

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN
LA GESTIÓN DE COBRANZA ORDINARIA EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA,
PERIODO 2017**

TESIS

Presentada por:

Bach. DIANA PATRICIA ESQUIA LANCHIPA

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA – PERÚ

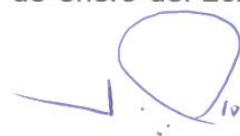
2024

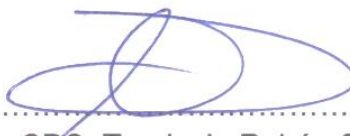
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

TESIS

**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE COBRANZA ORDINARIA EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA,
PERIODO 2017**

Tesis sustentada y aprobada el 31 de enero del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : 
Dr. CPC. José Antonio Mejía Saira

SECRETARIO : 
Dr. CPC. Teodosio Rubén Soto Huanca

MIEMBRO : 
MBA. CPC. Pablo Amado Vásquez Espinoza

ASESORA : 
Dra. CPC. Betty Cohaila Calderón

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Dra. CPC Betty Esther Cohaila Calderón, en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N°6282-2018-FCJE/UNJBG de la tesis titulado: "AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE COBRANZA ORDINARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, PERIODO 2017". Presentado por el Bachiller Diana Patricia Esquia Lanchipa. Para optar el título profesional de Contador Público.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual turnitin, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 4%. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención del título profesional de Contador Público, según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio Institucional.

FIRMA ASESORA
Nombre y apellidos, DNI


Dra. CPC. BETTY COHAILA CALDERÓN
DNI N° 00473262



Huella digital

FIRMA TESISTA
Nombre y apellidos, DNI


DIANA PATRICIA ESQUIA LANCHIPA
DNI N° 74088874



Huella digital

DEDICATORIA

A mis padres Sergio y Juana; por ser la razón de mi vida, por sus consejos y su motivación constante en mi formación académica.

A mis hermanas; por el apoyo fraterno e incondicional durante este periodo académico.

A mi esposo; quien formó parte de mi sacrificio, alentándome para llegar a la meta, demostrando su amor y confianza.

AGRADECIMIENTO

A Dios; por haberme dado fortaleza y salud para cumplir mis objetivos.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por compartir sus valiosas experiencias, consejos y enseñanzas.

A los funcionarios y empleados de la Municipalidad Provincial de Tacna, quienes contribuyeron en la elaboración del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción del problema	2
1.1.2. Problemática de la investigación	3
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3.1. Justificación	7
1.3.2. Importancia	8
1.4. Alcances y limitaciones	8
1.4.1. Alcances de la investigación	8
1.4.2. Limitaciones de la investigación	8
1.5. Objetivos de la investigación	9
1.5.1. Objetivo general	9
1.5.2. Objetivos específicos:	10

1.6. Hipótesis	10
1.6.1. Hipótesis general	10
1.6.2. Hipótesis específicas:	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.1.1. Antecedentes internacionales	12
2.1.2. Antecedentes nacionales	13
2.1.3. Antecedentes locales	19
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Auditoría de cumplimiento	21
2.2.3. Objetivo de la auditoría de cumplimiento	23
2.2.4. Supervisión de auditoría de cumplimiento	23
2.2.5. Términos de la auditoría de cumplimiento en relación a la entidad o responsable de la dependencia	25
2.2.6. Fases de la auditoría de cumplimiento	26
2.2.6.1. Planificación	27
2.2.7.2. Ejecución	31
2.2.8.3. Elaboración de informe:	33
2.2.9.3. Cierre de la labor de auditoría de cumplimiento	36
2.2.7. Alcance	37
2.2.8. Gestión de Cobranza Ordinaria	38

2.2.9. Gestión de cobranzas	42
2.2.10. Tipos de gestión de cobranza ordinaria	47
2.2.10.1. Obligación tributaria	47
2.2.10.2. Conciencia tributaria	49
2.2.10.3. Morosidad del impuesto	50
2.3. Definición de términos	51
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	56
3.1. Tipo y diseño de investigación	56
3.1.1. Tipo de investigación	56
3.1.2. Nivel de investigación	57
3.1.3. Diseño de la investigación	57
3.2. Población y muestra	60
3.2.1. Población	60
3.2.2. Muestra	62
3.3. Operacionalización de variables	63
3.3.1. Variable independiente: X= Auditoria de Cumplimiento	64
3.3.2. Variable dependiente: Y= Gestión de Cobranza Ordinaria	67
3.3.3. Operacionalización de las variables	70
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	71
3.4.2. Instrumento de recolección de datos	72
3.4.3. Fuentes	73

3.5. Procesamiento y análisis de datos	74
3.5.1. Medición de datos	74
3.5.2. Síntesis de datos	74
3.5.3. Procesamiento de datos	75
3.5.4. Análisis de Datos	75
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	77
4.1. Descripción del trabajo de campo	77
4.2. Diseño de la presentación de resultados	78
4.2.1. Fiabilidad del Instrumento	79
4.2.2. Prueba de normalidad	80
4.3. Presentación de los resultados	82
4.3.1. Variable Independiente: Auditoría de cumplimiento	82
4.3.1.1. Planificación	82
4.3.1.2. Ejecución	86
4.3.1.3. Elaboración del informe	88
4.3.2. Variable dependiente: Gestión de cobranza ordinaria	97
4.3.2.1. Obligación Tributaria	97
4.3.2.2. Conciencia Tributaria	100
4.3.2.3. Morosidad del impuesto	104
4.4. Contraste de hipótesis	111
4.4.1. Contraste de las hipótesis General	111

4.4.2. Contraste de las Hipótesis específicas:	112
4.4.2.1.Hipótesis específica 1	112
4.4.2.2.Hipótesis específica 2	114
4.4.2.3.Hipótesis específica 3	115
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	117
5.1. Discusión a partir de la hipótesis general	117
5.2. Discusión a partir de las hipótesis específicas	119
5.2.1. Hipótesis específica 1	119
5.2.2. Hipótesis específica 2	120
5.2.3. Hipótesis específica 3	120
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126
ANEXOS	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Gestión de cobranza de determinados tributos.</i>	39
Tabla 2 <i>Población.</i>	61
Tabla 3 <i>Muestra</i>	63
Tabla 4 <i>Operacionalización de las variables.</i>	70
Tabla 5: <i>Pruebas de normalidad</i>	81
Tabla 6 <i>¿Las comisiones de auditoría elaboran el plan de auditoría conforme a las directrices del manual de auditoría de cumplimiento?</i>	82
Tabla 7: <i>¿Las comisiones de auditoría llevan a cabo el proceso de comprender la entidad y el tema que se va a examinar?</i>	84
Tabla 8; <i>¿Las comisiones de auditoría identifican la importancia relativa y la estructura del sistema de control interno?</i>	85
Tabla 9: <i>¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, las comisiones de auditoría siguen los procedimientos según el plan de auditoría que ha sido previamente aprobado?</i>	86
Tabla 10: <i>¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, se identifican y reportan las discrepancias en el cumplimiento de normativas o regulaciones?</i>	87

Tabla 11: <i>¿Durante la realización de la auditoría de cumplimiento, se detectan deficiencias en el control interno?</i>	88
Tabla 12: <i>¿Las falencias en el control interno identificadas están vinculadas a deficiencias, presentes en la actualidad?</i>	89
Tabla 13: <i>¿Las discrepancias en el cumplimiento incluyen las razones y motivos por los cuales se comunican a las personas involucradas?</i>	90
Tabla 14: <i>¿Se incluyen en las desviaciones de cumplimiento las explicaciones y fundamentos sobre el motivo por el cual se comunican a las personas afectadas?</i>	91
Tabla 15: <i>¿Las conclusiones en el informe de auditoría de cumplimiento abarcan todos los hallazgos observados durante el proceso de la auditoría de cumplimiento?</i>	92
Tabla 16: <i>¿Las recomendaciones del informe incluyen el proceso para iniciar acciones administrativas, civiles o penales pertinentes?</i>	93
Tabla 17: <i>Resultados de la Variable de la Auditoría de cumplimiento</i>	94
Tabla 18: <i>Se determina la deuda por contribuyente.</i>	97
Tabla 19: <i>Se cuenta con segmentación de contribuyentes.</i>	98
Tabla 20: <i>Se estimula el cumplimiento de obligaciones.</i>	99
Tabla 21: <i>Se fomenta la conciencia tributaria.</i>	100
Tabla 22: <i>Los contribuyentes conocen el uso de recursos.</i>	101

Tabla 23: <i>Se dan a conocer las campañas tributarias.</i>	102
Tabla 24: <i>Se premia a los contribuyentes puntuales.</i>	103
Tabla 25: <i>Existe morosidad en el pago de impuestos.</i>	104
Tabla 26: <i>Es adecuada la gestión de cobranzas.</i>	105
Tabla 27: <i>Se notifica las deudas vencidas.</i>	106
Tabla 28: <i>Se cuenta con un plan de trabajo.</i>	107
<i>Tabla 29: Resultados del nivel de gestión de cobranza ordinaria</i>	108
Tabla 30: <i>Correlación - hipótesis General.</i>	111
Tabla 31: <i>Correlación - Hipótesis específica 1.</i>	113
Tabla 32: <i>Correlación - Hipótesis específica 2.</i>	114
Tabla 33: <i>Correlación - Hipótesis específica 3.</i>	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>¿Las comisiones de auditoría elaboran su plan conforme a las directrices del manual de auditoría de cumplimiento?</i>	83
Figura 2: <i>¿Las comisiones de auditoría llevan a cabo el proceso de comprender la entidad y el tema que se va a examinar?</i>	84
Figura 3: <i>¿Las comisiones de auditoría identifican la importancia relativa y la estructura del sistema de control interno?</i>	85
Figura 4: <i>¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, las comisiones de auditoría siguen los procedimientos según el plan de auditoría que ha sido previamente aprobado?</i>	86
Figura 5: <i>¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, se identifican y reportan las discrepancias en el cumplimiento de normativas o regulaciones?</i>	87
Figura 6: <i>¿Durante la realización de la auditoría de cumplimiento, se detectan deficiencias en el control interno?</i>	88
Figura 7: <i>¿Las falencias en el control interno identificadas están vinculadas a deficiencias, presentes en la actualidad?</i>	89
Figura 8: <i>¿Las discrepancias en el cumplimiento incluyen las razones y motivos por los cuales se comunican a las personas involucradas?</i>	90

Figura 9: <i>¿Se incluyen en las desviaciones de cumplimiento las explicaciones y fundamentos sobre el motivo por el cual se comunican a las personas afectadas?</i>	91
Figura 10: <i>¿Las conclusiones en el informe de auditoría de cumplimiento abarcan todos los hallazgos observados durante el proceso de la auditoría de cumplimiento?</i>	92
Figura 11: <i>¿Las recomendaciones del informe incluyen el proceso para iniciar acciones administrativas, civiles o penales pertinentes?</i>	93
Figura 12: <i>Resultados de la variable Auditoría de cumplimiento</i>	94
Figura 13: <i>Se determina la deuda por contribuyente.</i>	97
Figura 14: <i>Se cuenta con segmentación de contribuyentes.</i>	98
Figura 15: <i>Se estimula el cumplimiento de obligaciones.</i>	99
Figura 16: <i>Se fomenta la conciencia tributaria.</i>	100
Figura 17: <i>Los contribuyentes conocen el uso de recursos.</i>	101
Figura 18: <i>Se dan a conocer las campañas tributarias.</i>	102
Figura 19: <i>Se premia a los contribuyentes puntuales.</i>	103
Figura 20: <i>Existe morosidad en el pago de impuestos.</i>	104
Figura 21: <i>Es adecuada la gestión de cobranzas.</i>	105
Figura 22: <i>Se notifica las deudas vencidas.</i>	106
Figura 23: <i>Se cuenta con un plan de trabajo.</i>	107
Figura 24: <i>Resultados del nivel de gestión de cobranza ordinaria</i>	108

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo principal, establecer si la auditoría de cumplimiento influye en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el 2017. La situación del gobierno local viene presentando algunas deficiencias relacionadas al nivel de recaudación de pago por concepto del autovalúo. Debiéndose establecer los procedimientos necesarios que permitan una mayor captación de este tipo de tributos, lo cual redundará en un mejor cumplimiento de metas y objetivos institucionales. El tipo de estudio es aplicada, con un diseño no experimental; el nivel de investigación es descriptivo; la población consiste en funcionarios. El enfoque utilizado fue la encuesta, y se utilizó un cuestionario para evaluar las variables. Se observó que no cuenta con un manejo adecuado en la realización de cobranzas ordinarias. Existiendo poco interés por la mejora continua de los procedimientos de cobranza, observándose que no se les da la debida importancia a los procedimientos operativos en la gerencia de Administración Tributaria.

Palabras clave: Auditoría de cumplimiento, cobranza ordinaria.

ABSTRACT

The objective of the research is to establish how the compliance audit influences the ordinary collection management in the Provincial Municipality of Tacna. The situation of the local institution has been presenting some deficiencies related to the level of payment collection for the self-assessment. It is necessary to establish the necessary procedures that allow a greater capture of this type of taxes, which will result in a better fulfillment of institutional goals and objectives. The type of study is applied, with a non-experimental design; the level of research is descriptive; the population consists of officials. The approach used was the survey, and a questionnaire was used to evaluate the variables. It was observed that it does not have adequate management in carrying out ordinary collections. There is little interest in the continuous improvement of collection procedures, observing that due importance is not given to operational procedures in the Tax Administration management.

Keywords: Compliance audit, ordinary collection.

INTRODUCCIÓN

El presente “Influencia en la gestión de cobranza ordinaria en la municipalidad provincial de Tacna, Periodo 2017”, la misma que está generando un alto grado de efectividad, a través de los procedimientos pertinentes, y estos sean adecuados para el logro de los objetivos y metas de la municipalidad, fortaleciéndose así la gestión tributaria, al propiciar una mejor capacidad de cobranza ordinaria de los impuestos municipales y proporcionar un servicio de calidad a la población.

El trabajo se ha dividido en capítulos:

En capítulo I, desarrolla el planteamiento del problema, formulación, objetivos e hipótesis además de la justificación, e importancia que permiten la ejecución del presente. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, antecedentes de estudio, bases teóricas, definición de términos básicos. En el capítulo III, se muestra la metodología, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de evaluación, procesamiento de datos. En el capítulo IV se desarrollan los resultados del estudio realizado. En el capítulo V, se encuentra la discusión de resultados a partir de la hipótesis general y sus respectivas hipótesis específicas con los antecedentes hallados.

Finalmente, se presentan las conclusiones derivadas de los resultados hallados en la investigación y las respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En Perú, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Nro. 273-2014-QTCT del 12 de mayo de 2014, que aprobó la Norma General de Control Gubernamental (NGCG), esta directiva establece que la evaluación del cumplimiento para la realización del control gubernamental, es una prueba objetiva y profesional. El mismo tiene por objeto precisar de qué forma las entidades del Sistema Nacional de Control están dando cumplimiento a las leyes aplicables, la normativa interna y las condiciones contractuales determinadas en el desempeño de sus funciones o prestación de los servicios públicos, así como en el uso y manejo de los servicios públicos. Intuye el estudio y evaluación de un ejemplar de las transacciones, actividades o procesos del ente, así como las actividades y desempeño de la administración pública en la recolección, uso y distribución de datos asignación de recursos y bienes públicos por un período de tiempo determinado y de acuerdo con la normativa aplicable. leyes, reglamentos y términos contractuales establecidos. (Contraloría General de la República, 2021, p. 7)

1.1.2. Problemática de la investigación

El problema general que engloba ambas variables, la auditoría de cumplimiento y la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna durante el periodo 2017, se centra en la efectividad de las auditorías como herramienta para mejorar la gestión de cobranza y el cumplimiento de normativas en la entidad.

En ese sentido, la situación de la Administración Tributaria Municipal viene siendo actualmente uno de los sectores que presenta problemas en la gestión de la administración pública, a la cobranza ordinaria en las municipalidades, debiendo establecer los procedimientos necesarios que permita una mayor captación lo que va a redundar en un mejor acatamiento de objetivos y metas institucionales, teniendo en cuenta que los impuestos que recauda la municipalidad es uno de los principales medios por los que obtiene ingresos y puede invertir en mejores servicios públicos de la localidad. (Ley Nro 27972 actualizada , 2022)

La Municipalidad Provincial de Tacna, maneja inadecuadamente la realización de cobranzas ordinarias.

Existiendo poco interés por la mejora continua de los procedimientos de cobranza ordinaria, observándose que no se le da la debida importancia a la planificación estratégica y operativa, ni a los procedimientos operativos en la gerencia de Administración Tributaria. En cuanto a la flexibilidad al cambio, no se da constantemente. De igual forma, existe una regular orientación y atención al contribuyente, que se evidencia con la escasa simplificación de trámites y facilidades de pago. De la misma manera, los mecanismos de comunicación y medios de pago, no son los esperados. La determinación de la deuda tributaria se calcula en un nivel regular. Las presentaciones de las declaraciones juradas, en su mayoría no se elaboran correctamente.

Por tanto, con la presente investigación se ha elaborado un plan de sensibilización y capacitación para optimizar la cobranza ordinaria del impuesto, teniendo en cuenta que esto va a permitir mejorar la gestión de recaudación municipal. (Ley Nro 27972 actualizada , 2022)

Además, la problemática general radica en la incertidumbre sobre si las auditorías de cumplimiento

realizadas en dicho periodo fueron capaces de identificar de manera exhaustiva y precisa las deficiencias en los procedimientos administrativos vinculados a la gestión de cobranza. Además, se cuestiona la efectividad de las recomendaciones resultantes de estas auditorías para corregir las deficiencias identificadas y mejorando la recaudación municipal.

Así, la problemática central se enfoca en determinar si las auditorías de cumplimiento han sido un mecanismo efectivo para asegurar el cumplimiento normativo en la gestión de cobranza ordinaria, si han identificado áreas de mejora y si las recomendaciones derivadas de estas auditorías han sido implementadas de manera adecuada para fortalecer la administración financiera de la Municipalidad Provincial de Tacna durante el periodo estudiado. Este problema general refleja la necesidad de evaluar la influencia y la utilidad práctica de las auditorías de cumplimiento en la gestión administrativa y financiera de la entidad, especialmente en lo que respecta a la gestión de cobranza de ingresos municipales.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la auditoría de cumplimiento ha impactado en la mejora de la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- 1) ¿De qué manera la planificación de la auditoria de cumplimiento influye en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017?
- 2) ¿De qué manera la ejecución de la auditoria de cumplimiento influye en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017?
- 3) ¿De qué manera la elaboración de informe de la auditoria de cumplimiento influye en la morosidad del impuesto, en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación

Teórica

La presente investigación se justifica, porque va a permitir mejorar la gestión y administración tributaria pública de la Municipalidad Provincial de Tacna a través de programas de capacitación y creación de una adecuada cultura tributaria en la población lo que nos va a permitir, contrastar resultados, y elaborar un plan de mejora.

Práctica

Permitirá corregir e implementar procedimientos que operen con un alto grado de efectividad, adecuados para el logro de objetivos y metas de la entidad municipal, fortaleciendo así la gestión tributaria.

Social

Asimismo, permitirá conocer como la auditoría de cumplimiento influye en la cobranza ordinaria de la municipalidad y consideramos que este trabajo de investigación se orienta a establecer un precedente en la

búsqueda por optimizar la cobranza ordinaria en beneficio del desarrollo de la población.

