcta y equitativa de las leyes tributarias siguiendo el debido proceso, el texto único de procedimiento administrativo es un documento del cual debe valerse la administración tributaria. Lo cual permite ejercer adecuadamente sus funciones y facultades. Al interpretar los resultados alcanzados, se tiene que, los procedimientos administrativos de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Puno no son ordenados, son extensos. Además 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.

MATERIAL Y MÉTODOS

Esta investigación corresponde al método deductivo, según, Bernal, C. (2010), consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares es propio de las ciencias empíricas, aplica el razonamiento de lo general a lo particular. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera. Se proponen hipótesis a partir de la observación de hechos reales y estas solo son aceptadas con la condición de ser probadas, Charaja, F. (2011). También se aplica el método analítico, este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, Bernal, C. (2010). El diseño de investigación es descriptivo de corte transversal, Hernandez, R. (2014), sostiene, tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Por cuanto se analiza los procedimientos administrativos y la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Puno. La población de esta investigación estuvo conformado por 16,163 contribuyentes de la gerencia de administración tributaria registrado en la base de datos del sistema gerencial de administración tributaria (SISGAT), indica, Vara, A. (2010), siempre se necesitan informantes, 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 muestra fue representada por 180 contribuyentes del impuesto predial, sometiendo a la población a un proceso de muestreo de tipo probabilístico, Vara, A (2010), define. Utiliza el azar y las estadísticas para determinar el tamaño y la selección de cada integrante de la muestra. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron son: encuesta y revisión documental por medio de sus instrumentos según corresponde, cuestionario aplicado con 20 preguntas estructuradas y guía de análisis documental respecto a los documentos de gestión, informes, notificación, resoluciones y de archivo, reflejado en cuadros. Para el procesamiento de datos se sistematizo en una base de datos en el programa Excel para luego exportarlo al programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), en cual se procesó cada una de las variables, reflejados en gráficos y tablas, para el análisis de estos datos de sometió a técnicas estadísticas descriptivas, que permitieron dar confiabilidad y validez al instrumento de medición.

RESULTADOS

En las siguientes tablas se expone, analiza e interpreta los resultados producto de la investigación realizada, en base al objetivo específico N° 1: determinar que trámites de

los procedimientos administrativos dificultan la recaudación tributaria de la municipalidad provincial de puno, 2018.

Tabla N° 1 Indicador evaluado (registro)

DIMENSION	PREGUNTA	%	VALIDO
REGISTRO	a.1. Sabe que formalidades necesita para realizar la declaración jurada del impuesto predial	31,7	Algunas veces
	a.2. Es importante registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación	33,9	Casi nunca
	a.3. Un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial.	31,7	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Al realizar el análisis correspondiente a la dimensión registro, deducimos que solo algunas veces los contribuyentes conocen que formalidades necesita para realizar su declaración jurada, representado por un 31,7%. Casi nunca es importante para ellos registrar la propiedad de un nuevo predio ante la municipalidad para cumplir con su obligación, representado por un 33,9%. Además indican que casi siempre un incorrecto registro influye en imprecisiones para el cálculo del impuesto predial, representado por un 31,7%. No basta que la administración pública actúe, sino que actúe bien, por lo que es importante que la municipalidad no espere el actuar y el cumplimiento de la obligación de cada contribuyente, si no que con las facultades que le otorga la ley este también puede dirigir el procedimiento, dinamizar los trámites, evitando formalismos innecesarios. Pues este no se ve reflejado en el TUPA respectivo de la municipalidad.

Tabla N° 2 Indicador evaluado (recaudación)

DIMENSION	PREGUNTA	%	VALIDO
RECAUDACION	b.1. La recaudación que realiza la municipalidad esta destina a la realización de obras y prestación de servicios	30,6	Casi nunca
	b.2. Cuando usted solicita información de su deuda, el recaudador le brinda un monto exacto	33,3	Algunas veces
	b.3. El proceso de recaudación se realiza transparentemente	38,3	Nunca

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Al realizar el análisis correspondiente de la dimensión recaudación en la tabla N° 2, mencionamos que casi nunca, según indican los contribuyentes la recaudación que realiza la municipalidad está destinada a la realización de obras y prestación de servicios, representado por un 30.6%. También indican que solo algunas veces cuando solicitan información de su deuda el recaudador le brinda un monto exacto, representado por un 33,3%. Además indican que nunca el proceso de recaudación se realiza transparentemente, representado por un 38,3%. Por lo que indican que es importante

que la municipalidad genere confianza en la población para la aceptación social del contribuyente haciendo público el uso y destino de la recaudación.

Tabla Nº 3 Indicador evaluado (fiscalización)

DIMENSION	PREGUNTA	%	VALIDO
FISCALIZACIÓN	c.1. Cuándo se acerca a declarar y pagar su impuesto predial, verifican su predio	33,9	Algunas veces

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Al realizar el análisis correspondiente de la dimensión fiscalización, en la tabla Nº 3, mencionamos, según indican los contribuyentes cuando se acercan a declarar y pagar su impuesto predial, algunas veces la municipalidad está verificando su predio frecuentemente, representado por un 33,9%. Generalmente lo que aplica la administración tributaria de la municipalidad es una fiscalización permanente de los predios para el pago del impuesto, pero 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. Para los contribuyentes la municipalidad no actúa equitativamente entre los que pagan puntualmente su impuesto y los que están pendientes de pago.