1.3.2. Importancia

El estudio adquiere vital importancia debido a que va a permitir incrementar la eficacia y eficiencia de la administración tributaria de la ciudad. Además, facilitará la presentación de peticiones y propuestas encaminadas a mejorar la recaudación tributaria en la provincia de Tacna y fortalecer la capacidad recaudatoria de diversas ciudades del país.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances de la investigación

Los objetivos alcanzados durante el desarrollo de presente trabajo de investigación, estuvieron relacionados con la auditoria de cumplimiento en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

1.4.2. Limitaciones de la investigación

Dentro de este ámbito se tiene los siguientes factores:

- **Factor económico**, en este parámetro habría que mencionar el costo a financiar por la autora.
- **Factor tiempo**, la tesis tiene como limitantes el tiempo, debido a otras obligaciones como el trabajo y otros asuntos personales y familiares.

En cuanto a la obtención de la información no se tiene limitaciones por reserva de información confidencial para el desarrollo de este trabajo, considerando que se tiene el apoyo de los trabajadores de las áreas involucradas de la Municipalidad Provincial de Tacna.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Establecer si la auditoría de cumplimiento influye en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Establecer si la planificación de la auditoría de influye en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.
- b) Determinar si la ejecución de la auditoría de cumplimiento influye en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.
- c) Establecer si la elaboración del informe de la auditoría de cumplimiento influye en la morosidad del impuesto en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

- Existe influencia significativa entre la auditoría de cumplimiento y la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) La planificación de la auditoría de cumplimiento influye de manera significativa en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.
- b) La ejecución de la auditoría de cumplimiento influye de manera significativa en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.
- c) Existe influencia significativa entre la elaboración del informe de la auditoría de cumplimiento y la morosidad de impuestos en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Beltrán y Vinueza (2018), En su tesis para conseguir el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA; de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Titulada: *“Auditoria de gestión del área de crédito y cobranzas en la empresa Japan Auto, año 2017”*, en donde los autores llegan a la conclusión de que Para el cumplimiento del objetivo Franklin en la cual dio a conocer los aspectos más relevantes del área de crédito y cobranza, se analizó la independencia de función y la estructura organizativa, además facilita información Referente a las políticas contables que influyen en la toma de decisiones. para evaluar las políticas en la recuperación de cartera que establece la empresa, se aplicó el cuestionario de control interno como opinión 59% de nivel de confianza y un 41% de riesgo inherente, además se califican los componentes del control interno y la matriz de riesgo para emitir las respectivas recomendaciones, en lo posterior se elaboró el flujograma de

ventas, ya no las actividades y el personal responsable. se analizó la morosidad de la cartera aplicando técnicas y herramientas en la gestión de cobros, solicitando informes, reportes del área de crédito y cobranza y con ello constatar confirmación saldos de los clientes tomando en cuenta las fechas y valores que se deban cancelar.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Bances, M. (2021) En su tesis de pregrado para conseguir el título de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, titulada: *Diseño de estrategias en base a la auditoría de cumplimiento en el área de recaudación para mejorar la eficiencia de la gestión del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Luya – Lámud*, el autor llegó a la conclusión de que los niveles de cobranza y saldos de cuentas por cobrar no se relacionan con el crecimiento poblacional, salvo por la falta de un organigrama estructurado para cada proceso de cobranza, por lo que las actividades realizadas en el plan operativo no se tienen el control suficiente para lograr la meta planteada, por lo que trata de solucionar el problema de cobranza de deudas y su impacto en la gestión de la ciudad de

Luya Lamud, incrementando los ingresos de la unidad en base a auditorías de cumplimiento, identificando deficiencias en varios aspectos del proceso de cobranza de deudas y otros aspectos relacionados con los impuestos prediales, es por eso que el objetivo principal del presente trabajo de investigación es el Diseño de estrategias en base a la auditoria de cumplimiento para mejorar la eficiencia de la gestión municipal, así como también ejercer un mayor control sobre la coordinación para alinearse con cada estrategia propuesta. Con el desarrollo de la investigación se puede concluir que las fallas encontradas fueron producto de la falla del trabajo de campo y del sistema de control de procesos, por lo que se deben aplicar las estrategias propuestas, comenzando con el personal y brindando información a las personas.

Ruesta, E. (2019) En su trabajo de suficiencia profesional para optar el título de Contador Público en la Universidad de Piura, titulada: *Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura – Posgrados. Donde el autor tuvo como objetivo general:* “Demostrar que la implementación de controles internos adecuados sobre las cuentas de clientes comerciales mejorará

la gestión de ingresos del área de Facturación y Cobranzas de la Universidad de Piura-Distrito de Posgrado”, cumpliendo el propósito del autor: reducir los pagos pendientes y proteger los activos adquiridos por la Universidad. Metodológicamente, este trabajo tiene un enfoque de investigación cualitativa, cuyo objetivo es describir las acciones realizadas para identificar los riesgos e implementar ciertos controles internos para reducir los riesgos y reducir los riesgos, así como contribuir a mejorar la cobranza. Un tipo de investigación descriptiva, que incluye la recopilación de datos para describir eventos, así como analizar, diagnosticar e interpretar el estado actual de las actividades, personas y procesos que aplican controles. Control interno en materia de pago y cobro. La técnica de investigación utilizada fue la entrevista a los coordinadores y gerentes de facturación y cobranza. De igual forma, la observación directa, donde se notan deficiencias en el sector, al no existir una política y procedimiento claro para las cuentas por cobrar, actúa como guía en su funcionamiento. Además de toda clase de documentos que sustenten la información obtenida en el estado de cuentas por cobrar de la entidad. apariencia.

Cáceres, M (2020) En su tesis de maestría para optar el grado académico de Maestra en Auditoría con Mención en Auditoría Integral en la Universidad Peruana Unión. En la presente investigación titulado: *Control interno y su influencia sobre la gestión cobro del impuesto predial unificado en municipios del departamento de Antioquia, 2019*. El objetivo de esta investigación es: Determinar en qué medida influye el control interno sobre la gestión de cobro de la gestión del impuesto predial unificado en municipios del departamento de Antioquia, 2019. Para el desarrollo del estudio se aplicó una estimación de tipo no experimental, transversal y explicativa. Los datos de ambas variables se recopilan a través de encuestas. Los resultados obtenidos son: 1) El control interno incide significativamente en la aplicación de la tarifa del impuesto de administración de activos R al cuadrado 29,5%. 2) el control interno afecta significativamente la liquidación oficial de la administración del impuesto predial R al cuadrado 40,8%; 3) el control interno tiene un impacto significativo en la gestión del impuesto predial impago R al cuadrado 25,4%; 4) El control interno tiene un impacto significativo en la gestión del impuesto predial R al cuadrado 45,1%.

Ruiz, I. (2018) En su investigación titulada: *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015* El trabajo tiene como objetivo general: Describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en el periodo 2013-2015. Metodológicamente se ha utilizado el método descriptivo, explicativo, deductivo y cuantitativo. El diseño de investigación es descriptivo, explicativo y transversal. Considerando una muestra de 62 trabajadores. Finalmente, el autor concluyó que: Para el desarrollo del estudio se aplicó una estimación de tipo no experimental, transversal y explicativa. Los datos de ambas variables se recopilan a través de encuestas. Los resultados obtenidos son: 1) El control interno incide significativamente en la aplicación de la tarifa del impuesto de administración de activos R al cuadrado 29,5%. 2) el control interno afecta significativamente la liquidación oficial de la administración del impuesto predial R al cuadrado 40,8%; 3) el control interno tiene un impacto significativo en la gestión del impuesto predial impago R al cuadrado 25,4%; 4) El control

interno tiene un impacto significativo en la gestión del impuesto predial R al cuadrado 45,1%.

Chiroque (2016), en su tesis para optar el título de Contador Público, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, titulada: *“Caracterización del control interno administrativo en el área de rentas de las Municipalidades Provinciales del Perú”*, la que concluye en que: La recaudación de impuestos incluye la recaudación de impuestos e intereses, así como las sanciones. Para tener un grupo económico, eficiente, eficaz y en constante evolución, es necesario tomar decisiones de acuerdo con criterios, procesos y procedimientos. Las ciudades en Perú son para muchas personas sinónimo de corrupción, malversación, burocracia e ineficiencia, lo que genera un ambiente de suspicacia y dejadez entre la población y desconfianza hacia el gobierno local. Concluyó que la ciudad de la gobernación, objeto de su investigación, no implementó un sistema de control interno en las oficinas y dependencias del organismo encargado de ejecutar los costos. No existe un uso óptimo, eficiente y eficaz de los recursos debido al bajo impacto del control interno en la ejecución de los gastos.

Flores (2017), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, titulada: “*Control interno en la gestión del área de tesorería de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2015*”, la que concluye en que: El control interno se describe en sus componentes, incluyendo el ambiente de control; Evaluación de riesgos; actividades de control de gestión; información y comunicación; Supervisor; Se encontró que los resultados empíricos son consistentes con las posiciones teóricas y normativas del control interno, las cuales contribuyen en gran medida a la gestión del Distrito de Hacienda de la ciudad de Huaraz, y simplifican su funcionamiento. Se decidió que la aplicación efectiva del control interno contribuye a la gestión de los bienes de tesorería de la ciudad de la provincia de Huaraz, 2015; Con base en los resultados obtenidos en este estudio y las recomendaciones teóricas de los autores.

2.1.3. Antecedentes locales

Quispe. (2018), en su tesis para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Nacional Jorge Basadre

Grohmann, titulada: *Implementación de las recomendaciones de la auditoria de cumplimiento al proceso de selección y su influencia en la eficiencia en las adquisiciones de bienes y servicios de la Dirección Regional de Salud Tacna, en el periodo 2014-2016*, la que concluye que: Todos los años se realizaban revisiones de cumplimiento, a diferencia de la eficacia de los procesos de selección que condujeron a una mayor validez en la contratación de bienes y servicios no se logró porque los funcionarios fueron designados para hacerlo en tiempo y forma. tiempo y eficiencia. De tal manera recomienda como resultado de la implementación de los servicios de fiscalización posteriores emitidos por los organismos que integran el sistema, de acuerdo con la Resolución N° 120-2016-QTCS, Lima 03/05/16 de la Contraloría General. No trabajar de manera efectiva. Por ello, se planteó el desarrollo del presente estudio, con el objetivo de determinar si la aplicación de las recomendaciones de evaluación del cumplimiento del proceso de selección incide en la efectividad de recompra de productos y servicios por parte de la Dirección de Salud Distrital Tacna, durante el periodo 2014 -2016.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Auditoría de cumplimiento

La auditoría de cumplimiento tiene como objetivo evaluar el grado en el que la organización examinada ha cumplido con las leyes, regulaciones, políticas, códigos y acuerdos contractuales establecidos. Esta evaluación puede abarcar diversas áreas sujetas a control. En resumen, se trata de verificar si la entidad ha seguido las normas y acuerdos aplicables. Por lo general, su objetivo reside en proporcionar garantías a los destinatarios acerca del resultado de la evaluación o medición de una materia controlada a partir de criterios adecuados. (Vallejo, 2022)

Por otro lado, para la (La Contraloría General de la República, 2022) implica un proceso metódico y sistemático donde se recoge, obtiene y valora información de manera imparcial y objetiva. El propósito de este análisis es verificar si los elementos esenciales de las acciones, actividades, procedimientos, asuntos específicos o resultados de las operaciones financieras, presupuestarias, operativas y administrativas realizadas por entidades o áreas bajo la jurisdicción del Sistema Nacional de Control cumplen con las

normativas, disposiciones internas y acuerdos contractuales establecidos como estándares. (p.8).

La evaluación del cumplimiento se origina en una planificación que se ajusta a los lineamientos establecidos por la Contraloría. Esta planificación identifica las unidades y temas a examinar a través del análisis de riesgos y la priorización determinada. Quejas y solicitudes de las entidades, seguimiento de los servicios realizados y seguimiento de las acciones de remediación, entre otros. (Resolución de Contraloría N° 001-2022-CG, 2022)

Por su parte, Cantos (2019) considera como, la verificación o análisis de las sistematizaciones financieras, administrativas, económicas y de diversas índoles de una entidad, con el fin de determinar si se han llevado a cabo de acuerdo con las normativas legales, reglamentarias, estatutarias y los procedimientos que corresponden a dicha entidad (p.10).

Asimismo, (Barrios, 2017) considera que es un análisis imparcial y realizado por profesionales, cuyo propósito es evaluar el grado en que las entidades dentro del ámbito del Sistema han cumplido con la normativa pertinente, así como con disposiciones internas y acuerdos contractuales establecidos, tanto en el ejercicio

de su función o prestación del servicio público como en la administración y utilización de los recursos estatales (p.29).

2.2.7. Objetivo de la auditoría de cumplimiento

De acuerdo la (La Contraloría General de la República, 2022) precisa:

El propósito principal de la Auditoría de Cumplimiento es verificar si las acciones o resultados de las entidades o dependencias bajo evaluación se ajustan a las normativas, disposiciones internas y acuerdos contractuales que les son aplicables (p.9).

2.2.8. Supervisión de auditoría de cumplimiento

Para ello según la Contraloría General de la República, (2022) es necesario cumplir lo siguiente para una supervisión precisa:

- a. Es fundamental que la Auditoría de Cumplimiento sea objeto de una supervisión constante y secuencial en todas sus fases, realizada por el Supervisor y el jefe de Comisión. Asimismo, el

responsable designado del órgano descentralizado o unidad orgánica de la Contraloría, o el jefe del Órgano de Control Interno encargado de la auditoría, debe estar involucrado en esta supervisión de manera oportuna.

- b. Implica un proceso técnico y sistemático, con un enfoque objetivo y oportuno. Supervisar implica coordinar, evaluar y dirigir las actividades realizadas por los miembros de la Comisión Auditora en todas las etapas de la Auditoría de Cumplimiento. Esto va desde la planificación hasta la presentación del Informe de Auditoría, registrando estas acciones de manera documentada en el proceso de auditoría.
- c. Tiene como finalidad garantizar que tanto la Auditoría de Cumplimiento como la Comisión Auditora se adhieran a los objetivos y procesos delineados en el Plan de Auditoría, así como en las Normas Generales de Control Gubernamental, la Directiva y el Manual de la Auditoría de Cumplimiento. Es esencial que esta labor de supervisión quede documentada como evidencia de su realización.

2.2.9. Términos de la auditoría de cumplimiento en relación a la entidad o responsable de la dependencia

Según considera la (La Contraloría General de la República, 2022):

- a. La Comisión Auditora notifica al Titular o al responsable de la entidad sobre la ejecución de una Auditoría de Cumplimiento, asegurando que el personal de los diferentes sectores brinde la información necesaria para el proceso. Si el Titular o responsable no está presente, la notificación se hace al funcionario o servidor público a cargo.
- b. Después de finalizar la etapa de Planificación, se informa al personal garante de los distintos sectores de la entidad o dependencia auditada sobre las fuentes de criterios pertinentes para el control. Se busca su confirmación, complementación o aclaración si fuera necesario.
- c. El inicio de las notificaciones sobre Desviaciones de Cumplimiento se comunica puntualmente al titular o responsable de la dependencia. Esto busca garantizar que los órganos o áreas pertinentes proporcionen las facilidades necesarias a las personas notificadas para presentar sus

comentarios o aclaraciones. La comunicación emitida por la Comisión Auditora actúa como acreditación para otorgar estas facilidades.

- d. Una vez aprobado, el Informe de Auditoría se envía al Titular o responsable de la entidad auditada para que implemente las recomendaciones y mejore la gestión. Se comparten copias con el Órgano De Control Interno para seguimiento y con autoridades relevantes, impulsando así la pronta aplicación de las recomendaciones conforme a la normativa vigente.
- e. Las comunicaciones y notificaciones de la Contraloría o el Órgano De Control Interno durante una Auditoría de Cumplimiento se llevan a cabo mediante la casilla electrónica designada por la Contraloría, siguiendo la normativa correspondiente y lo establecido en el Manual vigente.

2.2.10. Fases de la auditoría de cumplimiento

De acuerdo a la (La Contraloría General de la República, 2022) considera:

2.2.10.1. Planificación

La fase inicial de la auditoría es la planificación, crucial debido al itinerario del auditor, su precisión en la revisión documental, las estrategias técnicas empleadas y la forma en que se estructuran los procedimientos. Aquí se nombra un líder de auditoría y se forma un equipo especializado para llevar a cabo el trabajo, es un proceso continuo.

Comprende:

a. Acreditación de la Comisión Auditora o comunicación de Inicio de la Auditoría de Cumplimiento, emitidos por la Contraloría o el Jefe del Órgano De Control Interno, se remiten al Titular de la entidad o al responsable de la dependencia mediante la casilla electrónica designada por la Contraloría, siguiendo la normativa aplicable. Este documento debe incluir detalles como el tipo de auditoría a realizar, la materia de control y su periodo, así como los nombres completos del Supervisor y el Jefe de la Comisión Auditora.

En un plazo máximo de tres días hábiles desde la notificación del documento que nombra a la Comisión Auditora, la entidad correspondiente debe proporcionar instalaciones seguras y recursos logísticos cercanos a las áreas de control. El incumplimiento de este plazo conlleva informar a la Contraloría para evaluar posibles sanciones.

El responsable de la entidad debe, al día hábil siguiente de recibir la acreditación de la Comisión Auditora, proporcionar por escrito las facilidades necesarias a todo el personal para entregar la información requerida durante la Auditoría de Cumplimiento, siguiendo los plazos establecidos por la Comisión

Por otro lado, En situaciones especiales y justificadas, el encargado de la Contraloría puede optar por no instalar la Comisión Auditora en la entidad descentralizada. En el caso del Órgano de Control Institucional, si hay restricciones para entrar a las instalaciones de la entidad, el jefe del Órgano De Control Interno debe informar a su superior para tomar medidas adecuadas.

La Comisión Auditora puede reunirse con los líderes de la entidad o sus representantes para informar sobre el control, objetivos y alcance de la Auditoría de Cumplimiento, solicitando colaboración. También puede requerir que designen un coordinador para facilitar las solicitudes y devolución de documentos (La Contraloría General de la República, 2022)

b. Comprender la entidad o dependencia y la materia de control: así como su entorno y la materia que está siendo evaluada, para asegurar una planificación y ejecución efectivas de la Auditoría de Cumplimiento. Este se centra en aspectos específicos necesarios para alcanzar los objetivos de la auditoría, abarcando elementos como el marco legal, la estructura organizativa y el gobierno de la entidad o dependencia, así como sus procesos principales, riesgos operativos e indicadores de rendimiento.

Asimismo, la Comisión Auditora, tras reuniones con el personal clave, identifica áreas que necesitan mayor análisis para comprender completamente la entidad y su

tema de control. Evalúa los controles internos de la entidad y determina los procedimientos de auditoría necesarios, basándose en la importancia de la materia de control y los objetivos de la Auditoría de Cumplimiento.

Además, verifica la idoneidad de las instalaciones y recursos proporcionados por la entidad. Si encuentra problemas que obstaculizan las acciones de control, informa a las autoridades correspondientes según lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Contraloría.

c. Elaborar y aprobar el plan de auditoría

La Comisión Auditora tiene hasta 15 días hábiles después de acreditarse o comunicarse el inicio de la Auditoría de Cumplimiento para definir objetivos y procedimientos en su Plan de Auditoría, alineados con la Carpeta de Servicio y la comprensión de la entidad. El responsable correspondiente aprueba este plan en un máximo de dos días hábiles después de recibirlo.

Bajo circunstancias excepcionales y con justificación, el Jefe de Comisión y el Supervisor tienen la facultad de ajustar el Plan de Auditoría. Para ello, envían la propuesta modificada al responsable correspondiente de la Contraloría u Órgano De Control Interno. Este aprueba o rechaza el Plan de Auditoría modificado.

2.2.10.2. Ejecución

Esta dimensión, denominada de Ejecución (La Contraloría General de la República, 2022) se inicia con la aprobación del plan de auditoría definitivo, que incluye la selección de la muestra aleatoria, la identificación de observaciones y el registro del cierre de la auditoría. Los indicadores de esta etapa son:

- a) Definición del alcance de auditoría,** implica determinar el tamaño de la muestra que será objeto de revisión. El responsable de la comisión auditora debe establecer criterios para estimar esta dimensión y seleccionarla basándose en la evaluación del riesgo tanto en términos de auditoría como de control interno.

Cuando hay muchos datos por revisar o superan los recursos disponibles, el responsable de la auditoría usa técnicas estadísticas para crear una muestra selectiva. Esto implica identificar particularidades de los datos, evaluar si la información disponible permite analizar el volumen de transacciones y otras variables clave, para calcular así una muestra representativa.

- b) Realización del plan de auditoría definitivo,** en este aspecto el comité utiliza métodos y procedimientos detallados para obtener la evidencia necesaria que respalde las conclusiones del auditor. Se emplean técnicas como cotejo, análisis, investigación y observación, entre otras, adaptadas a cada situación. Estas pruebas se documentan en los papeles de trabajo y se clasifican en pruebas de control y pruebas de validación.
- c) Determinar las observaciones,** implica revisar meticulosamente las operaciones de auditoría del plan final aprobado. Aquí se identifican, resuelven y

comunican las desviaciones en el cumplimiento. Esto incluye evaluar las declaraciones de los colaboradores relacionados con los hechos observados, que indican la naturaleza de las posibles responsabilidades.

- d) Registrar el cierre del trabajo de campo.** Se documenta la fecha de conclusión junto con los comentarios o aclaraciones. Se informa al Titular, al responsable de la dependencia o al encargado del archivo de información en la entidad auditada sobre la devolución de la documentación original a través de un acta o documento. Además, se hace constar cualquier limitación en la entrega de información que pueda constituir infracciones según lo establecido en la Ley N° 27785, indicando la posible intervención del Ministerio Público, si corresponde.

2.2.10.3. Elaboración de informe

Al finalizar la etapa de ejecución, la Comisión Auditora prepara:

a. Redacta un informe de auditoría: dirigido al Titular de la entidad o al responsable de la dependencia, así como a las instancias judiciales correspondientes. En este informe se presentan observaciones derivadas de las desviaciones de cumplimiento, deficiencias en el control interno (si se identificaron), conclusiones, recomendaciones para mejorar la gestión y señalamientos de posibles responsabilidades. El objetivo es impulsar medidas correctivas, preventivas o procesos legales necesarios para mejorar la situación.

En ese sentido, el titular de la comisión auditora y el supervisor deben comunicar los resultados del informe a todos los niveles de dirección para su aprobación. El informe final debe ser claro, lógico, conciso, imparcial y relevante a los objetivos del control de cumplimiento. Se asegura que el examen se haya realizado conforme a las normativas de control establecidas en la Directiva correspondiente.

Por otro lado, en la formulación de observaciones, los auditores legales describen de manera sistemática y neutral los hechos observados, detallando criterio, condición, causa y efecto. También determinan la posible responsabilidad administrativa, penal o civil, e identifican a los involucrados, considerando las normas infringidas, la discreción, la presunción de legalidad y la relación causal.

b. Realizar la conformidad y remisión del informe

final de auditoría: éste si es elaborado por el Contralor, se revisa y se envía una copia aprobada a la institución auditada para que implemente las recomendaciones. Asimismo, la calidad de estos informes se beneficia de comités de auditoría sólidos, especialmente bajo estándares basados en reglas. Finalmente, el informe se remite al Órgano De Control Interno para supervisar la implementación de las recomendaciones.

2.2.10.3. Cierre de la labor de auditoría de cumplimiento

Esta dimensión implica enviar el informe final a las autoridades correspondientes. Luego, se evalúa el proceso de auditoría y se archivan los documentos para la revisión del sistema de Tecnologías de la Información (TI) implementado por el auditor. Los indicadores de esta fase son:

- a) **Apreciación del proceso de auditoría**, tras finalizar la auditoría de cumplimiento, la Contraloría lleva a cabo una evaluación completa del proceso. Esto implica evaluar el desempeño del Comité de Auditoría para identificar áreas de mejora. Además, se revisa cómo se aplicaron los criterios técnicos para formar una lista de desempeño, la cual se utiliza en la evaluación y se envía a la unidad correspondiente.
- b) **Mantenimiento de registros**: Después de aprobar y enviar el informe final de auditoría, el comité de auditoría guarda una copia en un archivo designado por la oficina del controlador. Esto se hace para

documentar la labor de auditoría y facilitar su seguimiento y fiscalización.

2.2.11. Alcance

El alcance de la Auditoría de Cumplimiento implica definir claramente el enfoque, los aspectos a evaluar y los límites de la auditoría en relación al cumplimiento de los criterios establecidos para el área sujeta a revisión. Estos criterios se determinan considerando la importancia y el riesgo de control interno además de definir el período de revisión y evaluación. Las Auditorías de Cumplimiento generan un informe de auditoría que proporciona seguridad limitada en cuanto al cumplimiento de los criterios aplicables en el área auditada, especialmente en relación a la detección de errores, irregularidades o actividades ilegales que puedan tener un impacto significativo en los objetivos de la materia sujeta a control.

El cumplimiento de estas directrices es requerido de forma obligatoria para todos los empleados de la Contraloría, incluyendo sus unidades desconcentradas, las Oficinas de Órgano de Control Interno y las Unidades de Auditoría

Interna (SOA), así como para las partes sujetas a auditoría, en función de sus responsabilidades y el tipo de contrato o relación laboral, siempre que estén involucrados en la ejecución de Auditorías de Cumplimiento.

2.2.13. Gestión de Cobranza Ordinaria

Cobranza de Tributos Municipales: Las facultades de la Administración Tributaria.

a. Facultad de recaudación

De acuerdo a Silva (2018) Esta facultad es central en toda Administración Tributaria y es aquella destinada a procurar el pago de la obligación tributaria, ya sea de manera voluntaria (pre coactiva) o, en su defecto, de manera coercitiva (coactiva). El ejercicio de esta facultad implica definir acciones de cobranza según sea el caso del contribuyente, tomando en cuenta el estado de la deuda, su antigüedad o la naturaleza de los contribuyentes.

b. Tributos materia de cobranza por parte de las municipalidades

En lo que respecta a la facultad de recaudación, las Administraciones Tributarias locales tienen competencia para gestionar la cobranza de determinados tributos, dependiendo de si se trata de una municipalidad distrital o provincial, como se señala en la tabla siguiente (Silva, 2018, p. 15)

Tabla 1

Gestión de cobranza de determinados tributos

Tributo	Tipo de Municipalidad competente
Impuesto Predial	Distrital
Impuesto al Alcabala	Provincial
Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos	Provincial
Impuesto a los juegos	
- Si se trata de bingos, rifas, sorteos y similares, pimball, juegos de videos y demás juegos electrónicos.	Distrital
- Si se trata de loterías y juegos de azar.	Provincial
Impuesto a las Apuestas	Provincial
Contribución de obra pública	Distrital o Provincial
Tasa – arbitrios municipales	Distrital
Otras tasas	Distrital o Provincial

Fuente: (Silva, 2018, p. 16)

c. Objetivos del proceso de cobranza

El proceso de cobranza de tributos tiene ciertos objetivos, que serán válidos para cada Administración Tributaria en mayor o menor medida, según la estrategia y prioridades que ésta defina:

d. Incremento de la recaudación

Obviamente, uno de los objetivos centrales es crear más recursos para la ciudad a través de la puesta en común. Idealmente, los esfuerzos de recolección deberían continuar para que las colecciones sean graduales y algo predecibles. (Silva, 2018, p. 16)

e. Ampliación de la base tributaria

A través del proceso normal de recaudación, se busca acercar al contribuyente al órgano de gobierno, para que cumpla con sus obligaciones materiales y oficiales. El resultado es una base impositiva más amplia que no solo es deseable para el crecimiento de los ingresos, sino que también es sostenible en el tiempo. (Silva, 2018, p. 16)

f. Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias

En relación con el argumento anterior, lo que se requiere en el proceso habitual de recaudación de impuestos es un incentivo al cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Esto hace que la administración tributaria sea más eficiente, debido al mayor costo de recaudar impuestos a través del proceso de ejecución. (Silva, 2018, p. 15)

g. Percepción de riesgo

El proceso de devolución tiene como objetivo crear una percepción entre los contribuyentes de que, si no cumplen con sus obligaciones tributarias, corren el riesgo de sanciones o arriesgan sus activos. Esta percepción se producirá en la medida en que las campañas de recogida vayan acompañadas de información suficiente para explicar las consecuencias del incumplimiento (Silva, 2018, p. 15).

h. Aspectos Operativos del proceso de cobranza ordinaria

Los mecanismos de recaudación de impuestos dependerán de nuestra posición con respecto a los vencimientos de la deuda. Por tanto, en el caso de un proceso de recogida

normal, es necesario distinguir entre estrategias y actuaciones a realizar en función de si la estrategia y la actuación se realizan en la fase de prevención o en la fase de recogida. En el primer caso, en el caso de la mora preventiva, es decir, antes de que venza el plazo normal de cumplimiento, la estrategia sería informar y recordar a los contribuyentes sus obligaciones. Por otro lado, si nos encontramos en la etapa post - caducidad y aún no se ha iniciado la implementación, las acciones tendrán como objetivo convencer al contribuyente de la importancia de la puntualidad en los pagos y dar la impresión de que no existe un salario no. Poniendo en riesgo su responsabilidad fiscal. (Silva, 2018, p. 27)

2.2.14. Gestión de cobranzas

Según, (Rodriguez, 2022) La gestión de cobranza se considera una herramienta vital que mejora el capital de trabajo y aumenta el valor de la empresa. Su objetivo principal es asegurar que el proceso se complete de manera total y puntual, permitiendo así un funcionamiento financiero más eficaz y una maximización del valor empresarial.

Una vez segmentada la cartera, la gestión consiste en realizar todas esas acciones para procurar la cobranza. Como vimos antes, estas acciones dependerán de la etapa en que se encuentre el proceso (preventivo o pre-coactivo) y del tipo de cartera al que estén dirigidas. En cualquier caso, será esencial la proactividad, no esperar a que el contribuyente pague, sino acercarnos a él y la creatividad para desarrollar acciones inteligentes que logren captar la atención y compromiso del contribuyente (Silva, 2018, p. 38).

a) Gestión en la etapa de cobranza preventiva

Su propósito es asegurar que las obligaciones tributarias se paguen a tiempo. Por tanto, está dirigido a los contribuyentes que han actualizado su pasivo (no tienen pagos vencidos del año o trimestre anterior) para recordarles: fecha de vencimiento, concepto y monto adeudado, ubicación e instalaciones. Pagar. Es importante distinguir dos componentes principales de los esfuerzos de recolección preventiva:

Medios masivos

La gestión de los rendimientos de cobertura a través de los medios se dirigirá a una amplia gama de contribuyentes, independientemente del sector de la cartera. El propósito es anunciar el próximo período de tiempo, particularmente en relación con el pago de gravámenes prenumerados, impuestos especiales e impuestos sobre vehículos. (Silva, 2018, p. 38)

Los medios se basarán en lo que funcione mejor para las personas en cada jurisdicción y el presupuesto que el departamento de impuestos asigne para esto. Por ejemplo, se pueden alquilar anuncios en periódicos, radio, Internet, pancartas, volantes o altavoces (Silva, 2018, p. 39).

Medios personalizados

El Departamento de Protección Personal está dirigido a los contribuyentes personas naturales, dando preferencia a aquellos que merecen mayor atención por su importancia económica. Al igual que en el caso anterior, el objetivo será respetar los plazos de presentación de sus obligaciones

tributarias, al mismo tiempo que actualiza los datos del contribuyente como domicilio fiscal, número de teléfono, correo electrónico, etc. (Silva, 2018, p. 40)

Estas comunicaciones deberán contener como mínimo:

- Identificación clara de la institución y de la persona responsable o área que emite el documento. Esto es importante, ya que el contribuyente debe saber a quién dirigirse en caso necesite una aclaración o explicación.
- La identificación del contribuyente a quien va dirigida la comunicación.
- El estado de cuenta debidamente estructurado, delimitando los periodos, el número de cuenta corriente, los conceptos y el importe a cancelar.
- Los lugares y formas de pago, así como los horarios de atención (Silva, 2018, p. 40)

b) Gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva

Como hemos visto antes, en la etapa pre-coactiva tenemos una deuda vencida que no ha sido pagada oportunamente. Por lo tanto, el contenido y el tono de la

comunicación deben ser diferentes, ya que ahora el problema no es solo anunciar y recordar el pago, sino también persuadirlos para que paguen de inmediato, lo que crea una percepción de riesgo. En otras palabras, no sólo al declarar la presencia de la deuda, se entiende que el usuario sabía que existía la deuda, sino también las consecuencias de la falta de pago, incluidos los intereses y los gastos de recaudación, y puede perder la propiedad. (Silva, 2018, p. 42)

En este punto, la iniciativa y el dinamismo del equipo serán determinantes, cuanto más tiempo pase, más difícil será recuperar el equilibrio. En este sentido, cuanto más tiempo transcurra, más recursos tendrá la administradora para invertir en la gestión de ingresos y, por tanto, los ingresos netos por pago de la deuda serán menores (Silva, 2018, p. 42)

Seguimiento de las acciones de cobranza

Como cualquier proceso de gestión, el proceso de recopilación de requisitos de seguimiento completo permite al equipo ver cómo evoluciona su desempeño, planificar acciones a tomar en el futuro y ajustar o corregir lo que no es adecuado. Incluso con una gran estructura organizativa, si las

actividades se planifican correctamente y se establecen metas, siempre debemos poder medir y evaluar el desempeño, porque el proceso de agregación es un proceso de mejora e innovación continuas. (Silva, 2018)

2.2.15. Tipos de gestión de cobranza ordinaria

2.2.15.1. Obligación tributaria

En el Decreto Legislativo Nro. 816, la obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente (Decreto Supremo nº 133-2013-EF, 2013).

A. Nacimiento de la obligación tributaria

En el artículo 2 del Decreto Legislativo Nro. 816, la obligación tributaria nace cuando se realiza el hecho previsto en la ley, como generador de dicha obligación (Decreto Supremo nº 133-2013-EF, 2013).

B. Exigibilidad de la obligación tributaria

De acuerdo al artículo 3 del Decreto Supremo nº 133-2013-EF. El compromiso tributario se exige:

1. A día siguiente del vencimiento del plazo según la legislación y a falta de este plazo, dentro de los dieciséis días del mes siguiente al inicio del deber.
Cuando se refiere a impuestos gestionados por la SUNAT, el plazo comienza a contar desde el día siguiente al vencimiento del período señalado en el Artículo 29 de este Código o en el momento indicado en las regulaciones especiales en el caso mencionado en el inciso e) de dicho artículo.

Según el Artículo 4 del Decreto Legislativo Nº 953, vigente desde el 5 de febrero del 2004.

2. La Administración Tributaria, habiendo vencido el plazo, al día siguiente según figure en la resolución en la que figure la deuda tributaria. Si no hubiera ese plazo a partir del día número 16 del mes

siguiente al de su notificación. (Decreto Supremo nº 133-2013-EF, 2013)

2.2.15.2. Conciencia tributaria

La conciencia tributaria implica que la ciudadanía comprenda el rol social de los impuestos a partir de procesos educativos, es así que, se describe la importancia de la enseñanza de la tributación desde el sistema educativo básico. (Cárdenas, 2020)

Es importante respetar el pago de impuestos a las ciudades administradas centralmente porque contribuyen a nuestro desarrollo local. Los impuestos son uno de los principales medios por los cuales la ciudad obtiene sus ingresos y la ciudad puede invertir en mejores servicios públicos o en aspectos prioritarios (proyectos) de mejora local. Los tributos deben tener por objeto garantizar el funcionamiento del prestador de servicios públicos y la prestación de estos servicios, así como la infraestructura básica para ello. (Guevara, 2018)

Por su parte, (Prado, 2021) indica que efectivamente, una eficiente gestión tributaria puede

aumentar la cantidad de ingresos recaudados, lo que, a su vez, podría mejorar la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

2.2.15.3. Morosidad del impuesto

La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. (Domínguez, 2022)

(Morales, 2021) precisa que la morosidad en el impuesto predial no se considera un acto ilegal, por lo que una persona puede convertirse en sujeto activo de esta situación debido a su voluntad, tal como lo establece la ley.

Nivel de morosidad

Al existir morosidad ya es una descripción de la falta de cumplimiento y eso es factor de riesgo. De acuerdo a los indicadores de morosidad, se evidencia el volumen de las sistematizaciones que al final del período son definidos como morosos (Cleary et al, 2012, como se citó en Curo y Ramos, 2022).

Las administraciones públicas no están exentas de los niveles de morosidad, en el sector público se presentan problemas para medir el alcance de la morosidad (Ferro, 2020). Por su parte, el impuesto predial cuya recaudación corresponde a la municipalidad distrital donde se ubica el predio, es un impuesto que grava la posesión de predios urbanos o rurales, el cual deberá ser cancelado por el propietario, o el tenedor, o el poseedor el inmueble, materia del impuesto. La declaración jurada, a efectos de cancelar el referido impuesto, se presenta en la municipalidad distrital en donde se ubique el predio declarado. (Curo & Ramos, 2022)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

La Auditoría de Cumplimiento:

Es una revisión formal de los procedimientos y operaciones de una organización, enfocada puntualmente en el cumplimiento de la organización con las normas, reglamentos, políticas, decisiones, estándares implementados y acuerdos que le son aplicables. (Escuela Europea de Excelencia, 2022)

Cobranza ordinaria:

Comprende desde la determinación de la obligación tributaria hasta la notificación del valor, e inclusive las acciones y gestiones hasta antes de la emisión de la Resolución de Ejecución Coactiva. (Silva, 2018)

Gestión Tributaria:

La administración tributaria incluye el desempeño de funciones administrativas con el objetivo principal de recibir y procesar declaraciones, autoliquidación y reporte de datos, así como llevar a cabo procedimientos de control, tales como la verificación de datos, el control de valores, el control fronterizo o el control de obligaciones oficiales. (INEAF Business School, 2021)

Impuestos: El impuesto es un tributo siendo obligaciones pecuniarias en favor del acreedor tributario, estando regido por derecho público, no requiriendo cierta contraprestación directa por parte la administración hacendaría /acreedor tributario. La asignación de impuestos, a nivel leyes se dan como “potestad tributaria del Estado”, como financiamiento de gastos. Preexiste el principio tributario de “Capacidad Contributiva”, Esto implica que las personas con mayores recursos financieros deben contribuir en mayor medida al financiamiento del Estado, lo que respalda el

principio de equidad establecido en la Constitución y el principio social de la libertad en lo que respecta al pago de impuestos.