Tabla Nº 4 Indicador evaluado (atención al contribuyente)

DIMENSION	PREGUNTA	%	VALIDO
ATENCION AL CONTRIBUYENTE	d.1. A la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican	28,3	Casi nunca
	d.2. La atención es buena y acorde con lo que usted necesita en la municipalidad	31,7	Casi nunca

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Al realizar el análisis correspondiente de la dimensión atención al contribuyente en la tabla Nº 4, mencionamos que casi nunca, según indican los contribuyentes a la solicitud de algún trámite, la municipalidad resuelve el documento en el tiempo que le indican, representado por un 28,3%. También indican que casi nunca la atención es buena y acorde con lo que ellos necesitan en la municipalidad, representado por un 31,7%. Por lo que según esta dimensión evaluada, deducimos que el tiempo que se toman para resolver un documento no es el más justo para el contribuyente, por lo que también califican deficiente la atención al contribuyente.

Tabla Nº 5 Indicador evaluado (Notificación)

DIMENSION	PREGUNTA	%	VALIDO
NOTIFICACIÓN	e.1. Es notificado, respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad de Puno	31,7	Casi siempre
	e.2. Es clara la información que contiene el documento de notificación	28,9	Nunca
	e.3. Ante una notificación, usted de inmediato se presenta ante la municipalidad	29,4	Algunas veces

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la MPP.

Al realizar el análisis correspondiente de la dimensión notificación de la tabla Nº 5, deducimos que casi siempre los contribuyentes son notificados respecto a sus trámites y obligaciones tributarias por la municipalidad, representado por un 31,7%. Pero nunca la información que contiene el documento o medio de notificación es clara según indican, representado por un 28,9%. Además para ellos solo algunas veces una notificación es causal para presentarse ante la municipalidad, representado por un 29,4%. Según la opinión del contribuyente, para ellos las actuaciones de la administración tributaria municipal no es seria, por lo que nunca han visto que la municipalidad haya ejecutado o aplicado sus facultades plenamente (es decir un caso de embargo u otros). Puesto que con ello claramente se ve que no se sigue de manera estricta el procedimiento.

Cuadro Nº 1 Resoluciones emitidas de coactivo, tramites solicitados.

CONCEPTO	Nº 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.

Del cuadro Nº 1, 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.

En los siguientes cuadros se expone, analiza e interpreta los resultados producto de la investigación realizada, en base al objetivo específico Nº 2: analizar la recaudación tributaria del impuesto predial en la municipalidad provincial de puno, 2018.

Cuadro N° 2 Resumen de registro de contribuyentes por código de predio

AÑO	CONTRIBUYENTES EN SIGGAT	DD.JJ EMITIDAS POR PREDIO	PAGADO
2018	16,163	28,432	14,993

Fuente: Municipalidad provincial de Puno.

En el cuadro N° 2, observamos que hasta el 2018, hubo 16,163 contribuyentes registrado 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.

Cuadro N° 3 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	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° 3, 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 se observa que no se cumple con la meta propuesta. Por lo que ultimamos que la recaudación tributaria de la municipalidad, respecto al impuesto predial es deficiente.

DISCUSION

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, I. (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 consensado 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, B. & Aucanshala, L. (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, R. (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 adelanta 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.

Además, Gamba, C. (2006), 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), 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 veamos en, Huanacuni, J. (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, S. (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, B. (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, E. (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, J. & Flores, C. (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: Los procedimientos administrativos son deficientes que no permiten incrementar la recaudación tributaria del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno, periodo 2018. 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. 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. 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 que permita realizar cálculos exactos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. , & Flores, C. (2014). *La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno*. Puno.
- Belmonte, I. (2013). La gestión tributaria de la empresa. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 51.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Callata, E. (2014). *Los procedimientos administrativos y la eficiencia en la recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de Puno*. Puno.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación* (Segunda edición ed.). Puno: Sagitario impresiones.
- Choqueña, S. (2013). *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de ITE*. Tacna.
- Gamba, C. (2006). *El debido procedimiento administrativo en el ámbito tributario*. Lima, Peru.
- Guillermo, D. , & Casanova, A. (7 de Agosto de 2018). *El Peruano - Jurídica*. Obtenido de <https://elperuano.pe/suplementosflipping/juridica/700/web/pagina02.html>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Grau Hill Education.

- Huanacuni, J. (2017). *La gestion de la administracion tributaria municipal y su relacion en la recaudacion del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Coronel Albarracin*. Tacna, Perù.
- Jaramillo, B., & Aucanshala, L. (2013). *Optimizacion de la gestion de recaudacion impuestos seccionales aplicado en el ilustre municipio de Riobamba*. Guayaquil, Ecuador.
- Ortega, B. (2014 - 2015). *Cultura tributaria y su incidencia en la recaudacion del impuesto predial de la municipalidad provincial de Puno*. Puno.
- Urias, R. (2010). *Perspectiva constitucional del procedimiento administrativo tributario en Colombia*. Colombia.
- Vara, A. (2010). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Lima - Peru: Macro.