Los impuestos se refieren a las cargas tributarias obligatorias que les corresponde pagar a las personas ciertos tipos de contribuyentes y empresas ciertos tipos de empresas que pagan cuya finalidad es la de financiar al estado nacional, provincial o municipal según el tipo de tributo y tasa a pagar. (Javierest, 2019)

Impuesto Predial: las entidades distritales son las encargadas de recaudar este impuesto. Dejando así de lado las rivalidades entre municipios. Es aplicado a las posesiones urbanas y rústicos a partir de su autovalúo. El mismo que se genera a partir de los aranceles y precios unitarios de edificación que certifique el Ministerio de Vivienda. Este requisito aplica tanto a individuos como a empresas, siempre y cuando al comienzo de cada año, el 1 de enero, sean propietarios legales de bienes inmuebles urbanos y/o rurales. El recaudar el pago del impuesto le corresponde a la municipalidad provincial donde se esté ubicado el predio, existiendo coordinación entre municipalidades distritales y la provincial. (Javierest, 2019)

Impuesto Vehicular: este lo realiza la entidad correspondiente al distrito o provincia, al que pertenece o figure el domicilio del propietario. El impuesto vehicular se aplica a la posesión de vehículos, incluyendo automóviles, camionetas, camiones, autobuses y microbuses. Para calcular el impuesto, se toma como base el valor original de compra, importación o incorporación al patrimonio, debe estar regida en la tabla referencial indicada por el MEF en ese momento. Les corresponde pagar el impuesto vehicular a las personas naturales y empresas siempre que al primer día de enero de cada año cuenten con la condición legal de propietarios de vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibus. (Javierest, 2019)

Impuesto de Alcabala: Este impuesto se aplica en las transacciones de bienes raíces, tanto urbanos como rurales, ya sea por compra-venta u otras formas de transferencia, ya sea a cambio de un pago o de manera gratuita, sin importar la modalidad. Los notarios y registradores públicos están obligados a solicitar una constancia de pago del impuesto de Alcabala como parte del proceso de registro. La responsabilidad de pagar el impuesto de alcabala recae en el comprador o adquiriente del bien inmueble, ya

sea urbano o rural, sin importar cómo se haya realizado la adquisición. Se recomienda contar con el asesoramiento de un abogado con experiencia en temas tributarios (Javierest, 2019).

Riesgo:

La posibilidad de un evento adverso que afecte los resultados o el logro de los resultados u objetivos de la entidad controlada (Directiva N°017-2016-CG/DPROCAL , 2016)

Supervisión:

Componente del Sistema de Control Interno, orientado hacia actividades de prevención y control, seguimiento de resultados y compromisos de mejora (Directiva N°017-2016-CG/DPROCAL , 2016)

Tributos:

Las utilidades son generalmente el dinero que el Estado necesita en el ejercicio de su poder financiero, a fin de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. Los impuestos, los arbitrios, las contribuciones especiales y las contribuciones para mejoras son impuestos. (Silva, 2018)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

Caracterizado como una investigación básica, también como investigación pura, no busca resolver problemas inmediatos, sino que establece una base teórica para otros tipos de investigación. Puede plantear tesis que tengan alcances exploratorios, descriptivos e incluso correlativos, sentando así los fundamentos teóricos para investigaciones posteriores (Arias & Covinos, 2021 p.68)

Tal como expresa (Grajales, 2010) esta investigación tiene como objetivo principal el avance científico y la ampliación de los conocimientos teóricos (p. 2). Es decir, esta investigación no se enfoca directamente en aplicaciones o resultados prácticos, sino que es más formal y busca generalizaciones para desarrollar teorías basadas en principios y leyes.

3.1.2. Nivel de investigación

Es descriptivo, tal como indica (Arias & Covinos, 2021) estos estudios tienen como función principal especificar las propiedades, características o perfiles de grupos, comunidades, objetos o cualquier fenómeno. Se recopilan datos de la variable en estudio y se realizan mediciones. En este tipo de estudio, se observan, describen y fundamentan varios aspectos del fenómeno. No implica la manipulación de variables ni la búsqueda de relaciones causa-efecto (p,70).

Según especifica, (Mousalli, 2016) los investigadores en este tipo de estudios no se limitan a generar tablas y gráficos, sino que recolectan datos basados en la revisión teórica realizada. Estos datos responden a las preguntas planteadas sobre el objeto de estudio y el problema formulado (p.16). En ese sentido, de esta manera, en estos estudios se presenta, resume y analiza la información de manera meticulosa.

3.1.3. Diseño de la investigación

Exactamente, el diseño en el contexto de la investigación se refiere a las estrategias, procedimientos y

pasos que se utilizan para abordar el estudio. Esto implica un conjunto de métodos lógicos y sistemáticos destinados a resolver el problema general planteado en la investigación. El diseño metodológico establece la estructura y el enfoque que se seguirán para lograr los objetivos y obtener conclusiones válidas (Arias & Covinos, 2021).

a) No experimental:

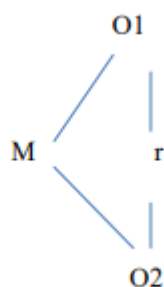
De acuerdo a la definición de (Arias & Covinos, 2021) en este enfoque de diseño, no se aplican estímulos o condiciones experimentales a las variables de estudio. Los participantes son evaluados en su entorno habitual, sin intervenir en las situaciones existentes (p. 78). Además, no se lleva a cabo ninguna manipulación de las variables de estudio. Dentro de este diseño se identifican dos modalidades: el diseño transversal y el diseño longitudinal, diferenciados por el momento o periodo en el que se realizan las evaluaciones.

En este caso, el estudio es transversal En este tipo de diseño, los datos se recopilan en un único momento y se hace una sola vez (Arias & Covinos, 2021). Es similar a

tomar una instantánea o una radiografía para luego describirla en el estudio. Estos enfoques pueden incluir exploraciones, descripciones y correlaciones del fenómeno analizado.

b) Descriptivo correlacional

El objetivo principal de este estudio es comprender cómo una variable puede comportarse en relación con otra variable correlacionada. En este enfoque, se formulan hipótesis de correlación, sin considerarlas como variables independientes o dependientes, simplemente estableciendo una relación entre dos variables. No se otorga mayor relevancia o importancia a ninguna de las variables, y los resultados no cambian si se modifica el orden de las variables analizadas.



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio: V1 y V2.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población se refiere al conjunto total de sujetos u objetos que poseen la característica observable o reacción que queremos investigar. Estas poblaciones deben estar claramente definidas en términos de su contenido, ubicación y período temporal, lo que se conoce como marco muestral. Este marco es esencial en estudios exploratorios y descriptivos para garantizar la representatividad de la muestra (Supo, 2012)

En este estudio, la población está compuesta por 295 trabajadores de las diferentes áreas de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017; de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 2*Población*

Oficina	Cantidad
Alcaldía	07
Gerencia municipal	03
Control Institucional	07
Procuraduría pública municipal	04
Oficina de programación e inversiones	02
Sub gerencia de supervisión de proyectos	02
Oficina de asesoría jurídica	04
Oficina de planeamiento, presupuesto y <u>coop. técnica</u>	10
Oficina de secretaria general e imagen institucional	20
Gerencia de administración	03
Sub gerencia de contabilidad	06
Sub gerencia de tesorería	11
Sub gerencia de desarrollo del capital humano	12
Sub gerencia de logística	13
Sub gerencia de estadística e informática	07
Gerencia de desarrollo urbano	03
Sub gerencia de acondicionamiento territorial y licencias	14
Sub gerencia de transporte público y tránsito	11
Sub gerencia de administración de bienes patrimoniales	06
Sub gerencia de técnica de defensa civil	03
Gerencia de servicios públicos locales	01
Sub gerencia de seguridad ciudadana	40
Sub gerencia de gestión ambiental y salud	05
Sub gerencia de comercialización	12
Gerencia de gestión tributaria	03
Sub gerencia de recaudación y política fiscal	11
Sub gerencia de fiscalización tributaria	09
Oficina de ejecutoria coactiva	06
Sub gerencia de programas sociales y p. vecinal	14
Sub gerencia de juventudes deportes y promoción social	02
Sub gerencia de educación y cultura	03
Gerencia de terminales terrestres	34
Gerencia de ingeniería y obras	01
Gerencia de producción de bienes y servicios	03
TOTAL	295

Fuente: PAP- Presupuesto Analítico del Personal de la M.Prov. de Tacna, 2017

3.2.2. Muestra

Según (Hernández et al., 2014) la muestra, en su esencia, constituye un grupo más pequeño dentro de la población. Es un conjunto de elementos que representan y pertenecen a la totalidad de características definidas en la población de estudio.

Se consideró como en este caso, se optó por un muestreo no probabilístico (Hernández et al., 2014) por conveniencia al seleccionar participantes de manera deliberada y no aleatoria. La elección se basó en la disponibilidad y accesibilidad de individuos directamente involucrados en la auditoría de cumplimiento y gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna. Esta decisión facilitó la recopilación eficiente de datos, permitió abordar aspectos específicos del tema de estudio y se alineó con las limitaciones de tiempo y recursos del estudio.

Tabla 3*Muestra*

Oficina	Cantidad
Gerencia de gestión tributaria	03
Sub gerencia de recaudación y política fiscal	11
Sub gerencia de fiscalización tributaria	09
Oficina de ejecutoria coactiva	02
Total	25

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Es el proceso de convertir una variable teórica en indicadores medibles y verificables, así como en ítems o medidas equivalentes, se conoce como operacionalización (Solís, 2013). Este proceso se basa en la definición conceptual y operativa de la variable, posteriormente se refleja en los indicadores y, finalmente, se traduce en ítems o preguntas específicas junto con sus respectivas categorías (Hernández et al., 2014)

3.3.1. Variable independiente: X= Auditoría de Cumplimiento

Definición conceptual:

Es una revisión formal de los procedimientos y operaciones de una organización, enfocada puntualmente en el cumplimiento de la organización con las normas, reglamentos, políticas, decisiones, estándares implementados y acuerdos que le son aplicables. (Escuela Europea de Excelencia, 2022)

Definición operacional:

La variable auditoría de cumplimiento será medida a través de preguntas cerradas con escala de Likert con temas relacionados a la confiabilidad de la auditoría de cumplimiento: planificación, ejecución y elaboración de informe.

Por lo tanto, la definición operacional de estas tres dimensiones se basa en su relevancia crítica, su consistencia con investigaciones previas y su capacidad para abordar de manera comprehensiva los aspectos clave de la relación entre la auditoría de cumplimiento y la gestión

de cobranza ordinaria en el contexto específico de la Municipalidad Provincial de Tacna en el periodo 2017.

Dimensiones:

a. Planificación

La etapa inicial de la auditoría es la planificación, siendo fundamental por el rumbo que toma el auditor, la exactitud en la revisión de documentos, las estrategias técnicas utilizadas y la organización de los procedimientos. Se designa un líder de auditoría y se conforma un equipo especializado para ejecutar la labor, siendo un proceso en constante desarrollo.

b. Ejecución

Esta etapa, conocida como Ejecución (según La Contraloría General de la República, 2022), comienza con la aprobación del plan de auditoría definitivo. Este plan incluye la selección de una muestra aleatoria, la identificación de observaciones y el registro del cierre de la auditoría.

c. Elaboración de un informe

La Comisión Auditora, al finalizar la fase de ejecución, prepara un informe dirigido a la autoridad correspondiente y a instancias judiciales. En este informe se detallan incumplimientos, fallas en el control interno (si las hubiera), conclusiones, recomendaciones y posibles responsabilidades. Su propósito es mejorar la situación mediante acciones correctivas, preventivas o legales.

Además, se elaboran observaciones detalladas de manera imparcial y neutral, describiendo hechos observados y posibles responsabilidades. El informe final, verificado y aprobado, se envía a la entidad auditada para implementar recomendaciones. La calidad del informe se beneficia de comités sólidos, y su implementación es supervisada por el Órgano de Control Interno.

3.3.2. Variable dependiente: Y= Gestión de Cobranza Ordinaria

Definición conceptual:

La gestión de la recaudación del impuesto predial es un conjunto de actividades que la autoridad tributaria municipal debe desarrollar para lograr el pago del impuesto adeudado. Esta administración comienza con la inscripción del contribuyente y sus bienes en el registro de la autoridad tributaria municipal, y predomina con la cancelación de la totalidad del monto especificado del impuesto. En este sentido, la gestión recaudatoria del impuesto inmobiliario tiene como objetivo lograr el cumplimiento voluntario del pago de la deuda, aumentar la recaudación, crear una percepción de riesgo de impago de las deudas tributarias y generar percepciones tributarias. Manual para mejorar la recaudación del impuesto inmobiliario. (Cherre & Lamadrid, 2019)

Definición operacional:

La elección de estas dimensiones se basa en la necesidad de abordar aspectos específicos y cruciales relacionados con la gestión de cobranza ordinaria en el contexto municipal. Además, la utilización de una escala de

Likert en preguntas cerradas proporciona una estructura cuantitativa que facilita la recopilación y el análisis de datos, permitiendo una evaluación más precisa de las percepciones y comportamientos de los contribuyentes en relación con estas dimensiones clave.

Dimensiones:

a. Obligación tributaria

La obligación tributaria, que es de derecho público, es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente. (Decreto Supremo nº 133-2013-EF, 2013)

b. Conciencia tributaria

La conciencia tributaria implica que la ciudadanía comprenda el rol del control interno de los impuestos a partir de procesos educativos, es así que, se describe la importancia de la enseñanza de la tributación desde el sistema educativo básico. (Cárdenas, 2020)

c. Morosidad del impuesto

(Morales, 2021) precisa que la morosidad en el impuesto predial no se considera un acto ilegal, por lo que una persona puede convertirse en sujeto activo de esta situación debido a su voluntad, tal como lo establece la ley.

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 4

Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE: Auditoria de cumplimiento	Es una revisión formal de los procedimientos y operaciones de una organización, enfocada puntualmente en el cumplimiento de la organización con las normas, reglamentos, políticas, decisiones, estándares implementados y acuerdos que le son aplicables. (Escuela Europea de Excelencia, 2022)	La variable auditoria de cumplimiento será medida a través de preguntas cerradas con escala de Likert con temas relacionados de la auditoría de cumplimiento: planificación, ejecución y elaboración de informe.	D1 Planificación D2 Ejecución D3 Elaboración de informe	Escala de Likert
DEPENDIENTE: Gestión de Cobranza Ordinaria	La gestión de la recaudación del impuesto predial es un conjunto de actividades que la autoridad tributaria municipal debe desarrollar para lograr el pago del impuesto adeudado. Esta administración comienza con la inscripción del contribuyente y sus bienes en el registro de la autoridad tributaria municipal, y culmina con la cancelación de la totalidad del monto especificado del impuesto. En este sentido, la gestión recaudatoria del impuesto inmobiliario tiene como objetivo lograr el cumplimiento voluntario del pago de la deuda, aumentar la recaudación, crear una percepción de riesgo de impago de las deudas tributarias y generar percepciones tributarias. Manual para mejorar la recaudación del impuesto inmobiliario. (Cherre & Lamadrid, 2019)	Para esta variable se utilizará una escala de Likert en preguntas cerradas proporciona una estructura cuantitativa que facilita la recopilación y el análisis de datos, permitiendo una evaluación más precisa de las percepciones y comportamientos de los contribuyentes en relación con estas dimensiones clave: obligación tributaria, conciencia tributaria y morosidad del impuesto.	D1 Obligación tributaria D2. Conciencia tributaria D3. Morosidad del impuesto	Escala de Likert

Fuente: Elaboración propia.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

La medición resulta efectiva cuando el instrumento usado para recolectar datos refleja fielmente las variables que estamos considerando. Si esta representación no es precisa, la medición carece de fiabilidad, lo que afecta la credibilidad de la investigación. Es importante destacar que no existe una medición totalmente perfecta (Hernández et al., 2014).

Para el desarrollo del presente estudio de investigación se utilizó técnicas e instrumentos de investigación, las mismas que sirvieron para evaluar las diferentes variables, auditoría de cumplimiento, gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

En la investigación, contamos con una variedad de instrumentos para evaluar las variables de interés, e incluso en ocasiones se combinan diversas técnicas para recopilar datos (Hernández et al., 2014). A continuación, se describen de manera concisa las que se aplicarán en la presente investigación.

A. Encuesta

El presente trabajo de investigación utilizó la técnica de la encuesta, la misma que se realizó para evaluar las diferentes variables seleccionadas. Debido que es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos de medición enmarcan la investigación al determinar su capacidad para identificar y descartar el problema en estudio. En situaciones donde no se puede acceder a una prueba patrón, un estándar de oro o un diagnóstico definitivo, se recurre a pruebas de screening, tamizaje o despistaje (Supo, 2012). Cuando la variable a estudiar es subjetiva, se definen los conceptos a través de la selección del instrumento y la teoría que respalda su uso.

A. Cuestionario

Orientado a los trabajadores del área de rentas y áreas administrativas implicadas, para establecer la influencia de la auditoría de cumplimiento y la gestión de cobranza ordinaria.

3.4.3. Fuentes

Las fuentes de información utilizadas en este estudio brindaron sustento teórico y metodológico. También pueden acceder y ampliar sus conocimientos de estudios, se utilizan para diferentes formas de brindar información, entre ellas tenemos:

A. Fuentes documentales:

- Manual de procedimientos.
- Dispositivos de control y medida.
- Diagnósticos.

B. Fuentes bibliográficas:

- Memoria Institucional.
- Manuales.

–Libros.

–Leyes.

C. Fuentes electrónicas:

Internet: sitio web de la Contraloría General de la República, relacionado al Control gubernamental y la Auditoría de cumplimiento.

3.5.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1. Medición de datos

Se realizó la respectiva medición para lograr la interpretación adecuada de los datos obtenidos.

3.5.2. Síntesis de datos

La información obtenida mediante la encuesta a través de un cuestionario, no puede ser manejado en su presentación original, ya que implicaría tiempo y esfuerzo, por tal motivo se reunió, clasificó, organizó y presentó la información en cuadros estadísticos, a fin de facilitar el análisis y la interpretación.

3.5.3. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos estuvo compuesto por un conjunto de técnicas, métodos e instrumentos que sirvió de mucha utilidad, porque facilitaron el procesamiento de dichos datos.

Los cuales son:

- SPSS 22: Sistema que nos ayudó en el manejo de la estadística ya que es un apoyo en el procesamiento de la información.
- Microsoft Office Excel 2010, una aplicación de Microsoft Office con recursos gráficos mejorados y funciones específicas para ayudarlo a organizar sus datos.

3.5.4. Análisis de Datos

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó la estadística descriptiva, ya que esta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

a. En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual).

Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

- Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

Los datos obtenidos en la investigación por el instrumento diseñado para tal fin se organizaron y procesaron de forma computarizada, a fin de obtener resultados más rápidos con menor riesgo que el sistema manual con el propósito de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Se presenta los procesos respectivos que conducen a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación, la misma que es: la auditoria de cumplimiento influye en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el periodo 2017.

El escenario de la investigación in situ es en la Municipalidad Provincial de Tacna, una de las primeras actividades fue coordinar con los funcionarios y empleados de la empresa, preparar el campo para el uso de la herramienta, luego se realizó la encuesta a los sujetos. se han realizado encuestas. Funcionarios y empleados de diferentes ámbitos participan en el proceso administrativo de la unidad, para obtener directamente datos de fuentes primarias de información, complementado con trabajo de campo, información que ha sido procesada.

4.2.DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se muestran los resultados para ambas variables de la investigación, los datos fueron obtenidos:

- **Variable independiente** – Auditoría de cumplimiento: El cuestionario se preparó con información sobre la variable que se está probando, dividido en 3 dimensiones para obtener mejores resultados.

- **Variable dependiente** – Gestión de cobranza ordinaria: El cuestionario se preparó con información sobre la variable que se está probando, dividido en 3 dimensiones para obtener mejores resultados.

Una vez recopilada la información, cada elemento es interpretado y analizado para dar cabida al desarrollo de objetivos generales y específicos.

Comenzamos a presentar de forma general, gráficamente con la ayuda de figuras y tablas, y analizamos los porcentajes de los resultados obtenidos con la ayuda de comentarios.

Para la recolección de datos, la información fue previamente verificada y confiable. En el caso correcto, se ha creado una

herramienta para que los expertos realicen la corrección del contenido para verificar:

- La claridad del instrumento, si esta formulado con el lenguaje apropiado.
- Objetividad, si esta expresado en conductas observables.
- Actualidad, adecuado al avance de la ciencia y tecnología.
- Organización, Existe una organización lógica.
- Suficiencia, Comprende los aspectos en cantidad y calidad.
- Intencionalidad, Adecuado para valorar estrategias científicas.
- Consistencia, basado en el aspecto teórico científico.
- Coherencia, entre los índices, indicadores y las dimensiones.
- Metodología, la estrategia responde al propósito del diagnóstico.

4.2.1. Fiabilidad del Instrumento

En el presente trabajo de investigación, para la confiabilidad del instrumento se usó el método Alfa Cronbach, obteniéndose el valor de 0.930 tal como lo señala el cuadro exportado. El referido valor se considera aceptable estadísticamente por la tendencia de la aproximación a la unidad.

Fiabilidad del Instrumento a través del alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	25	100,0
Excluido	0	0,0
Total	25	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,930	22

Mientras & más se acerque a la unidad (1) es más confiable.

4.2.2. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad nos permitirá demostrar que nuestra información tiene o no un comportamiento con distribución normal.

Es por tal motivo, que se formularon las siguientes hipótesis:

Ho : La muestra no cuenta con un distribución normal.

Ha: La muestra cuenta con una distribución normal.

Regla de decisión:

Nivel de confianza: 95,00%

$P < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula, aceptando que la muestra cuenta con distribución no normal.

$P \geq 0,05$; Se acepta la hipótesis nula, aceptando que la muestra cuenta con distribución normal.

La normalidad univariante ayuda a obtener normalidad multivariante, pero no la garantiza. La normalidad multivariante implica que las variables individuales son normales. Para evaluar dicha acepción se debe verificar la normalidad de los residuos estandarizados del modelo. Asimismo, para verificar el supuesto de normalidad de los residuos del modelo, se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk ya que el número de casos es menor a 50.

Tabla 5

Pruebas de normalidad – variable independiente y dependiente

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoria de Cumplimiento	0,266	25	0,000	0,852	25	0,002
Gestión de Cobranza Ordinaria	0,288	25	0,000	0,847	25	0,002

Se observa la prueba de normalidad Shapiro-Wilk ya que el nivel de significancia de la variable Auditoría de Cumplimiento es 0.002 y la calidad de significancia de la variable Gestión de Cobranza Ordinaria es 0.002. Es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la muestra no cuenta con distribución normal, por lo que se utilizará la prueba de Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.3.1. Variable Independiente: Auditoría de cumplimiento

4.3.1.1. Planificación

Tabla 6

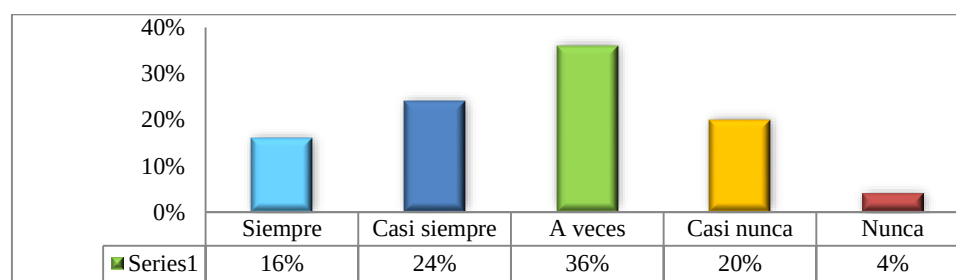
¿Las comisiones de auditoría elaboran el plan de auditoría conforme a las directrices del manual de auditoría de cumplimiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16
Casi siempre	6	24
A veces	9	36
Casi nunca	5	20
Nunca	1	4
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 1

¿Las comisiones de auditoría elaboran su plan conforme a las directrices del manual de auditoría de cumplimiento?



Nota: Cuestionario.

Respecto al 1er ítem; el 36% (09) manifestaron que a veces, el 24% (06) declararon que casi siempre, el 20% (05) contestaron que casi nunca, el 16% (04) manifestaron que siempre y el 4% (01) contestó que nunca. De lo que se puede concluir que las comisiones de auditoría elaboran su plan, pero no está conforme a las directrices del manual de auditoría de cumplimiento y suman el 60%. Viendo que falta mejorar los procedimientos de control respectivo.

Tabla 7

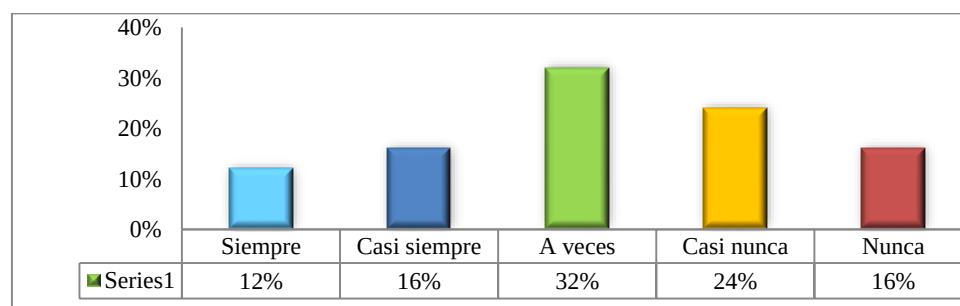
¿Las comisiones de auditoría llevan a cabo el proceso de comprender la entidad y el tema que se va a examinar?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	12%
Casi siempre	4	16%
A veces	8	32%
Casi nunca	6	24%
Nunca	4	16%
TOTAL	25	100%

Nota: Cuestionario.

Figura 2

¿Las comisiones de auditoría llevan a cabo el proceso de comprender la entidad y el tema que se va a examinar?



Nota: Cuestionario.

Ante el ítem 2, los resultados indican que el 32% respondieron "A veces", el 24% indicaron "Casi nunca" y el 16% contestaron "Nunca". Al sumar estas categorías, representan un total del 72% de las respuestas, lo que sugiere una tendencia significativa hacia la percepción de que este proceso no se lleva a cabo con regularidad o de manera consistente en las comisiones de auditoría encuestadas.

Tabla 8

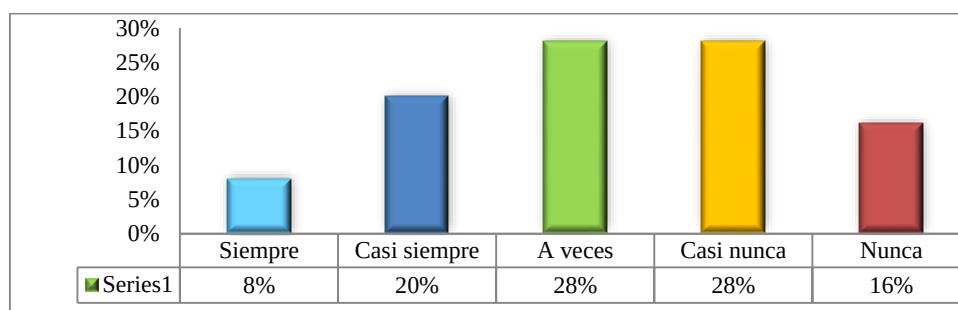
¿Las comisiones de auditoría identifican la importancia relativa y la estructura del sistema de control interno?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8%
Casi siempre	5	20%
A veces	7	28%
Casi nunca	7	28%
Nunca	4	16%
TOTAL	25	100%

Nota: Cuestionario.

Figura 3

¿Las comisiones de auditoría identifican la importancia relativa y la estructura del sistema de control interno?



Nota: Cuestionario.

Se puede observar, que los datos muestran que el 28% respondió "A veces", otro 28% indicó "Casi nunca", el 20% contestó "Casi siempre", el 16% respondió "Nunca" y el 8% dijo "Siempre". Al sumar las categorías, sugiere que el 72% de las respuestas evidencian una percepción de que estas comisiones no logran identificar de manera consistente la importancia relativa y la estructura del sistema de control interno.

4.3.1.2. Ejecución

Tabla 9

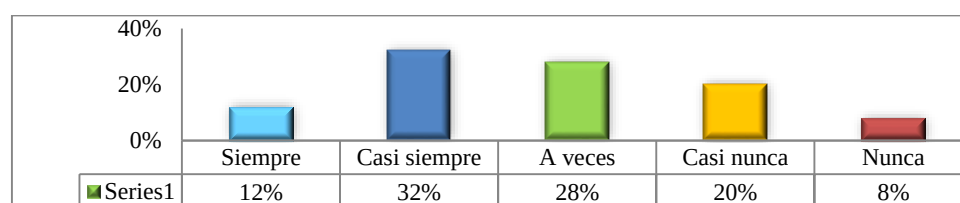
¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, las comisiones de auditoría siguen los procedimientos según el plan de auditoría que ha sido previamente aprobado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	12
Casi siempre	8	32
A veces	7	28
Casi nunca	5	20
Nunca	2	8
TOTAL	25	100,0

Nota: Cuestionario.

Figura 4

¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, las comisiones de auditoría siguen los procedimientos según el plan de auditoría que ha sido previamente aprobado?



Nota: Cuestionario.

Respecto ítem 4; se observa que, el 32% respondió "Casi siempre", el 28% dijo "A veces", el 20% contestó "Casi nunca", el 12% indicó "Siempre" y el 8% dijo "Nunca". Al sumar las categorías se obtiene un total del 56%; lo que sugiere que existe una percepción significativa de que no se está llevando a cabo una supervisión adecuada para el uso apropiado de los recursos durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento.

Tabla 10

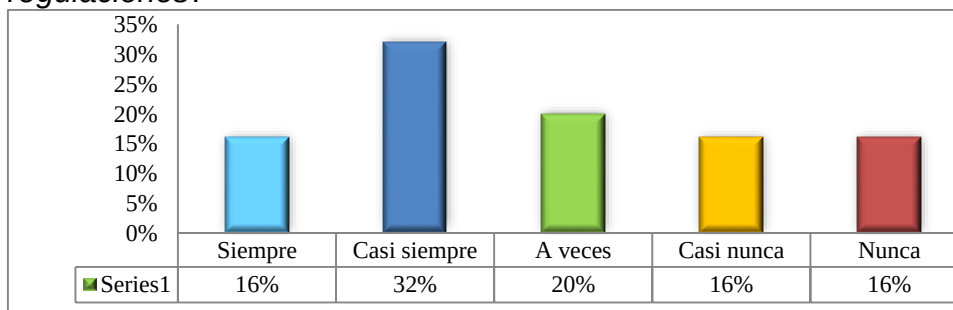
¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, se identifican y reportan las discrepancias en el cumplimiento de normativas o regulaciones?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16
Casi siempre	8	32
A veces	5	20
Casi nunca	4	16
Nunca	4	16
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 5

¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, se identifican y reportan las discrepancias en el cumplimiento de normativas o regulaciones?



Nota: Cuestionario.

Respecto al ítem 5, se muestra que el 32% respondió "A veces", el 20% dijo "Nunca", otro 16% indicó "Casi nunca", mientras que otro 16% mencionó "Siempre", y también un 20% contestó "A veces". Al sumar las categorías "A veces" (32%), "Nunca" (20%) y "Casi nunca" (16%), se observa que representan el 68% de las respuestas, lo que sugiere que la mayoría de los participantes señalaron que no se identifican ni reportan consistentemente las discrepancias en el cumplimiento de normativas o regulaciones durante la auditoría de cumplimiento.

4.3.1.3. Elaboración del informe

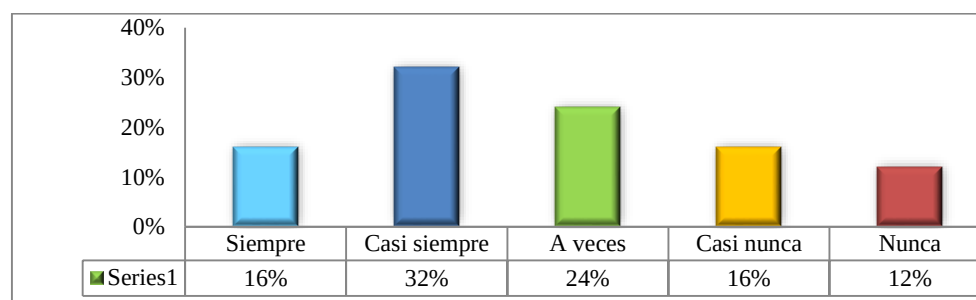
Tabla 11: *¿Durante la realización de la auditoría de cumplimiento, se detectan deficiencias en el control interno?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16
Casi siempre	8	32
A veces	6	24
Casi nunca	4	16
Nunca	3	12
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 6

¿Durante la realización de la auditoría de cumplimiento, se detectan deficiencias en el control interno?



Nota: Cuestionario.

Respecto al ítem 6, se observa que el 32% respondió "Casi siempre", el 24% dijo "A veces", otro 16% indicó "Casi nunca", el 16% mencionó "Siempre", y el 12% contestó "Nunca". Al sumar las categorías representan el 52% de las respuestas, lo que sugiere que más de la mitad de los participantes expresaron que se detectan deficiencias en el control interno durante la realización de la auditoría de cumplimiento, aunque no de manera constante o consistente.

Tabla 12

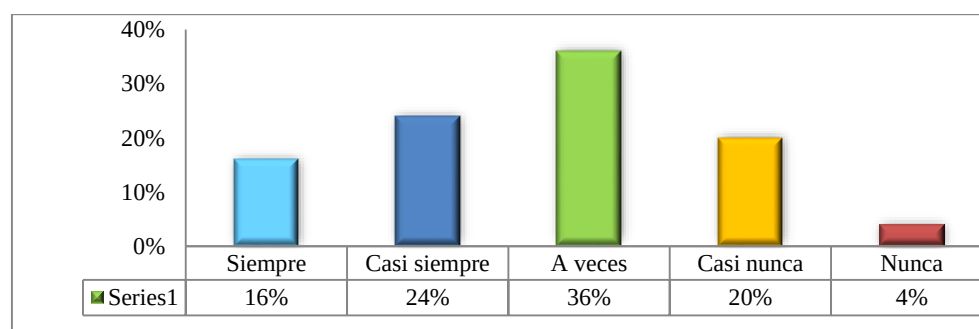
¿Las falencias en el control interno identificadas están vinculadas a deficiencias, presentes en la actualidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16
Casi siempre	6	24
A veces	9	36
Casi nunca	5	20
Nunca	1	4
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 7

¿Las falencias en el control interno identificadas están vinculadas a deficiencias, presentes en la actualidad?



Nota: Cuestionario.

Respecto al ítem 7, el 36% respondió "A veces", el 24% dijo "Casi siempre", otro 20% indicó "Casi nunca", el 16% mencionó "Siempre", y el 4% contestó "Nunca". Al sumar las categorías se obtiene un total del 60% de las respuestas. Esto sugiere que una proporción considerable de los participantes expresaron que las falencias identificadas en el control interno a veces no están vinculadas a deficiencias presentes en la actualidad, o en menor medida.

Tabla 13

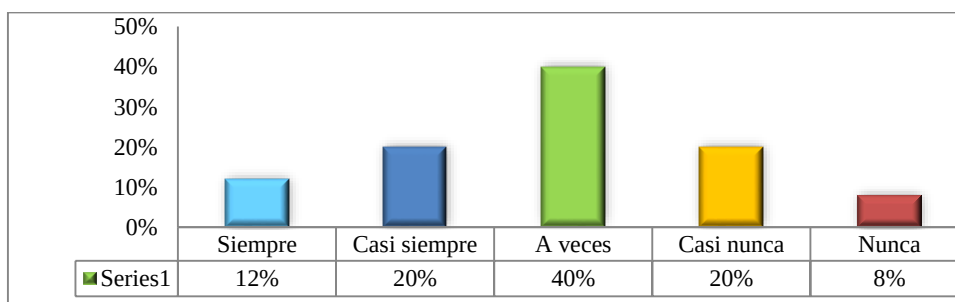
¿Las discrepancias en el cumplimiento incluyen las razones y motivos por los cuales se comunican a las personas involucradas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	12
Casi siempre	5	20
A veces	10	40
Casi nunca	5	20
Nunca	2	8
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 8

¿Las discrepancias en el cumplimiento incluyen las razones y motivos por los cuales se comunican a las personas involucradas?



Nota: Cuestionario.

Respecto al ítem 8, se observa que el 40% respondió "A veces", el 20% dijo "Casi siempre", otro 20% indicó "Casi nunca", el 12% mencionó "Siempre", y el 8% contestó "Nunca". Al sumar las categorías "A veces" (40%), "Casi nunca" (20%) y "Nunca" (8%), se obtiene un total del 68% de las respuestas. Esto sugiere que una mayoría significativa de los participantes expresaron que las discrepancias en el cumplimiento a menudo no incluyen las razones y motivos por los cuales se comunican a las personas involucradas.

Tabla 14

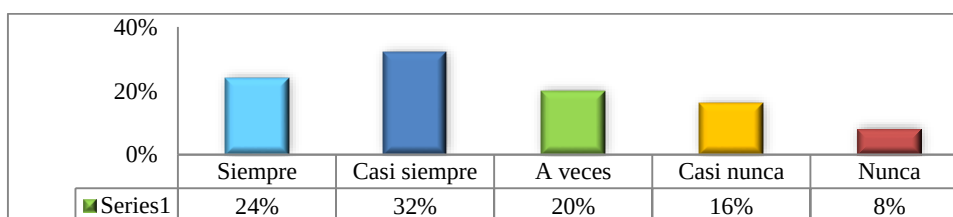
¿Se incluyen en las desviaciones de cumplimiento las explicaciones y fundamentos sobre el motivo por el cual se comunican a las personas afectadas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	24
Casi siempre	8	32
A veces	5	20
Casi nunca	4	16
Nunca	2	8
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 9

¿Se incluyen en las desviaciones de cumplimiento las explicaciones y fundamentos sobre el motivo por el cual se comunican a las personas afectadas?



Nota: Cuestionario.

Respecto al ítem 9, se observa que: el 32% respondió "Casi siempre", el 24% dijo "Siempre", otro 20% indicó "A veces", el 16% mencionó "Casi nunca", y el 8% contestó "Nunca". Al sumar las categorías "Casi siempre" (32%), "Siempre" (24%), "A veces" (20%) y "Casi nunca" (16%), se obtiene un total del 92% de las respuestas. Esto sugiere que la mayoría de las veces, las explicaciones y fundamentos sobre el motivo de las desviaciones de cumplimiento se incluyen al comunicarlas a las personas afectadas.

Tabla 15

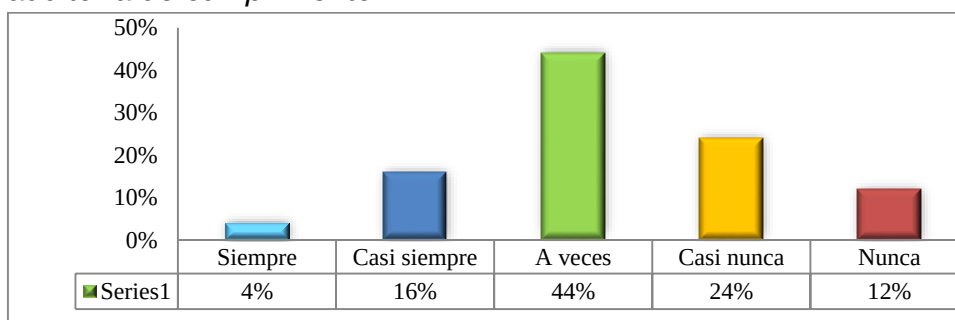
¿Las conclusiones en el informe de auditoría de cumplimiento abarcan todos los hallazgos observados durante el proceso de la auditoría de cumplimiento?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4
Casi siempre	4	16
A veces	11	44
Casi nunca	6	24
Nunca	3	12
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 10

¿Las conclusiones en el informe de auditoría de cumplimiento abarcan todos los hallazgos observados durante el proceso de la auditoría de cumplimiento?



Nota: Cuestionario.

En relación al ítem 10, los resultados indican que el 44% respondió "A veces", el 24% dijo "Casi nunca", otro 16% indicó "Casi siempre", el 12% mencionó "Nunca", y el 4% contestó "Siempre". Al sumar las categorías "A veces" (44%) y "Casi nunca" (24%), se obtiene un total del 68% de las respuestas. Esto sugiere que la mayoría expresó que las conclusiones en el informe de auditoría de cumplimiento a veces no abarcan todos los hallazgos observados durante el proceso de la auditoría.

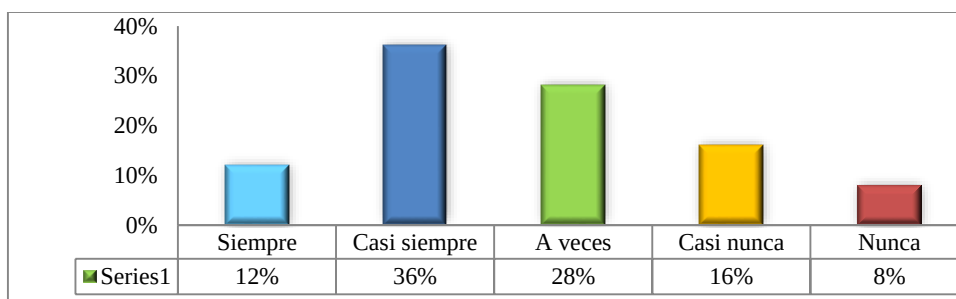
Tabla 16

¿Las recomendaciones del informe incluyen el proceso para iniciar acciones administrativas, civiles o penales pertinentes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	12
Casi siempre	9	36
A veces	7	28
Casi nunca	4	16
Nunca	2	8
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 11: *¿Las recomendaciones del informe incluyen el proceso para iniciar acciones administrativas, civiles o penales pertinentes?*

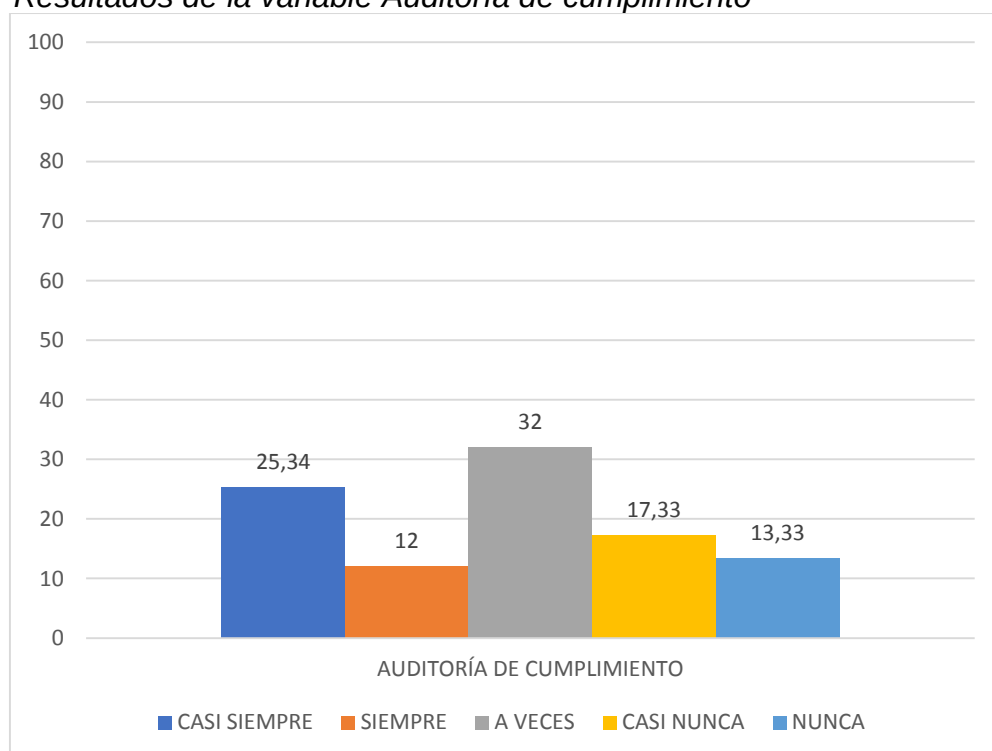


Nota: Cuestionario.

De acuerdo al ítem 11, tenemos que el 36% respondió "Casi siempre", el 28% indicó "A veces", el 16% mencionó "Casi nunca", el 12% dijo "Siempre" y el 8% contestó "Nunca". Al sumar las categorías "A veces" (28%), "Casi nunca" (16%) y "Nunca" (8%), se obtiene un total del 52% de las respuestas. Esto sugiere que más de la mitad de los encuestados expresaron que las recomendaciones del informe a veces, casi nunca o nunca incluyen el proceso para iniciar acciones administrativas, civiles o penales pertinentes.

Tabla 17*Resultados de la Variable de la Auditoría de cumplimiento*

DIMENSIONES									
PLANIFICACIÓN			EJECUCIÓN			ELABORACIÓN DE INFORME			Total
NIVEL	f	%	NIVEL	f	%	NIVEL	f	%	%
Casi siempre	5	20	Casi siempre	6	24	Casi siempre	8	32	25.34
Siempre	2	8	Siempre	4	16	Siempre	3	12	12
A veces	8	32	A veces	8	32	A veces	8	32	32
Casi nunca	6	24	Casi nunca	4	16	Casi nunca	3	12	17.33
Nunca	4	16	Nunca	3	12	Nunca	3	12	13.33
	25	100		25	100		25	100	100

Figura 12*Resultados de la variable Auditoría de cumplimiento*

Fuente: Tabla 17

Análisis e interpretación:

Considerando la dimensión de planificación, los encuestados indican que, el 25,34% de los encuestados perciben que la auditoría de cumplimiento casi siempre se planifica adecuadamente, cumpliendo con las normativas establecidas. Por otro lado, Un 12% considera que siempre se desarrolla como debería. El 32% indica que la planificación se realiza solo en algunas ocasiones. El 17,33% opina que la planificación casi nunca cumple con las normativas. Y el 13,33% cree que la planificación nunca se realiza de acuerdo con la normatividad.

Los resultados de la dimensión de ejecución de la auditoría de cumplimiento indican que el 56% a veces considera que se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido.

Por otro lado, la elaboración de Informes de la Auditoría de Cumplimiento, se tiene que casi siempre: El 32% de los encuestados percibe que la elaboración de informes casi siempre se realiza adecuadamente, cumpliendo con las normativas. Además, un 16% piensa que siempre se desarrolla como debería. Del mismo modo, el 44% indica que a veces las conclusiones no abarcan todos los hallazgos observados durante el proceso de la auditoría. En cuanto a la inclusión de recomendaciones y acciones en los informes, el 68% opina que a veces, casi nunca o nunca se comunican adecuadamente.

En conclusión, aproximadamente el 25,34% de los encuestados considera que la auditoría de cumplimiento se lleva a cabo

adecuadamente en sus dimensiones principales, cumpliendo con las normativas.

Existe una variabilidad en las percepciones, y mientras algunos encuestados ven la planificación como un área de mejora, otros consideran que la ejecución y elaboración de informes también presentan desafíos.

Las dimensiones de ejecución e informes reflejan preocupaciones sobre la consistencia y la inclusión de recomendaciones, indicando oportunidades de mejora en estos aspectos.

Estos resultados sugieren áreas específicas donde las prácticas de auditoría de cumplimiento pueden fortalecerse y ajustarse para cumplir de manera más consistente con las normativas establecidas. Es esencial considerar estos resultados como una guía para mejorar la eficacia y la conformidad en el proceso de auditoría de cumplimiento.

4.3.2. Variable dependiente: Gestión de cobranza ordinaria

4.3.2.1. Obligación Tributaria

Tabla 18

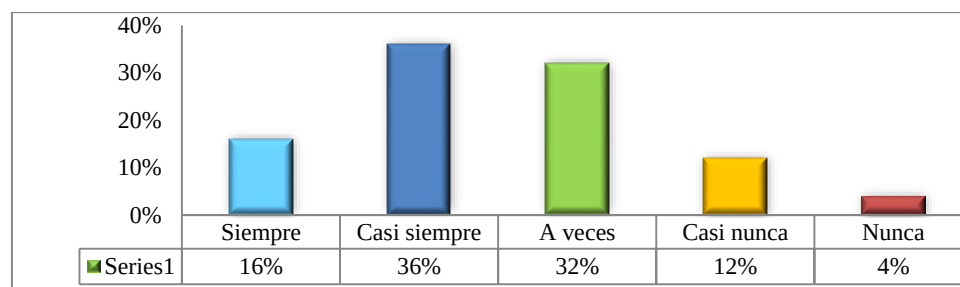
Se determina la deuda por contribuyente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16
Casi siempre	9	36
A veces	8	32
Casi nunca	3	12
Nunca	1	4
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 13

Se determina la deuda por contribuyente



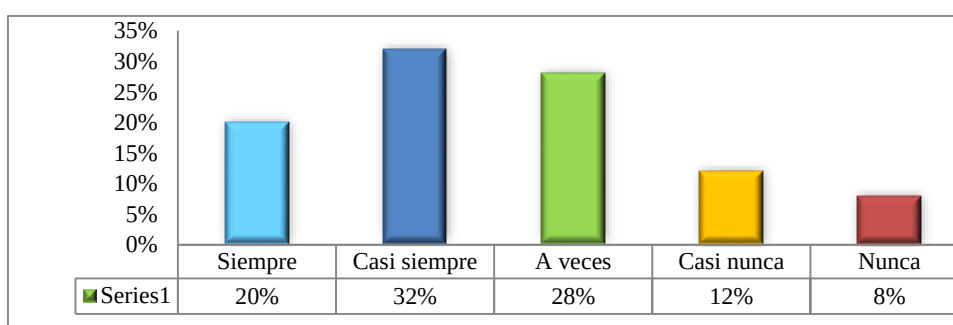
Nota: Cuestionario.

Sobre si se determina la deuda por contribuyente oportunamente; el 36% (09) manifestaron que casi siempre, el 32% (08) declararon que a veces, el 16% (04) contestaron que siempre, el 12% (03) indicaron que casi nunca y el 4% (1) contestó que nunca. Al sumar las siguientes categorías: A veces (32%), casi nunca (12%) y nunca (4%). De lo que podemos apreciar que falta mejorar el control de deuda por contribuyente a fin de poder efectuar las notificaciones oportunamente.

Tabla 19*Se cuenta con segmentación de contribuyentes*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	20
Casi siempre	8	32
A veces	7	28
Casi nunca	3	12
Nunca	2	8
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 14*Se cuenta con segmentación de contribuyentes.*

Nota: Cuestionario.

Respecto a si se cuenta con segmentación de contribuyentes para mejor control; el 32% (08) indicaron que casi siempre, el 28% (07) manifestaron que a veces, el 20% (05) contestó que siempre, el 12% (03) contestó que casi nunca, el 8% (02) indicaron que nunca. Al sumar las siguientes categorías: A veces (28%), casi nunca (12%) y nunca (8%) Observándose que falta mejorar la identificación de contribuyentes morosos por zonas a fin de efectuar el seguimiento adecuado para su cumplimiento.

Tabla 20

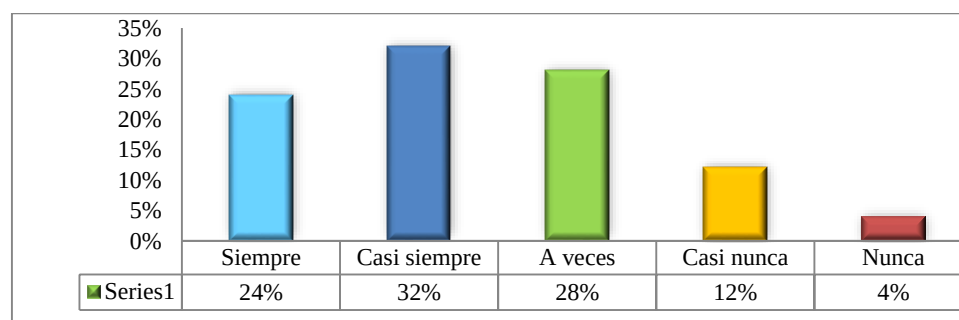
Se estimula el cumplimiento de obligaciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	24
Casi siempre	8	32
A veces	7	28
Casi nunca	3	12
Nunca	1	4
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 15

Se estimula el cumplimiento de obligaciones



Nota: Cuestionario.

Sobre si se estimula el cumplimiento de obligaciones tributarias; el 32% (08) manifestaron que casi siempre, el 28% (07) declararon que a veces, el 24% (06) contestaron que siempre, el 12% (03) indicaron que casi nunca y el 4% (01) contestaron que nunca.

Al sumar las siguientes categorías: A veces (28%), casi nunca (12%) y nunca (4%). Entendiéndose que es necesario establecer un programa de incentivos que permita una mayor conciencia tributaria por parte de los contribuyentes.

4.3.2.2. Conciencia Tributaria

Tabla 21

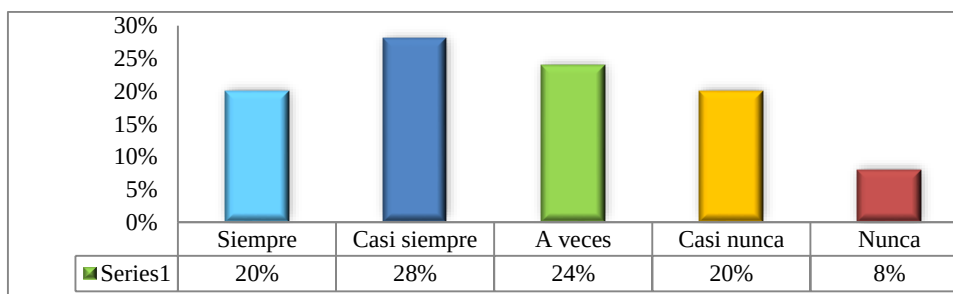
Se fomenta la conciencia tributaria.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	20
Casi siempre	7	28
A veces	6	24
Casi nunca	5	20
Nunca	2	8
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 16

Se fomenta la conciencia tributaria.



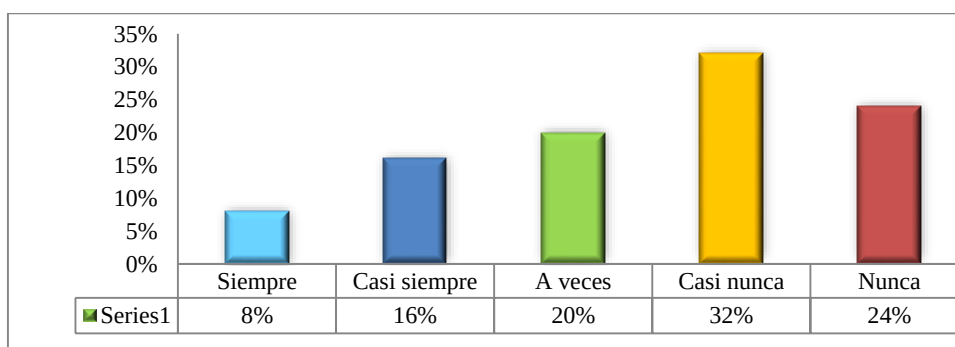
Nota: Cuestionario.

Respecto a si se difunde la conciencia tributaria para bienestar de la población; el 28% (07) manifestaron que casi siempre, el 24% (06) declararon que a veces, el 20% (05) comentaron que siempre, el 20% (05) manifestaron que casi nunca y el 8% (2) confirmaron que nunca. concluyendo que no se difunde la conciencia tributaria para bienestar de la población porque estas categorías suman el 52%. De lo que se puede apreciar que falta mejorar la conciencia tributaria en la población.

Tabla 22*Los contribuyentes conocen el uso de recursos*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8
Casi siempre	4	16
A veces	5	20
Casi nunca	8	32
Nunca	6	24
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 17*Los contribuyentes conocen el uso de recursos*

Nota: Cuestionario.

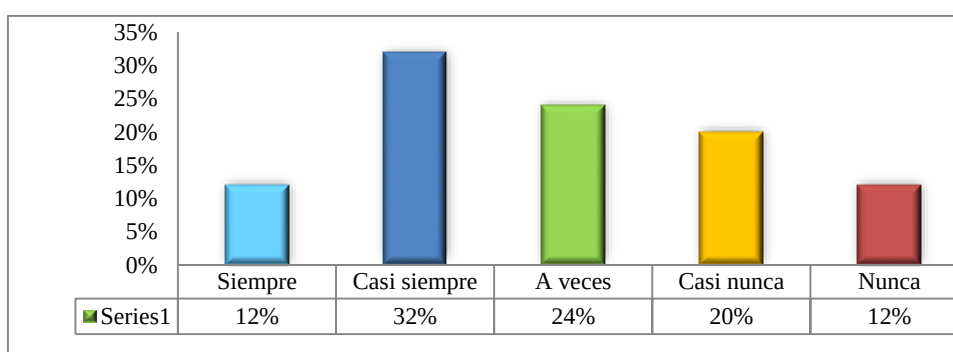
Respecto a si los contribuyentes conocen el uso de recursos; el 32% (08) indicaron que casi nunca, el 24% (06) manifestaron que nunca, el 20% (05) contestó que mentaron que casi nunca, el 11% (8) indicaron que siempre y el 9,6% (7) confirmaron que nunca.

Al sumar las siguientes categorías: A veces (20%), casi nunca (32%) y nunca (24%) podemos concluir que no los contribuyentes conocen el uso de recursos para obras porque estas categorías suman el 76%. De lo que se puede entender que no se difunde el adecuado uso de recursos.

Tabla 23*Se dan a conocer las campañas tributarias*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	12
Casi siempre	8	32
A veces	6	24
Casi nunca	5	20
Nunca	3	12
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 18*Se dan a conocer las campañas tributarias*

Nota: Cuestionario.

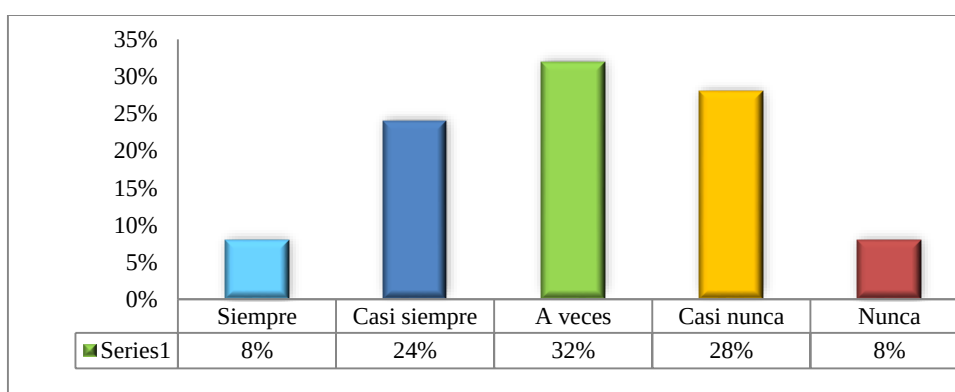
En lo que respecta a si se dan a conocer las campañas tributarias adecuadamente; el 32% (08) manifestaron que casi siempre, el 24% (06) declararon que a veces, el 20% (05) contestaron que casi nunca, el 12% (03) manifestaron que siempre, el 12% (03) contestó que nunca.

Entendiéndose que aún falta mejorar la difusión de las campañas de incentivos efectuadas por la entidad, para una mayor aceptación por parte de la comunidad.

Tabla 24*Se premia a los contribuyentes puntuales*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8
Casi siempre	6	24
A veces	8	32
Casi nunca	7	28
Nunca	2	8
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 19*Se premia a los contribuyentes puntuales*

Nota: Cuestionario.

Referente a si se dan premios a los contribuyentes puntuales como incentivo; el 32% (08) expresaron que a veces, el 28% (07) contestó que casi nunca, el 24% (06) indicó que casi siempre, el 8% (02) indicó que siempre y el 8% (02) contestó que nunca.

Observándose que se debe optimizar el programa de incentivos que consientan a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones.

4.3.2.3. Morosidad del impuesto

Tabla 25

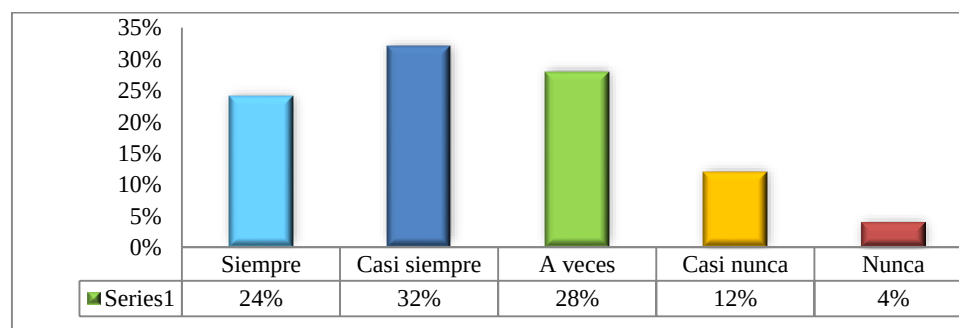
Existe morosidad en el pago de impuestos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	24
Casi siempre	8	32
A veces	7	28
Casi nunca	3	12
Nunca	1	4
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 20

Existe morosidad en el pago de impuestos



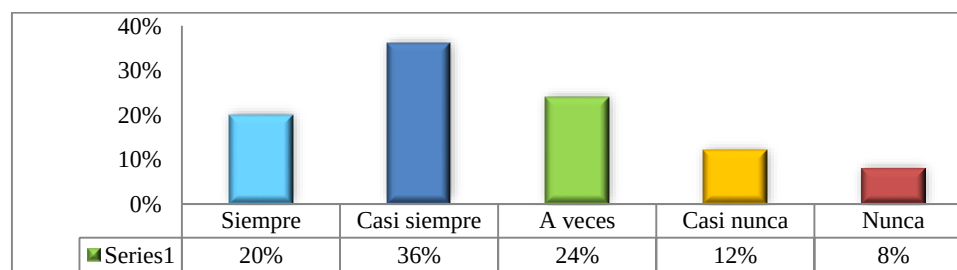
Nota: Cuestionario.

Sobre la pregunta si existe alto índice de morosidad en el pago de impuestos; el 32% (08) expresaron que casi siempre, el 28% (07) manifestaron que a veces, el 24% (06) contestaron que siempre, el 12% indicó que casi nunca, el 4% expresó que nunca. Entendiéndose que se debe optimizar la cultura tributaria por parte de la población que permita cumplir con sus obligaciones, a través de charlas inductivas que permitan su cumplimiento.

Tabla 26*Es adecuada la gestión de cobranzas*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	20
Casi siempre	9	36
A veces	6	24
Casi nunca	3	12
Nunca	2	8
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 21*Es adecuada la gestión de cobranzas*

Nota: Cuestionario.

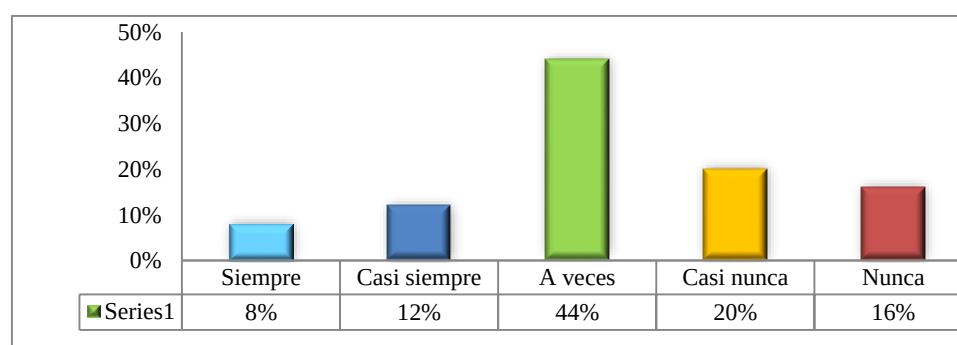
Sobre si es adecuada la gestión de cobranzas de la municipalidad; el 36% (09) mostraron que casi siempre, el 24% (06) expresaron que a veces, el 20% (05) contestó que siempre, el 12% (03) indicó que casi nunca y el 8% (02) contestó que nunca.

Apresiasiéndose que falta mejorar los procedimientos, para mejorar el proceso de recaudación a través de un seguimiento de las cuentas por cobrar que se encuentran pendientes.

Tabla 27*Se notifica las deudas vencidas*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	8
Casi siempre	3	12
A veces	11	44
Casi nunca	5	20
Nunca	4	16
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 22*Se notifica las deudas vencidas*

Nota: Cuestionario.

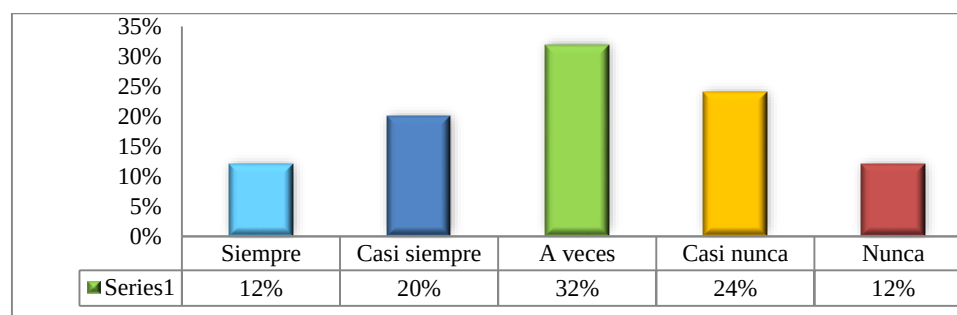
Respecto a si se notifica oportunamente las deudas vencidas; el 44% (11) manifestaron que a veces, el 20% (05) declararon que casi nunca, el 16% (04) contestó que nunca, el 12% (03) indicó que casi siempre y el 8% (02) contestaron que siempre.

Entendiéndose que falta implementar los procedimientos necesarios que permitan efectuar las notificaciones oportunamente y evitar así la prescripción de la misma.

Tabla 28*Se cuenta con un plan de trabajo.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	12
Casi siempre	5	20
A veces	8	32
Casi nunca	6	24
Nunca	3	12
TOTAL	25	100

Nota: Cuestionario.

Figura 23*Se cuenta con un plan de trabajo*

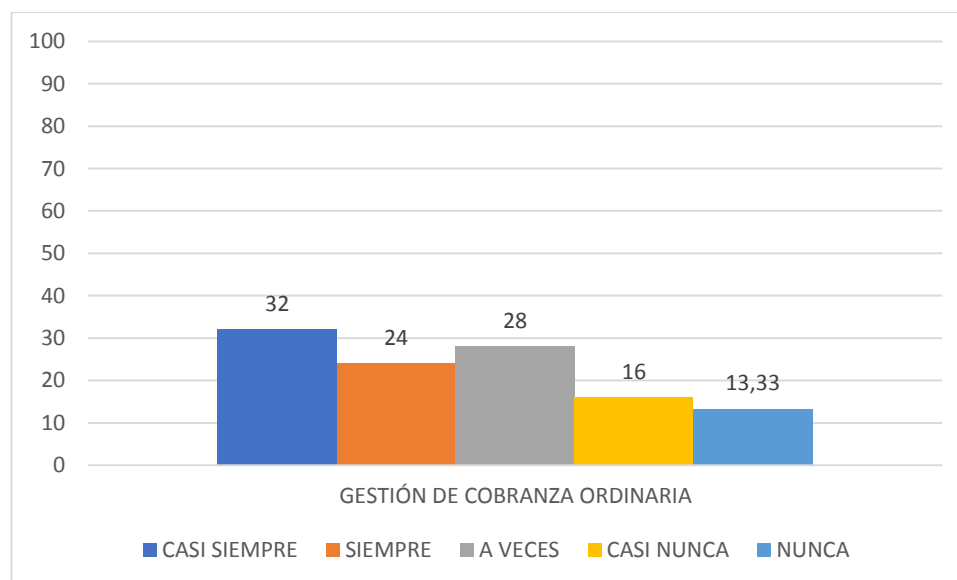
Nota: Cuestionario.

En lo que respecta a si se cuenta con un plan de trabajo para una mayor recaudación; el 32% (08) manifestaron que a veces, el 24% (06) declararon que casi nunca, el 20% (05) contestó que casi siempre, el 12% (03) manifestaron que siempre y el 12% (03) confirmaron que nunca.

Al sumar las siguientes categorías: A veces (32%), casi nunca (24%) y nunca (12%) podemos concluir que no se tiene plan de trabajo para mayor recaudación tributaria porque estas categorías suman el 68%. Observándose que falta mejorar y actualizar el plan de trabajo que permita actualizar los procedimientos para una mayor recaudación.

Tabla 29*Resultados del nivel de gestión de cobranza ordinaria*

CONCIENCIA TRIBUTARIA			CONCIENCIA TRIBUTARIA			MOROSIDAD DEL IMPUESTO			TOTAL	
NIVEL	f	%	NIVEL	f	%	NIVEL	f	%	f	Total
Casi siempre	9	36	Casi siempre	7	28	Casi siempre	8	32	8	32
Siempre	6	24	Siempre	5	20	Siempre	6	24	6	24
A veces	7	28	A veces	5	20	A veces	7	28	7	28
Casi nunca	3	12	Casi nunca	4	16	Casi nunca	4	16	4	16
Nunca			Nunca	4	16	Nunca				
	25	100		25	100		25	100	25	100

*Nota: consolidado de la encuesta realizada***Figura 24***Resultados del nivel de gestión de cobranza ordinaria*

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabla, tenemos la Dimensión de Obligación Tributaria: cuyos resultados indican que: el 36% indicó que la deuda por contribuyente se determina casi siempre oportunamente. El 32% declaró que a veces se determina la deuda por contribuyente oportunamente. El 16% afirmó que siempre se determina la deuda por contribuyente oportunamente. El 12% indicó que casi nunca se determina la deuda por contribuyente oportunamente. El 4% señaló que nunca se determina la deuda por contribuyente oportunamente.

En cuanto a la Dimensión de Conciencia Tributaria: El 28% expresó que la conciencia tributaria se difunde casi siempre para el bienestar de la población. El 20% mencionó que a veces se difunde la conciencia tributaria. El 20% afirmó que siempre se difunde la conciencia tributaria. El 16% indicó que casi nunca se difunde la conciencia tributaria. No hubo respuestas en la categoría "Nunca".

Respecto a la Dimensión de Morosidad del Impuesto: El 32% expresó que casi siempre hay un alto índice de morosidad en el pago de impuestos. El 44% indicó que a veces se notifican oportunamente las deudas vencidas. El 24% afirmó que siempre existe un alto índice de morosidad. - El 32% señaló que casi nunca se cuenta con un plan de trabajo para una mayor recaudación tributaria. No hubo respuestas en la categoría "Nunca".

Podemos concluir que, en la dimensión de Obligación Tributaria, se evidencia una preocupación por la oportunidad en la determinación de deudas, con un enfoque en mejorar la eficiencia del proceso. En la dimensión de Conciencia Tributaria, se observa una variabilidad en las respuestas, destacando la importancia de mejorar la difusión de la conciencia tributaria en la población. En la dimensión de Morosidad del Impuesto, se evidencian desafíos en la notificación oportuna de deudas vencidas y la falta de un plan de trabajo para mejorar la recaudación tributaria.

Estos resultados sugieren áreas específicas que requieren atención y mejoras en la gestión de cobranza ordinaria. Es fundamental abordar estos aspectos para fortalecer la recaudación tributaria y promover una mayor conciencia tributaria en la población.

4.4.CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.4.1. Contraste de las hipótesis general

H₀: Hipótesis nula

No existe influencia significativa entre la auditoría de cumplimiento y la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.

H₁: Hipótesis alterna

Existe influencia significativa entre la auditoría de cumplimiento y la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 30

Correlación - hipótesis General.

			Auditoría de cumplimiento	Gestión de cobranza ordinaria
Rho de Spearman	Auditoría de cumplimiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,829
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	25	25
	Gestión de cobranza ordinaria	Coeficiente de correlación	0,829	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	25	25

Fuente: SPSS.

Conclusión:

Los resultados, indican que el valor – p (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe influencia significativa entre las variables de la presente investigación cuyo escenario es la MPT, 2017.

4.4.2. Contraste de las Hipótesis específicas:

4.4.2.1. Hipótesis específica 1

H_0 : Hipótesis nula

La confiabilidad la planificación de la auditoría de cumplimiento no influye significativamente en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H_2 : Hipótesis alterna

La confiabilidad de la planificación de la auditoría de cumplimiento influye significativamente en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 31*Correlación - Hipótesis específica 1*

			Confiabilidad del control interno	Gestión de cobranza ordinaria
Rho de Spearman	Confiabilidad del control interno	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 25	0,814** 0,000 25
	Gestión de cobranza ordinaria	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,814** 0,000 25	1,000 25

Fuente: SPSS.**Conclusión:**

Los resultados, indican que el valor – p (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la confiabilidad de la planificación influye significativamente en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

4.4.2.2. Hipótesis específica 2

H₀: hipótesis nula

La ejecución no influye significativamente en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

H₁: Hipótesis alterna

La ejecución influye significativamente en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 32

Correlación - Hipótesis específica 2.

			Evaluación de riesgos	Gestión de cobranza ordinaria
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 25	,748* 25
	Gestión de cobranza ordinaria	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,748* 25	1,000 25

Fuente: SPSS.

Conclusión:

Los resultados, indican que el valor – p (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la ejecución influye significativamente en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

4.4.2.3. Hipótesis específica 3 **H_0 : hipótesis nula**

No existe influencia significativa entre la elaboración de informes y la morosidad del impuesto.

 H_1 : Hipótesis alterna

Existe influencia significativa entre la elaboración de informes y la morosidad del impuesto.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 33

Correlación - Hipótesis específica 3

			Aplicación de medidas correctivas	Gestión de Cobranza Ordinaria
Rho de Spearman	Aplicación de medidas correctivas	Coeficiente de correlación	1,000	,814*
		Sig. (bilateral)		,000
	Gestión de Cobranza Ordinaria	N	25	25
		Coeficiente de correlación	,814*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	25	25

Fuente: SPSS.

Conclusión:

Los resultados, indican que el valor – p (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe influencia significativa entre la elaboración de informes y la morosidad del impuesto.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN A PARTIR DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Esta investigación tuvo como objetivo general: Establecer de qué manera la auditoría de cumplimiento influye en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.

Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis confirman una influencia significativa entre la auditoría de cumplimiento y la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna (MPT) durante el periodo 2017. Este hallazgo se respalda con un Rho de Spearman de 0,829 y un p-valor de 0,000, menor que 0,05, indicando una correlación estadísticamente significativa.

Al contrastar estos resultados con los antecedentes, se puede observar que varios estudios previos respaldan la importancia de la auditoría de cumplimiento en la gestión de cobranza y recaudación. En particular, Beltrán y Vinuesa (2018) destacaron la falta de políticas de cobranza establecidas como una desventaja para la empresa Japan Auto, lo cual puede alinearse con la

importancia de la auditoría de cumplimiento para corregir procedimientos, como se sugiere en los resultados analizados.

La tesis de Bances M. (2021) también aporta al señalar que los saldos por cobrar del impuesto predial, utilizados como indicadores de eficiencia en la recaudación municipal, han aumentado, lo que puede indicar una falta de eficiencia en la gestión municipal. Este hallazgo respalda la idea de que estrategias como la auditoría de cumplimiento son cruciales para mejorar la eficiencia en la recaudación, como se evidencia en los resultados analizados.

Por otro lado, la investigación de Cabezas J. (2015) sobre la auditoría de cumplimiento en el Centro Vacacional Huampaní destaca el impacto positivo en la gestión. Este respaldo puede fortalecer la conclusión de que la auditoría de cumplimiento influye de manera significativa en la gestión de cobranza ordinaria, como se concluye en el estudio de la MPT.

Tapia C. (2015) agrega otro elemento al resaltar la influencia directa de la cultura tributaria en la recaudación del impuesto predial. Este resultado refuerza la importancia de factores como la conciencia tributaria, que se menciona en los resultados analizados en relación con la auditoría de cumplimiento.

En resumen, los resultados obtenidos en la investigación de la MPT coinciden y se alinean con los antecedentes revisados, respaldando la idea de que la auditoría de cumplimiento juega un papel crucial en la mejora de la gestión de cobranza ordinaria y la eficiencia en la recaudación.

5.2.DISCUSIÓN A PARTIR DE LAS HIPÓTESIS ESPECIFICAS

5.2.1. Hipótesis específica 1

Orientado al objetivo: Establecer cómo la confiabilidad de la planificación influye en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna.

De acuerdo a los resultados favorables obtenidos nos ayudan a afirmar la hipótesis. La confiabilidad de la planificación influye significativamente en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna. (Rho de Spearman = 0,814; p-valor = 0,000 menor que 0,05).

Las variables mencionadas poseen como antecedentes a **Ruesta E.** (2019) quien indica que la implementación de control interno influye positivamente en el área, sobre todo el efecto que tiene en la gestión de cobranzas, cuya esta aplicación contribuirá a la reducción proactiva del riesgo, asegurando así un control total en el proceso

de calificación crediticia de los estudiantes de posgrado y en la elaboración de los estados de cuenta del centro de gasto.

5.2.2. Hipótesis específica 2

Siendo el objetivo: Determinar en qué medida la ejecución influye en la conciencia tributaria en la MP.

Los resultados han sido evidencia congruente para afirmar que: La ejecución influye significativamente en conciencia tributaria en la MPT. (Rho de Spearman = 0,748; p-valor = 0,000 menor que 0,05)

Según lo abordado por **Cáceres M** (2020) en su investigación encontró que “los componentes que más influyen sobre la gestión del impuesto predial son el ambiente de control y la evaluación de riesgos”.

5.2.3. Hipótesis específica 3

Basado al objetivo: Establecer en qué medida la elaboración de informe influye en la morosidad de impuestos.

La información obtenida indica evidencias claras y se puede afirmar que: Existe influencia significativa entre la ejecución de informe y la morosidad de impuestos. (Rho de Spearman = 0,814; p-valor = 0,000 menor que 0,05).

Asimismo, el estudio de **Ruiz I.** (2018) quien indica que: “La gestión financiera del área de créditos y cobranzas debe tomar medidas, a fin de establecer políticas de crédito y cobranzas” para el personal que labora en el área y pueda facilitarle una guía precisa y funcional.

CONCLUSIONES

PRIMERA

La auditoría de cumplimiento influye en la gestión de Cobranza Ordinaria en la MPT, 2017, apreciándose la falta de procedimientos de control, e inadecuado ambiente de control debido a la falta de control interno normativo.

SEGUNDA

La confiabilidad de la planificación de la auditoría de cumplimiento influye en la gestión de obligación tributaria en la Entidad Municipal, entendiendo que existe una necesidad de mejorar la profundización en la comprensión de la entidad auditada y fortalecer la supervisión del control interno para garantizar el cumplimiento de normativas y la eficacia en la gestión de recursos.

TERCERA

La ejecución de la auditoría de cumplimiento impacta en la gestión de conciencia tributaria en la Entidad Municipal. No obstante, se evidencia una supervisión inconsistente en los procedimientos planificados y una detección insuficiente de discrepancias en el cumplimiento normativo.

CUARTA

Los resultados obtenidos, al evidenciar un valor p (0,000) menor que el nivel de significancia (0,05), respaldan el rechazo de la hipótesis nula (H_0). En consecuencia, se concluye, con un nivel de confianza del 95%, que existe una influencia significativa entre la elaboración de informes y la morosidad del impuesto.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Implementar programas de formación y capacitación para mejorar el control interno normativo del personal involucrado en la gestión de cobranza ordinaria. Además, se deben revisar y fortalecer los procedimientos y el ambiente de control interno para asegurar un mejor cumplimiento.

SEGUNDA

Reforzar el proceso de planificación de auditorías para una comprensión más profunda de la entidad auditada. Esto incluye una supervisión más sólida del control interno para garantizar el cumplimiento normativo y la eficacia en la gestión de recursos.

TERCERA

Implementar un sistema más consistente y riguroso de seguimiento y detección de discrepancias en el cumplimiento normativo durante la ejecución de la auditoría. Esto garantizará una supervisión más efectiva y un reporte más detallado de incumplimientos.

CUARTA

Mantener una monitorización constante de la elaboración de informes y su relación con la morosidad de impuestos. Esto podría incluir la revisión periódica de procesos y la evaluación de la eficacia de las mejoras implementadas para mantener o mejorar la recaudación tributaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*.
<https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Barrios, E. (2017). *Implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría al área de presupuesto de la gestión académica de la U.N. Jorge Basadre Grohmann - Tacna, periodo 2013-2017*.
<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1422>
- Cantos, M. (2019). *La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional* (Vol. 21, Issue 2).
- Grajales, T. (2010). *Tipos de investigación*.
<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- La Contraloría General de la República. (2022a). *Compendio normativo "Auditoría de Cumplimiento."*
- La Contraloría General de la República. (2022b). *DIRECTIVA N°-2022-CG/NORM*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4669001/Texto%20Integrado%20Directiva%20Auditor%C3%ADa%20Cumplimiento%20-Junio%202023.pdf?v=1686348597>
- Morales, D. (2021). *La morosidad del impuesto predial y su incidencia en las Finanzas Públicas de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2021*.
- Mousalli, G. (2016). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2633.9446>
- Prado, J. (2021). *Conciencia tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de la Arena, 2018-2021*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124044/Prado_ZJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez, C. (2022). *Auditoría del desempeño laboral y gestión de cobranza en una Caja Municipal y Crédito, Perú - 2022*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95062/Rodriguez_CK-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*.

ANEXOS

Anexo n° 1 - matriz de consistencia
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA ORDINARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA,
PERIODO 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal ¿De qué manera la auditoría de cumplimiento influye en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017?	Objetivo principal Establecer de qué manera la auditoría de cumplimiento influye en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.	Hipótesis Principal Existe influencia significativa entre la auditoría de cumplimiento y la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.	Variable Independiente (X): “Auditoría de Cumplimiento” 1. La planificación 2. La ejecución 3. Elaboración de informe	<u>Tipo de investigación</u> Básica 2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental Descriptiva 3. <u>Nivel de investigación</u> Descriptiva 4. <u>Población</u> La población estuvo compuesta por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017.
Problemas Específicos a. ¿Cómo la planificación de la auditoría de cumplimiento influye en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna? b. ¿En qué medida la ejecución de la auditoría de cumplimiento influye en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna? c. ¿En qué medida la elaboración de informe de la auditoría de cumplimiento influye en la morosidad de impuestos?	Objetivos Específicos a. Establecer cómo la planificación de la auditoría de cumplimiento influye en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna. b. Determinar en qué medida la ejecución de la auditoría de cumplimiento influye en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna. c. Establecer en qué medida la elaboración de informe de la auditoría de cumplimiento influye en la morosidad de impuestos.	Hipótesis Específicas a. La confiabilidad del cómo la planificación de la auditoría de cumplimiento influye significativamente en la obligación tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna. b. La confiabilidad de la ejecución de la auditoría de cumplimiento influye significativamente en la conciencia tributaria en la Municipalidad Provincial de Tacna. c. Existe influencia significativa entre medida la elaboración de informe de la auditoría de cumplimiento y la morosidad de impuestos.	Variable Dependiente (Y): “Gestión de Cobranza Ordinaria” 1. Obligación Tributaria 2. Conciencia Tributaria 3. Morosidad del Impuesto	5. <u>Muestra</u> Se considera como muestra a 25 trabajadores del área de rentas de la municipalidad Provincial de Tacna. 6. <u>Técnicas</u> Encuesta 7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario

Anexo N° 2 - operacionalización de variables
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA ORDINARIA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA,
PERIODO 2017

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE: Auditoría de Cumplimiento	Examen objetivo, técnico y profesional de las operaciones, procesos y actividades financieras, presupuestales y administrativas, que tiene como propósito determinar en qué medida se ha observado la normatividad aplicable, disposiciones internas y las estipulaciones contractuales establecidas, en el ejercicio de la función o la prestación del servicio público y en el uso y gestión de los recursos del estado. Con base al análisis de riesgo y prioridades derivadas; las denuncias, pedidos de las entidades, servicio de control efectuados, seguimiento de medidas correctivas, entre otros.	La variable auditoría de cumplimiento será medida a través de preguntas cerradas con escala de Likert con temas relacionados de la auditoría de cumplimiento: planificación, ejecución y elaboración de informe.	1. La planificación 2. La ejecución 3. Elaboración de informe	Categoría Ordinal
DEPENDIENTE: Gestión de Cobranza Ordinaria	La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que debe desarrollar la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado. En este sentido, la gestión de la cobranza del impuesto predial busca el logro Cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria, Incremento de la recaudación, Generación de percepción de riesgo ante el no pago de la deuda tributaria, Generación de conciencia tributaria.	Para esta variable se utilizará una escala de Likert en preguntas cerradas proporciona una estructura cuantitativa que facilita la recopilación y el análisis de datos, permitiendo una evaluación más precisa de las percepciones y comportamientos de los contribuyentes en relación con estas dimensiones clave: obligación tributaria, conciencia tributaria y morosidad del impuesto.	1. Obligación Tributaria 2. Conciencia Tributaria 3. Morosidad del Impuesto	

Anexo N° 3 - Cuestionario

CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE

Instrucción:

A continuación, se presenta 11 ítems, Sobre auditoría de cumplimiento y su influencia en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017; Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE			
01	02	03	04	05			
ÍTEMS			01	02	03	04	05
DIMENSIÓN – PLANIFICACIÓN							
1. ¿Las comisiones de auditoría elaboran su plan conforme a las directrices del manual de auditoría de cumplimiento?							
2. ¿Las comisiones de auditoría llevan a cabo el proceso de comprender la entidad y el tema que se va a examinar?							
3. ¿Las comisiones de auditoría identifican la importancia relativa y la estructura del sistema de control interno?							
DIMENSIÓN – EJECUCIÓN							
4. ¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, las comisiones de auditoría siguen los procedimientos según el plan de auditoría que ha sido previamente aprobado?							
5. ¿Durante la ejecución de la auditoría de cumplimiento, se identifican y reportan las discrepancias en el cumplimiento de normativas o regulaciones?							
DIMENSIÓN – ELABORACIÓN DEL INFORME							
6. ¿Durante la realización de la auditoría de cumplimiento, se detectan deficiencias en el control interno?							
7. ¿Las falencias en el control interno identificadas están vinculadas a deficiencias presentes en la actualidad?							
8. ¿Las discrepancias en el cumplimiento incluyen las razones y motivos por los cuales se comunican a las personas involucradas?							
9. ¿Se incluyen en las desviaciones de cumplimiento las explicaciones y fundamentos sobre el motivo por el cual se comunican a las personas afectadas?							
10. ¿Las conclusiones en el informe de auditoría de cumplimiento abarcan todos los hallazgos observados durante el proceso de la auditoría de cumplimiento?							
11. ¿Las recomendaciones del informe incluyen el proceso para iniciar acciones administrativas, civiles o penales pertinentes?							

Muchas gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE

Instrucción:

A continuación, se presenta 11 ítems, Sobre auditoría de cumplimiento y su influencia en la gestión de cobranza ordinaria en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017; Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	02	03	04	05

ÍTEMS	01	02	03	04	05
a) Variable dependiente: Gestión de cobranza ordinaria					
Obligación tributaria					
1. Se determina la deuda por contribuyente oportunamente.					
2. Se tiene una segmentación de contribuyentes para un mejor control					
3. Se estimula el cumplimiento de obligaciones tributarias.					
Conciencia tributaria					
4. Se difunde la conciencia tributaria para bienestar de la población.					
5. Los contribuyentes conocen el uso de recursos para obras.					
6. Se difunde las campañas tributarias adecuadamente.					
7. Se dan premios a los contribuyentes puntuales como incentivo.					
Morosidad del impuesto					
8. Existe alto índice de morosidad en el pago de impuestos.					
9. Es adecuada la gestión de cobranzas de la municipalidad.					
10. Se notifica oportunamente las deudas vencidas.					
11. Se tiene plan de trabajo para mayor recaudación tributaria.					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo N° 4 – Base de datos

	Confiabilidad del control interno	Confiabilidad del control interno	Confiabilidad del control interno	Confiabilidad del control interno	Evaluación de riesgos	Evaluación de riesgos	Evaluación de riesgos	Medidas correctivas	Medidas correctivas	Medidas correctivas	Medidas correctivas	Obligación Tributaria	Obligación Tributaria	Obligación Tributaria	Conciencia Tributaria	Conciencia Tributaria	Conciencia Tributaria		Conciencia Tributaria	Morosidad del Impuesto	Morosidad del Impuesto	Morosidad del Impuesto	Morosidad del Impuesto	Auditoría de Cumplimiento	Gestión de Cobranza Ordinaria	Confiabilidad del control interno	Gestión de Cobranza Ordinaria	Evaluación de riesgos	Gestión de Cobranza Ordinaria	Medidas correctivas	Gestión de Cobranza Ordinaria
ENCUESTA	VI	VI	VI	VI	VI	VI	VI	VI	VI	VI	VI	VD	VD	VD	VD	VD	VD		VD	VD	VD	VD	VD	HGVI	HGVD	H1VI	H1VD	H2VI	H2VD	H3VI	H3VD
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		18	19	20	21	22	SUMA	SUMA	SUMA	SUMA	SUMA	SUMA	SUMA	SUMA
1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4		4	3	3	4	4	38	39	13	39	10	39	15	39
2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3		3	2	2	3	3	34	30	15	30	8	30	11	30
3	2	3	3	5	2	5	2	5	5	3	2	4	2	4	2	5	5		2	2	2	3	2	37	33	13	33	9	33	15	33
4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2		1	1	1	1	1	15	16	5	16	4	16	6	16
5	4	2	2	4	2	3	2	4	4	2	2	3	1	3	1	5	4		2	1	1	2	2	31	25	12	25	7	25	12	25
6	2	4	3	2	3	4	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	2		3	3	3	3	3	30	28	11	28	10	28	9	28
7	5	1	4	5	3	5	3	5	5	3	3	5	2	5	3	5	5		3	2	2	3	3	42	38	15	38	11	38	16	38
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3		3	2	2	3	3	31	30	12	30	8	30	11	30
9	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	3	1	4	4		2	1	1	2	1	23	23	10	23	4	23	9	23
10	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1		2	1	1	2	2	17	15	6	15	5	15	6	15
11	3	4	4	3	1	2	3	2	1	4	3	2	3	1	4	2	2		4	3	3	4	4	30	32	14	32	6	32	10	32
12	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4		3	2	2	3	3	32	30	11	30	9	30	12	30
13	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2		3	2	2	3	3	27	27	10	27	7	27	10	27
14	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2		3	2	2	3	3	27	26	10	26	7	26	10	26
15	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2		2	2	2	3	2	26	24	8	24	8	24	10	24
16	2	2	2	2	2	2	4	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2		2	1	2	3	2	25	23	8	23	8	23	9	23
17	4	5	5	4	4	1	2	2	2	4	4	1	4	1	4	2	2		4	4	4	5	4	37	35	18	35	7	35	12	35
18	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	5	4		4	3	3	4	4	40	41	16	41	10	41	14	41
19	1	1	1	3	5	1	1	3	2	2	1	1	5	2	1	4	3		1	1	1	1	1	21	21	6	21	7	21	8	21
20	3	5	5	1	1	3	4	1	1	5	4	3	1	1	5	1	1		5	5	5	5	5	33	37	14	37	8	37	11	37
21	3	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3		4	4	4	5	5	44	43	15	43	13	43	16	43
22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5		4	3	3	4	4	46	43	17	43	13	43	16	43
23	1	3	4	3	3	1	4	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1		3	3	3	3	3	27	25	11	25	8	25	8	25
24	3	5	5	1	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	4	3		5	4	5	5	5	41	47	14	47	11	47	16	47
25	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	3		4	3	4	4	4	37	38	14	38	10	38	13	38

Anexo N° 5 – SPSS

	pr eg 01	pr eg 02	pr eg 03	pr eg 04	pr eg 05	pr eg 06	pr eg 07	pr eg 08	pr eg 09	pr eg 10	pr eg 11	pr eg 12	pr eg 13	pr eg 14	pr eg 15	pr eg 16	pr eg 17	pr eg 18	pr eg 19	pr eg 20	pr eg 21	pr eg 22	HGVI	HGVD	H1VI	H1VD	H2VI	H2VD	H3VI	H3VD	HGVIA grup	HGVD Agrup	H1VIAc rup	H1VDA grup	H2VIAc rup	H2VDA grup	H3VIAc rup	H3VDA grup
1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	38,00	39,00	13,00	39,00	10,00	39,00	15,00	39,00	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	34,00	30,00	15,00	30,00	8,00	30,00	11,00	30,00	4	3	4	3	3	3	3	3
3	2	3	3	5	2	5	2	5	5	3	2	4	2	4	2	5	5	2	2	2	3	2	37,00	33,00	13,00	33,00	9,00	33,00	15,00	33,00	4	3	4	3	3	3	4	3
4	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	15,00	16,00	5,00	16,00	4,00	16,00	6,00	16,00	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	2	2	4	2	3	2	4	4	2	2	3	1	3	1	5	4	2	1	1	2	2	31,00	25,00	12,00	25,00	7,00	25,00	12,00	25,00	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	4	3	2	3	4	3	2	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	30,00	28,00	11,00	28,00	10,00	28,00	9,00	28,00	3	3	3	3	4	3	3	3
7	5	1	4	5	3	5	3	5	5	3	3	5	2	5	3	5	5	3	2	2	3	3	42,00	38,00	15,00	38,00	11,00	38,00	16,00	38,00	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	31,00	30,00	12,00	30,00	8,00	30,00	11,00	30,00	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	3	1	4	4	2	1	1	2	1	23,00	23,00	10,00	23,00	4,00	23,00	9,00	23,00	3	3	3	3	2	3	3	3
10	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	17,00	15,00	6,00	15,00	5,00	15,00	6,00	15,00	2	2	2	2	2	2	2	2
11	3	4	4	3	1	2	3	2	1	4	3	2	3	1	4	2	2	4	3	3	4	4	30,00	32,00	14,00	32,00	6,00	32,00	10,00	32,00	3	3	4	3	2	3	3	3
12	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	2	2	3	3	32,00	30,00	11,00	30,00	9,00	30,00	12,00	30,00	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	3	2	2	4	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	27,00	27,00	10,00	27,00	7,00	27,00	10,00	27,00	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	27,00	26,00	10,00	26,00	7,00	26,00	10,00	26,00	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	26,00	24,00	8,00	24,00	8,00	24,00	10,00	24,00	3	3	2	3	3	3	3	3
16	2	2	2	2	2	2	4	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	25,00	23,00	8,00	23,00	8,00	23,00	9,00	23,00	3	3	2	3	3	3	3	3
17	4	5	5	4	4	1	2	2	2	4	4	1	4	1	4	2	2	4	4	4	5	4	37,00	35,00	18,00	35,00	7,00	35,00	12,00	35,00	4	4	5	4	3	4	3	4
18	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	40,00	41,00	16,00	41,00	10,00	41,00	14,00	41,00	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1	1	1	3	5	1	1	3	2	2	1	1	5	2	1	4	3	1	1	1	1	1	21,00	21,00	6,00	21,00	7,00	21,00	8,00	21,00	2	2	2	2	3	2	2	2
20	3	5	5	1	1	3	4	1	1	5	4	3	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	33,00	37,00	14,00	37,00	8,00	37,00	11,00	37,00	3	4	4	4	3	4	3	4
21	3	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	44,00	43,00	15,00	43,00	13,00	43,00	16,00	43,00	4	4	4	4	5	4	4	4
22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	46,00	43,00	17,00	43,00	13,00	43,00	16,00	43,00	5	4	5	4	5	4	4	4
23	1	3	4	3	3	1	4	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	27,00	25,00	11,00	25,00	8,00	25,00	8,00	25,00	3	3	3	3	3	3	2	3
24	3	5	5	1	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	41,00	47,00	14,00	47,00	11,00	47,00	16,00	47,00	4	5	4	5	4	5	4	5
25	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	37,00	38,00	14,00	38,00	10,00	38,00	13,00	38,00	4	4	4	4	4	4	4	4

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
3	preg03	Número	8	0	pregunta 03	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
4	preg04	Número	8	0	pregunta 04	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
5	preg05	Número	8	0	pregunta 05	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
6	preg06	Número	8	0	pregunta 06	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
7	preg07	Número	8	0	pregunta 07	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
8	preg08	Número	8	0	pregunta 08	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
9	preg09	Número	8	0	pregunta 09	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
10	preg10	Número	8	0	pregunta 10	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
11	preg11	Número	8	0	pregunta 11	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
12	preg12	Número	8	0	pregunta 12	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
13	preg13	Número	8	0	pregunta 13	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
14	preg14	Número	8	0	pregunta 14	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
15	preg15	Número	8	0	pregunta 15	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
16	preg16	Número	8	0	pregunta 16	{1, nunca}...	Ninguna	1	Derecha	Escala	Entrada
17	preg17	Número	8	0	pregunta 17	{1, nunca}...	Ninguna	1	Centrado	Escala	Entrada
18	preg18	Número	8	0	pregunta 18	{1, nunca}...	Ninguna	1	Centrado	Escala	Entrada
19	preg19	Número	8	0	pregunta 19	{1, nunca}...	Ninguna	1	Centrado	Escala	Entrada
20	preg20	Número	8	0	pregunta 20	{1, nunca}...	Ninguna	1	Centrado	Escala	Entrada
21	preg21	Número	8	0	pregunta 21	{1, nunca}...	Ninguna	1	Centrado	Escala	Entrada
22	preg22	Número	8	0	pregunta 22	{1, nunca}...	Ninguna	1	Centrado	Escala	Entrada
23	HGVI	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
24	HGVD	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
25	H1VI	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
26	H1VD	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
27	H2VI	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
28	H2VD	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
29	H3VI	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
30	H3VD	Número	8	2		Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Escala	Entrada
31	HGVI Agrup	Número	5	0	HGVI (agrupado)	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
32	HGVD Agrup	Número	5	0	HGVD (agrupado)	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
33	H1VI Agrup	Número	5	0	H1VI (agrupado)	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
34	H1VD Agrup	Número	5	0	H1VD (agrupado)	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
35	H2VI Agrup	Número	5	0	H2VI (agrupado)	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
36	H2VD Agrup	Número	5	0	H2VD (agrupado)	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
37	H3VI Agrup	Número	5	0	H3VI (agrupado)	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
38	H3VD Agrup	Número	5	0	H3VD (agrupado)	{1, Siempre}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada