



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“NUEVAS POLÍTICAS EN LA COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LIMA CERCADO QUE PERMITAN REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA RECAUDACIÓN ANUAL 2015-2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Carlos Torero Antaurco

Asesor:

César Augusto Acosta Cashú

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor César Augusto Acosta Cashú, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Carlos Eduardo Torero Antaurco

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: *"NUEVAS POLÍTICAS EN LA COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LIMA CERCADO QUE PERMITAN REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA RECAUDACIÓN ANUAL, 2015 – 2017"* para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité del trabajos de investigación, conformado por: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*; designados mediante *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Carlos Eduardo Torero Antaurco*; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: "NUEVAS POLÍTICAS EN LA COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LIMA CERCADO QUE PERMITAN REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA RECAUDACIÓN ANUAL, 2015 – 2017"

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo: Excelente [18 -20]

Calificativo: Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Miembro del Comité

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Miembro del Comité

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Miembro del Comité

DEDICATORIA

A mi madre, hermana, esposa e hija las cuales me apoyan incansablemente en el
cumplimiento de mis metas.

AGRADECIMIENTO

A todos los profesores que me brindaron herramientas para ser un mejor profesional, a la Universidad por ayudarnos a cumplir con el objetivo de ser profesionales.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
Antecedentes	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo General	19
1.3.2. Objetivos Específicos	19
1.4. Hipótesis	19
1.4.1. Hipótesis General	19
1.4.2. Hipótesis Específicas	19
1.5. Variables y Operacionalización de variables	20

1.5.1. Identificación de variables	20
1.5.2. Operacionalización de Variables	21
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	23
2.1. Tipo de investigación	23
2.2. Población y Muestra	23
2.2.1. Población	23
2.2.2. Muestra	23
2.3. Técnicas e instrumentos	23
2.3.1. Técnicas	23
2.3.2. Instrumentos	24
2.4. Procedimientos de Recolección de Datos	24
2.5. Procedimientos Estadístico y Análisis de Datos	24
2.6. Validación y Confiabilidad del Instrumento	25
2.6.1. Validación	25
2.6.2. Confiabilidad del instrumento	25
2.6.3. Coeficiente de Correlación de Pearson	27
2.7. Aspectos Éticos	27
CAPÍTULO III RESULTADOS	28
3.1. Resultados de las encuestas	28
CAPÍTULO IV DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	41
ANEXOS	45
ANEXO N° 01	45
ANEXO N° 02	48

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.1 Tasas del Impuesto Predial	11
TABLA 1.2: Recaudación Impuesto Predial San Isidro	12
TABLA 1.3: Recaudación Impuesto Predial Santiago de Surco	12
TABLA 1.4: Recaudación Impuesto Predial Lima	13
TABLA 1.5: Operacionalización de variables	21
TABLA 2.1: Prueba binomial	25
TABLA 2.2: Interpretación de la Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad	26
TABLA 3.1: El impuesto predial se determina de manera correcta	28
TABLA 3.2: Las cuponerías se emiten dentro de las fechas establecidas	29
TABLA 3.3: Las notificaciones de las cuponerías se realizan al total de contribuyentes	30
TABLA 3.4: La cantidad de contribuyentes impuntuales ha disminuido	31
TABLA 3.5: La comunicación sobre el pago del impuesto predial ha sido correcta	32
TABLA 3.6: Las promociones por el pago puntual han tenido un impacto positivo	33
TABLA 3.7: Cantidad de personas en el área es la adecuada para gestionar la cobranza	34
TABLA 3.8: Las políticas de cobranza del Impuesto Predial son adecuadas	35
TABLA 3.9: Se cumplen las metas de recaudación programadas	36
TABLA 3.10: Las políticas de cobranza establecidas permiten el cobro puntual del impuesto predial	37
TABLA 3.11: Las medidas coercitivas permiten recuperar deudas vencidas	38
TABLA 3.12: La cartera morosa ha disminuido debido al incremento de las medidas coercitivas	39
TABLA 3.13: Desde que se ejecutan las medidas coercitivas los pagos puntuales se han incrementado	40

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1: Pista y veredas en mal estado	13
FIGURA 1.2: Diagrama de Ishikawa	18
FIGURA 3.1: El impuesto predial se determina de manera correcta	28
FIGURA 3.2: Las cuponerías se emiten dentro de las fechas establecidas	29
FIGURA 3.3: Las notificaciones de las cuponerías se realizan al total de contribuyentes	30
FIGURA 3.4: La cantidad de contribuyentes impuntuales ha disminuido	31
FIGURA 3.5: La comunicación sobre el pago del impuesto predial ha sido correcta	32
FIGURA 3.6: Las promociones por el pago puntual han tenido un impacto positivo	33
FIGURA 3.7: Cantidad de personas en el área es la adecuada para gestionar la cobranza	34
FIGURA 3.8: Las políticas de cobranza del Impuesto Predial son adecuadas	35
FIGURA 3.9: Las políticas de cobranza del Impuesto Predial son adecuadas	36
FIGURA 3.10: Las políticas de cobranza establecidas permiten el cobro puntual del impuesto predial	37
FIGURA 3.11: Las medidas coercitivas permiten recuperar deudas vencidas	38
FIGURA 3.12: La cartera morosa ha disminuido debido al incremento de las medidas coercitivas	39
FIGURA 3.13: Desde que se ejecutan las medidas coercitivas los pagos puntuales se han incrementado	40

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal establecer nuevas políticas en la gestión de cobranza del impuesto predial en Lima Cercado, las cuales permitan reducir el índice de morosidad en la recaudación anual. El problema surge a partir de la inquietud por conocer que tan adecuadas son las políticas de cobranza, ya que el índice de morosidad no ha disminuido significativamente en los últimos años, lo que contrasta con la realidad de municipalidades como la de San Isidro. El tipo de investigación utilizado para el presente trabajo es descriptivo - correlacional. La información utilizada se obtuvo de diferentes fuentes, tales como documentos oficiales, encuestas, observación, la que sirvió para analizar las dos variables de estudio, políticas de cobranza e índice de morosidad. La encuesta contó con 13 preguntas y fue realizada a las 20 personas que trabajan en el área de gestión de cobranza.

Las encuestas realizadas favorecieron a validar las hipótesis planteadas y ayudaron a determinar, a través de las pruebas metodológicas, que las políticas de cobranza repercuten directamente en el índice de morosidad del Impuesto Predial, sustentado la hipótesis general planteada en este trabajo de investigación.

PALABRAS CLAVES: Política de cobranza, impuesto predial, morosidad

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El Impuesto Predial es considerado un importante recurso para el financiamiento público, además es uno de los conceptos más importantes en la recaudación de los gobiernos locales ya que representa dos tercios de los ingresos tributarios municipales (Alfaro y Rühling, 2007), es así que este tributo ayuda a los municipios a poder invertir en infraestructura necesaria para el desarrollo de las ciudades, además de brindar mejor calidad de vida a los ciudadanos.

El impuesto predial es una tasa que afecta tanto a predios urbanos como rurales dentro de la jurisdicción de un determinado distrito, este se calcula de acuerdo a las declaraciones juradas presentadas anualmente por los contribuyentes, también conocidos como autoavalúo. El monto a pagar por cada contribuyente se calcula aplicando a la base imponible, determinado por el autoavalúo, la escala progresiva acumulativa indicada en la Ley de Tributación Municipal (Tabla n.º 1.1).

Tabla n.º 1.1: Tasas del Impuesto Predial

Tramo de autoavalúo en UIT	Alícuota (%)
Hasta 15 UIT	0,2
Más de 15 UIT hasta 60 UIT	0,6
Más de 60 UIT	1,0

Fuente: Ley de Tributación Municipal, Cap. 1, Art. 13.
Elaboración propia

Según el Servicio de Administración Tributaria - SAT de Lima, de no presentarse la declaración jurada dentro de los plazos establecidos, el contribuyente será pasible de una multa tributaria, cuyos montos varían entre el 15% y 100% de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT), para el periodo 2017 el valor referencial de la UIT es equivalente a S/. 4050. Además, La Ley de Tributación Municipal indica que los pensionistas y adultos mayores que posean un solo predio pueden acceder a una deducción de 50 UIT sobre la base imponible del valor de su predio.

A partir de lo conocido sobre el Impuesto Predial, se sabe que cada año los municipios se enfrentan a altos índices de morosidad generados por la falta de pago de este tributo, a excepción de algunas pocas Municipalidades, como es el caso de la Municipalidad de San Isidro cuyo índice de morosidad en el año 2016 fue de 1,36%, este municipio ha ido bajando sostenidamente dicho índice (ver Tabla n.º 1.2), esto lo han logrado a partir de políticas municipales donde el contribuyente es tomado en cuenta a la hora de la realización de obras en bien de la comunidad.

Tabla n.º 1.2: Recaudación Impuesto Predial

TRIB.	2016			2015			2014		
	EMISION	RECAUDAC.	MOROS.	EMISION	RECAUDAC.	MOROS.	EMISION	RECAUDAC.	MOROS.
PREDIAL	73,531,460.16	72,534,252.15	1.36	66,689,573.00	65,351,712.09	2.01	61,866,534.00	58,286,833.23	5.79

Fuente: Gerencia Administración Tributaria – Municipalidad San Isidro
Elaboración propia

Otro de los municipios que ha ido mejorando sus niveles de recaudación y por ende bajando su índice de morosidad por Impuesto Predial es el de Santiago de Surco, entre los años 2014 a 2016 su índice de morosidad se ha reducido en 6 puntos porcentuales (ver Tabla n.º 1.3), lo cual demuestra que una buena gestión y la correcta implementación de políticas adecuadas permite elevar los niveles de pagos puntuales, sumándose a esto que como en el caso de San Isidro, los residentes de Surco perciben que los tributos pagados son utilizados en pro del distrito, mejorando sus calles, parques y contando con un buen servicio de limpieza pública.

Tabla n.º 1.3: Recaudación Impuesto Predial

AÑO	RECAUDACIÓN (S/.)	% MOROSIDAD
2014	S/. 62,822,662	16.74%
2015	S/. 73,540,612	11.97%
2016	S/. 77,291,284	10.59%

Fuente: Subgerencia de Tesorería de Santiago de Surco
Elaboración propia

En contraste a los bajos índices logrados por San Isidro y a la buena gestión realizada en Santiago de Surco, la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML enfrenta niveles elevados de morosidad (ver Tabla n.º 1.4), estos se han mantenido constantes a pesar de las políticas coercitivas aplicadas por dicho municipio a través de su ente recaudador el Servicio de Administración Tributaria de Lima, el cual dentro de sus políticas de cobranza aplica medidas de fuerza para recuperar deudas vencidas, estas medidas de fuerza también tienen como objetivo crear conciencia en los contribuyentes sobre la necesidad de estar al día en sus pagos, estas medidas coercitivas son embargo de vehículos, retenciones bancarias, embargo de bienes muebles e inmuebles, inscripciones de propiedad. La cantidad de medidas de fuerza aplicadas a lo largo de los años, indica que dichas medidas no están teniendo un impacto positivo en la recaudación en deudas por cobrar.

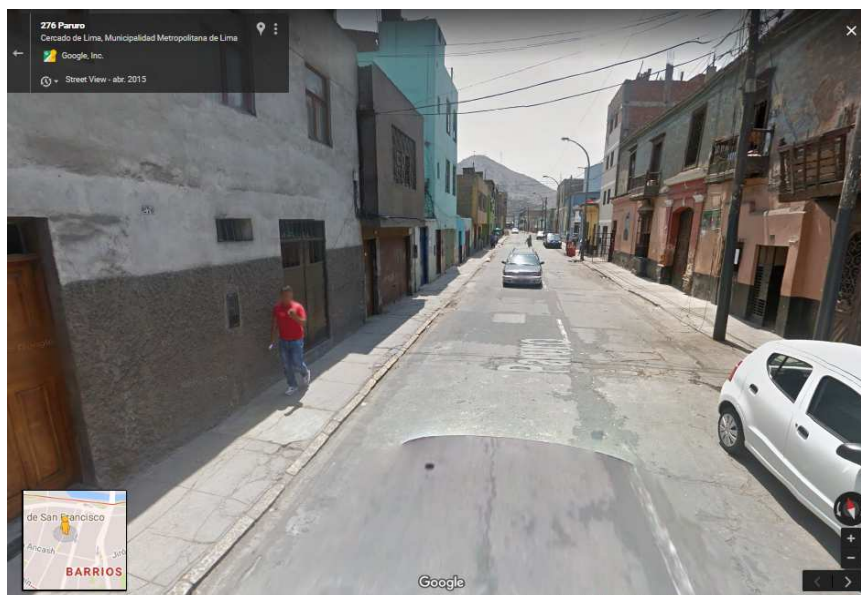
Tabla n.º 1.4: Recaudación Impuesto Predial

AÑO	RECAUDO CORRIENTE (millones S/.)	RECAUDADO TOTAL (millones S/.)	% EFECTIVIDAD	Nº CONTRIBUYENTES
2014	S/. 40.4	S/. 49.6	75.20%	88,030
2015	S/. 45.4	S/. 56.4	75.80%	90,372
2016	S/. 49.4	S/. 58.9	78.10%	92,450

Fuente: Servicio de Administración Tributaria – SAT de Lima
Elaboración propia

Uno de los principales motivos por los que se da la morosidad es por la percepción negativa que tienen los contribuyentes sobre los servicios recibidos por parte del municipio (Larios, 2017), en el caso de Lima Cercado podemos observar vías urbanas con falta de mantenimiento, pistas con hueco, veredas derruidas, zonas como Barrios Altos donde se observa falta de limpieza pública (ver Figura n.º 1.1) y poca presencia de personal de serenazgo, lo señalado es en gran parte lo que genera malestar a los contribuyentes, ya que sienten que por más que paguen de forma puntual sus tributos, el concejo no les retribuye de manera adecuada lo recaudado, sintiendo abandono de parte de sus autoridades, lo que genera desmotivación por el pago puntual.

Figura n.º 1.1: Pista y veredas en mal estado



Fuente: www.google.com/maps

Por lo expuesto, se aprecia la necesidad de implementar nuevas políticas para la cobranza del Impuesto Predial, que ayuden a disminuir los índices de morosidad, para esto se puede tomar como ejemplo las políticas utilizadas por aquellas municipalidades cuyos índices de morosidad son los más bajos de Lima.

Antecedentes

Haldenwang, Busing, Foldi, Goldboom, Jenrich & Pulkowski (2009) desarrollaron el estudio denominado: "Administración tributaria municipal en el contexto del proceso de descentralización en el Perú". La investigación dio por resultado que la aplicación del modelo de los SAT puede generar mejoras en la administración tributaria municipal. Los SAT contribuyen al incremento y, probablemente, a la estabilización de los ingresos municipales. Su trabajo causa efectos positivos en distintos aspectos de la legitimidad del sistema tributario. Los SAT y su asociación ASAT están asumiendo, además, medidas para hacer accesible también a otras administraciones tributarias las innovaciones desarrolladas internamente. No obstante, en la fase de análisis empírico salieron a la luz también varios puntos a través de los cuales el modelo de los SAT o bien su aplicación en la práctica peruana deja entrever posibilidades de mejora.

Según lo planteado por los autores, se sustenta la importancia del SAT de Lima en el proceso de cobranza de los tributos de la MML, por lo que la implementación de mejoras en dicho proceso se hace necesaria a fin de lograr mejores resultados.

Iregui, Melo & Ramos (2003) desarrollaron el estudio denominado: "El impuesto predial en Colombia: evolución reciente, comportamiento de las tarifas y potencial de recaudo". Los autores, entre sus conclusiones, refieren que es necesario pensar en algún tipo de ajuste legislativo que defina los incentivos adecuados para que las autoridades locales y los contribuyentes actúen en función del objetivo de alcanzar el recaudo potencial. En este sentido, debería diseñarse un mecanismo de premios y castigos fiscales, que podría estar vinculado al sistema de transferencias nacionales. Así mismo, sería importante revisar el régimen sancionatorio para la tributación local, el cual debe ser una herramienta adecuada para combatir la evasión y la corrupción.

El uso de medidas coercitivas a fin de recuperar deudas vencidas son necesarias, pero no son primordiales al momento de plantear políticas de cobranza que busquen disminuir los índices de morosidad, lo que se demuestra con las tasas de recaudación de los últimos años de la MML en los cuales las medidas coercitivas fueron aplicadas de manera intensiva pero no tuvieron un gran impacto en el incremento de pagos puntuales del Impuesto Predial.

Guerrero & Noriega (2015) desarrollaron el estudio: "Impuesto Predial: factores que afectan su recaudo" concluye que el factor que más incide en el recaudo en los estratos socioeconómicos más bajos es la falta de dinero y la corrupción, puesto que no observan que el ente municipal invierta el dinero recaudado en infraestructura y obras sociales adecuadas. Por lo que se debe establecer canales de comunicación adecuados entre los municipios y la comunidad, difusión de los beneficios o incentivos por pronto pago y la realización de reuniones periódicas donde se rinda cuentas ante la comunidad y transparentar el gasto.

Lo desarrollado por los autores apoya la hipótesis planteada sobre si los factores económicos afectan la morosidad de los contribuyentes, según lo descrito la falta de dinero incide directamente en los índices de morosidad presentados en los distritos cuyo nivel socioeconómico es más bajo.

Larios (2017) en su estudio "Como fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria a través del cumplimiento del impuesto predial" nos dice que la literatura y la evidencia empírica nos indican que el impuesto predial es el impuesto local por excelencia, y tiene la ventaja de que se recauda con relativa facilidad. La base del impuesto es visible, inamovible y tiende a reflejar la capacidad de pago del contribuyente. La base administrativa y legal del impuesto es el catastro fiscal, el cual es clave no solo para cobrar el impuesto predial, sino también para asociar el predio al costo de proveer servicios básicos a cada predio según el uso del suelo (vivienda, oficinas, comercio, industria, etc.).

Bases Teóricas

Impuesto Predial

Según el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, de acuerdo con el artículo 8° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, el impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, incluyendo los ganados al mar, los ríos y otros espejos de agua, y a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que son parte de los terrenos y que no pueden ser separados sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. Es importante destacar que la ley peruana se orienta a gravar el valor total de los predios, lo que comprende no solo el valor del suelo, sino también el de las edificaciones y construcciones que se levanten sobre él.

Se considera predios urbanos a los terrenos que se encuentran en las ciudades, sus edificaciones y sus obras complementarias. Las edificaciones son las construcciones en general, mientras que las obras complementarias e instalaciones fijas y permanentes son todas aquellas que están adheridas físicamente al suelo o a la construcción, que forman parte integral del predio y que no

pueden ser separadas de éstos sin deteriorar, destruir o alterar el valor del predio, porque son parte integrante o funcional de él. Para calificar a un predio como urbano se pueden considerar los siguientes criterios:

- Debe estar situado en un centro poblado.
- Debe estar destinado al comercio, vivienda, industria o cualquier otro fin urbano.
- De no contar con edificación, debe poseer los servicios generales propios de un centro poblado.
- Debe tener terminadas y recibidas las obras de habilitación urbana, estén o no habilitadas legalmente.

No obstante, en situaciones que generen dudas para la calificación del predio se debe priorizar el criterio de destino.

Por otro lado, se consideran predios rústicos los terrenos ubicados en zonas rurales dedicados a uso agrícola, pecuario, forestal o de protección, así como los terrenos eriazos que pueden destinarse a tales usos y que no hayan sido habilitados para su utilización urbana, siempre que estén comprendidos dentro de los límites de expansión de las ciudades.

Políticas de Cobranza

Morales & Morales (2014) en su libro "Crédito y cobranza", nos indican que las políticas de cobranza son aquellos procedimientos que sigue una empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes, Nos dicen también que las políticas de cobranza se establecerán de acuerdo a los objetivos que se plantee la empresa, si es que el objetivo es la prontitud en el cobro se usarán métodos estrictos, si es que en cambio tiene como objetivo tener una buena reputación entre sus clientes las políticas establecidas serán amables, lo que llevará a una cobranza más lenta. Dentro de las políticas de cobranza tenemos tres tipos: Restrictivas, Liberales y Racionales. Respecto a qué tipo de políticas de cobranza adoptará una empresa existen diversos factores que influenciarán en su determinación, entre los principales se encuentran: el capital, la competencia, el tipo de mercancías y la clase de los clientes.

Morosidad

Carrasco (2017) en su estudio "La morosidad en España: el sistema FACe como herramienta de gestión empresarial" nos indica que la morosidad es el retraso deliberado en el cumplimiento de una obligación. Por lo que, no todo retraso es sinónimo de mora, aunque toda mora implica un retraso en el pago.

Aguilar & Camargo (2002) en su estudio "Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú" nos indican que la morosidad es un grave problema que enfrenta cualquier institución financiera. Puesto que, un elevado número de créditos en condición de

retraso constituyen una de las principales causas de insolvencia y descapitalización, lo que termina por atentar contra la solidez y sostenimiento de la institución a largo plazo. Además nos detallan que no existe unanimidad en cuanto a cuál es el indicador adecuado para determinar los niveles de morosidad que exhibe una cartera crediticia, sin embargo nos dicen que de la información financiera publicada por la Superintendencia de Banca y Seguros se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad que cuantifican el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada.

Morales & Vargas (2017) en su tesis "Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad" nos dicen que la morosidad es un evento, no deseado, que se genera por el comportamiento de las empresas-clientes ante la falta de pago de los compromisos acordados a través del crédito. Además, nos indican que si una empresa no dispone de un modelo de medición y control de la morosidad esto la puede llevar hasta la insolvencia, en relación a esto se torna de vital importancia realizar un análisis adecuado de las empresas-clientes a las cuales se les otorgará un crédito.

Justificación del estudio

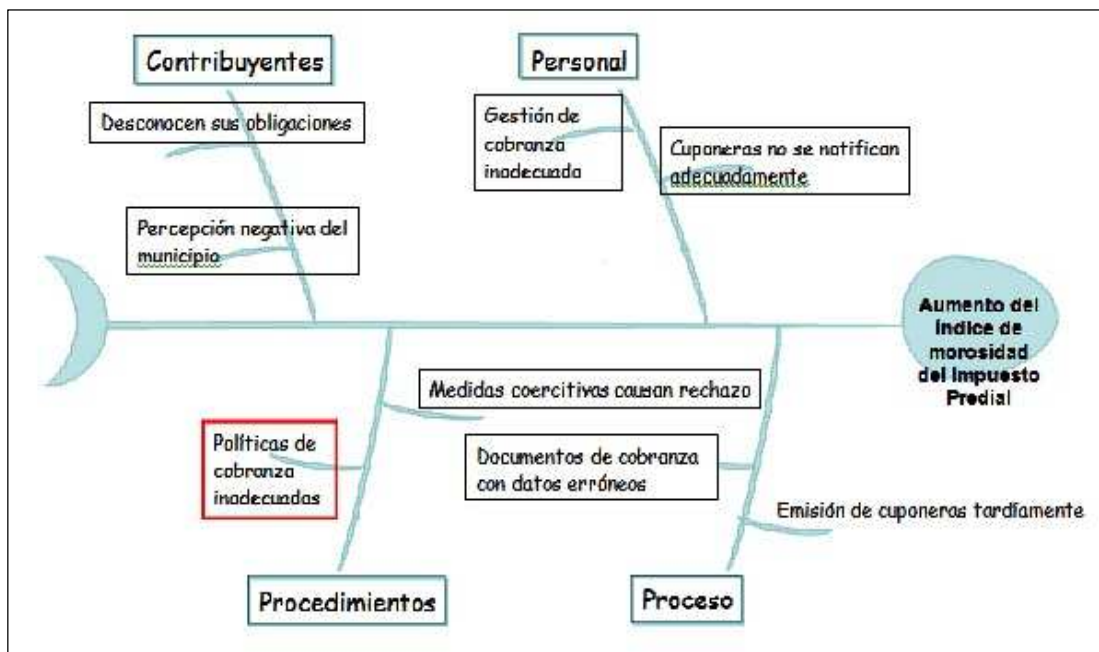
Según los razonamientos constituidos por Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 39-40). Tiene la justificación de la siguiente manera. La investigación planteada es útil porque se determinó lo necesario que es la implementación de nuevas políticas de recaudación por parte del SAT de Lima. Esta investigación se realiza con el fin de apoyar técnicamente a gerentes, gestores, resolutores y jefaturas de distintas áreas para poder disminuir los índices de morosidad y lograr las metas de recaudación planteadas anualmente.

1.2. Formulación del problema

El Servicio Administración Tributaria (SAT) de Lima, es un organismo público descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima que cuenta con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera, esta entidad tiene como finalidad la recaudación de los impuestos municipales, con el propósito de proveer a la Municipalidad Metropolitana de Lima de los recursos económicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones en beneficio de la comunidad. El propósito de la recaudación del impuesto es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que habitan en la jurisdicción del municipio; por ello es deber de la Municipalidad Metropolitana de Lima, a través del SAT motivar e inducir a la ciudadanía, para que de una manera voluntaria y responsable, las personas que residen en dicho municipio cumplan puntualmente con el pago de sus obligaciones tributarias. Es importante destacar que de acuerdo con las observaciones y análisis de la investigación hay personas que desconocen del

pago de sus obligaciones tributarias y los que conocen de su existencia hacen caso omiso al cumplimiento de sus ordenanzas, decretos, acuerdos y resoluciones; para estar al día en los pagos del impuesto correspondiente. Es de gran importancia destacar que la recaudación del Impuesto Predial beneficia de gran manera a toda la localidad provincial, sin embargo se deben aplicar estrategias para gestionar su cobro ya que hay ciudadanos que incumplen con su obligación de pagar el Impuesto Predial y que evaden de manera consciente e involuntaria el pago de dicho impuesto que puede beneficiarlo de una manera directa o indirecta. En virtud de la problemática planteada en esta investigación se pretende proyectar algunas estrategias administrativas para optimizar la recaudación y demostrar porque es de mucha utilidad hacer efectivo el cobro sobre el Impuesto Predial. Asimismo, se pretende determinar las causas que originan el incumplimiento del impuesto y estudiar las consecuencias que producen su evasión.

Figura n.º 1.2: Diagrama de Ishikawa



Elaboración propia

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la implementación de nuevas políticas en la gestión de cobranza del Impuesto Predial reducirá el índice de morosidad de la recaudación anual en Lima Cercado?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿A través de que indicadores se opera la Gestión de Cobranza del impuesto predial?
- ¿A qué se deben los niveles de morosidad del impuesto predial en la recaudación anual?
- ¿Cómo otras municipalidades han reducido el nivel de morosidad del impuesto predial?
- ¿Cómo afecta económicamente el nivel de morosidad la gestión de la MML?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Implementar nuevas políticas en la gestión de cobranza del Impuesto Predial que permitan reducir el índice de morosidad de la recaudación anual en Lima Cercado.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar los indicadores actuales de la Gestión de Cobranza del impuesto predial.

Determinar a que se deben los niveles de morosidad del impuesto predial de la recaudación anual.

Establecer que estrategias utilizan otras municipalidades para reducir el índice de morosidad del impuesto predial.

Determinar el impacto económico de la morosidad en la gestión pública de la MML.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

La implementación de nuevas políticas de cobranza del impuesto predial disminuye significativamente el índice de morosidad de la recaudación anual.

1.4.2. Hipótesis Específicas

Los métodos coercitivos utilizados en la cobranza del impuesto predial no disminuyen significativamente el índice de morosidad anual.

Los factores de tipo económico y social afectan directamente el índice de morosidad de la recaudación anual.

La campaña informativa acerca de los beneficios del pago de impuesto predial ayudó a disminuir el índice de morosidad de la recaudación anual.

Las propuestas de mejora impactaron positivamente en el índice de morosidad de la recaudación anual haciendo que este disminuyera.

1.5. Variables y Operacionalización de variables

1.5.1. Identificación de variables

- Variable independiente: Políticas de Cobranza
- Variable dependiente: Índice de morosidad del impuesto predial.

1.5.2. Operacionalización de Variables

Tabla n.º 1.5: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE DEPENDIENTE: ÍNDICE DE MOROSIDAD	Morosidad, es el retraso deliberado en el cumplimiento de una obligación. (Carrasco, 2017)	Generación de la cobranza	Determinación de la deuda	¿El impuesto predial se determina de manera correcta?
			Emisión de cuponeras	¿Las cuponeras se emiten dentro de las fechas establecidas?
			Notificaciones efectivas	¿Las notificaciones de las cuponeras se realizan al total de contribuyentes?
		Contribuyentes	Contribuyentes impuntuales	¿Todos los contribuyentes se encuentran debidamente registrados?
				¿La cantidad de contribuyentes impuntuales ha disminuido?
		Reclamos	¿Los reclamos presentados por IP han aumentado en los últimos años?	
		Gestión de Cobranza	Impacto de las campañas de sensibilización	¿La comunicación sobre el pago del impuesto predial ha sido correcta?
				¿Las promociones por el pago puntual han tenido un impacto positivo?
			Cantidad de personal	¿Cantidad de personas en el área es la adecuada para gestionar la cobranza?
			Pagos impuntuales	¿Los pagos de impuesto predial se realizan de manera puntual?
		Mecanismos implementados	¿Existen mecanismos de cobranza adecuados para reducir la morosidad?	

VARIABLE INDEPENDIENTE: POLÍTICAS DE COBRANZA	Políticas de Cobranza, procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes, de acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza (Morales, 2014).	Políticas adecuadas	Incidencia de las políticas	¿Las políticas de cobranza del Impuesto Predial son adecuadas?
			Descuento del 5%	¿Los contribuyentes pagan el total anual del impuesto predial y se acogen al descuento del 5%?
			Personal calificado	¿Los gestores de cobranza cumplen con sus metas mensuales?
		Eficiencia	Recaudación trimestral	¿La recaudación trimestral es la estimada?
			Cumplimiento de metas	¿Se cumplen las metas de recaudación programadas?
			Puntualidad en el pago	¿Las políticas de cobranza establecidas permiten el cobro puntual del impuesto predial?
		Medidas coercitivas	Recuperación de deuda	¿Las medidas coercitivas permiten recuperar deudas vencidas?
			Cartera morosa	¿La cartera morosa ha disminuido debido al incremento de las medidas coercitivas?
			Impacto en la recaudación	¿Desde que se ejecutan las medidas coercitivas los pagos puntuales se han incrementado?
			Embargos realizados	¿Los embargos vehiculares han ayudado a disminuir los contribuyentes impuntuales?

Elaboración Propia

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se empleó el tipo de investigación cuantitativa. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "en el enfoque cuantitativo el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables;". El diseño utilizado en una primera parte será descriptivo, ya que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del tema estudiado. Por otro lado, también se tiene un enfoque correlacional a partir del cual se desea conocer el grado de asociación entre las variables estudiadas, en el caso de esta investigación se busca demostrar como la implementación de nuevas políticas en la cobranza del Impuesto Predial de Lima Cercado repercutirá de manera positiva en el índice de morosidad anual.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población esté constituida por los 20 trabajadores que conforman el Área de Gestión de Cobranza del Servicio de Administración Tributaria (SAT) - Lima. El estudio será realizado en un solo periodo de tiempo.

2.2.2. Muestra

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, debido a la necesidad de encuestar a personas que conozcan sobre el tema de investigación, nuestra muestra está constituida por los 20 trabajadores del área de gestión de cobranza coercitiva del Servicio de Administración Tributaria (SAT) - Lima.

2.3. Técnicas e instrumentos

2.3.1. Técnicas

- **Observación:** Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), para el caso de esta investigación se observó las casuísticas presentadas en el área de gestión de cobranza, así como del comportamiento de los contribuyentes en las agencias del SAT.
- **Cuestionario:** Es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar datos, formado por un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir

(Hernández, 2010). Se realizó en el área de gestión de cobranza del SAT - Lima; para así obtener y analizar información sobre como las políticas de cobranza influyen directamente en los altos índices de morosidad.

- **Análisis Documental:** Mediante esta técnica se llevará a cabo la revisión o lectura de la información recopilada y su respectivo análisis, para esta investigación se tiene documentos sobre legislación en materia tributaria, estudios acerca del impacto del impuesto predial en diferentes ciudades, informes sobre recaudación y morosidad en diferentes distritos de Lima Metropolitana.

2.3.2. Instrumentos

- **Encuesta:** Esta estuvo constituida por 21 preguntas referidas al tema de investigación, las cuales se entregaron a los encuestados, con el objetivo que las contesten por escrito. Se utilizó la escala de Likert y se le dio un valor ordinal (de 1 a 5) a cada respuesta. Este instrumento fue validado a través del juicio de expertos como figura en el Anexo N° 02 y la confiabilidad a través del coeficiente de Cronbach.

2.4. Procedimientos de Recolección de Datos

La encuesta se realizó entre los días 06 y 07 de noviembre del presente año, desde las 10:00 hasta las 13:00 horas, a los 20 trabajadores del área de gestión de cobranza del SAT de Lima. Teniendo como finalidad su opinión y conocimiento respecto al tema de la investigación.

2.5. Procedimientos Estadístico y Análisis de Datos

El procesamiento se realizó haciendo uso del Software IBM SPSS y Microsoft Excel para las tablas, gráficos y pruebas estadísticas correspondientes.

El análisis se realizó a través de una estadística descriptiva-correlacional, es decir haciendo uso de tablas y gráficos estadísticos con el fin de llegar a demostrar las hipótesis planteadas, procesándose los datos conseguidos de las diferentes fuentes por medio de las diversas técnicas existentes.

Para determinar el grado de relación e influencia se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, esta es usada para variables cuantitativas nominales.

2.6. Validación y Confiabilidad del Instrumento

2.6.1. Validación

Nuestro instrumento fue validado a través del juicio de 3 expertos como se puede observar en la Tabla n.º 2.1.

Tabla n.º 2.1: Prueba binomial

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
EXPERTO_1	Grupo 1	SI	21	1,00	,50	,000
	Total		21	1,00		
EXPERTO_2	Grupo 1	SI	21	1,00	,50	,000
	Total		21	1,00		
EXPERTO_3	Grupo 1	SI	21	1,00	,50	,000
	Total		21	1,00		

Elaboración propia

Con relación a esta tabla se puede apreciar que el instrumento de medición es válido en su contenido.

2.6.2. Confiabilidad del instrumento

2.6.2.1. Para la variable independiente

El coeficiente de Cronbach es una de las técnicas que permite establecer el nivel de confiabilidad que es un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado con una escala de tipo Likert (Palella y Martins, 2006), en este caso el resultado obtenido es:

Resumen de procesamiento de

casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	10

Este resultado, para poder interpretarlo se contrastará con la Tabla n.º 2.2:

Tabla n.º 2.2: Interpretación de la Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad

Magnitud	Rango
Muy Alta	0.81 - 1.00
Alta	0.61 - 0.80
Moderada	0.41 - 0.60
Baja	0.21 - 0.40
Muy baja	0.01 - 0.20

Fuente: Palella, S. y Martins, F. (2006), Metodología de la investigación cuantitativa.

Con relación a la tabla mostrada, se puede observar que el valor del Alfa de Cronbach (0,869) obtenido, se encuentra ubicado dentro de la magnitud Muy Alta. Por lo tanto, de acuerdo a este resultado se puede afirmar que el instrumento es altamente confiable.

2.6.2.2. Para la variable dependiente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	11

Utilizando la información de la Tabla n.º 2.2, se observa que el valor del Alfa de Cronbach (0.828), se encuentra ubicado en la magnitud Muy Alta. Por lo tanto, de acuerdo a este resultado se puede afirmar que el instrumento es altamente confiable.

2.6.3. Coeficiente de Correlación de Pearson

		Índice de morosidad	Políticas de cobranza
Índice de morosidad	Correlación de Pearson	1	-,260
	Sig. (bilateral)		,035
	N	20	20
Políticas de cobranza	Correlación de Pearson	-,260	1
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	20	20

Esta prueba estadística se utiliza para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón, se interpreta como r de Pearson donde puede variar de -1.00 a $+1.00$ (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El intervalo r entre $[-1.00$ y $+1.00]$ nos indica que si el valor $r = 0.00$ no existe correlación alguna entre la variables, por el contrario a medida que r se va acercando a -1 o $+1$ la correlación irá aumentado, en caso sea negativo la correlación será inversa y directa si es positivo.

En el caso de esta investigación, los resultados obtenidos a través del programa SPSS nos indican lo siguiente:

$$H_0: r = 0$$

$$H_1: r \neq 0 \quad H : \text{La implementación de nuevas políticas de cobranza del impuesto predial disminuye significativamente el índice de morosidad anual.}$$

Dado que el p -valor es menor a 0.05 (Significancia 0.035), rechazamos la hipótesis nula, por consiguiente existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la implementación de nuevas políticas de cobranza está relacionado significativamente con la disminución del índice de morosidad.

Por otra parte, el coeficiente de correlación de Pearson = -0.140 , indica una relación negativa (relación inversa) de débil a media, lo que quiere decir que a mayor cantidad de políticas de cobranza menor será el índice de morosidad.

2.7. Aspectos Éticos

La investigación fue desarrollada utilizando de manera fehaciente la información brindada por las entidades a las que se les solicitó, los autores e instituciones consultadas han sido citados y/o referenciados respetando la normativa APA vigente. Asimismo, las personas encuestadas tomaron conocimiento claro acerca del uso de las respuestas brindadas.

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1. Resultados de las encuestas

El procesamiento de los resultados de las encuestas a través del programa SPSS, nos condujo a la demostración y comprobación de la hipótesis principal y de las hipótesis específicas, propuestas en el presente trabajo de investigación, a continuación mostraremos las interrogantes más relevantes para el sustento de nuestra investigación:

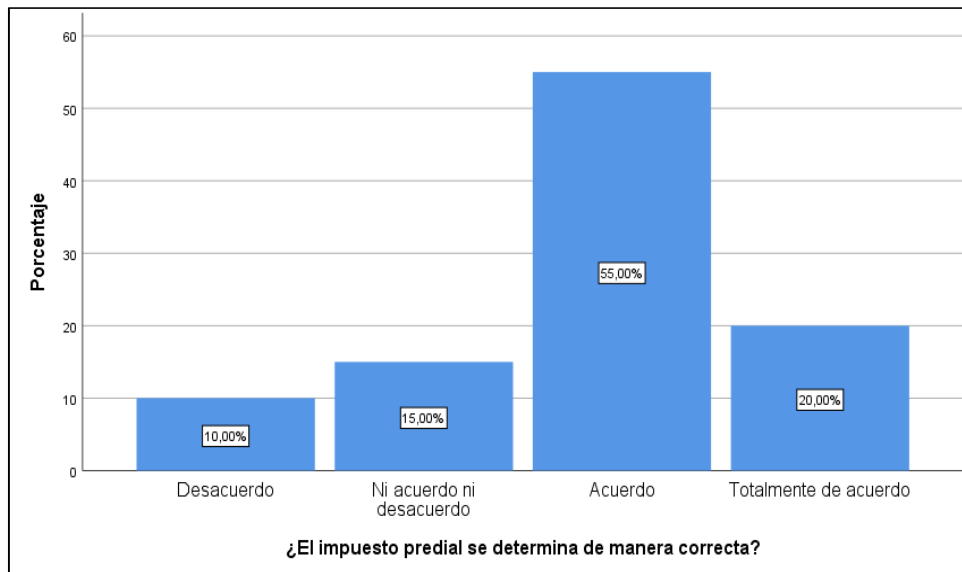
Pregunta 1: ¿El impuesto predial se determina de manera correcta?

Tabla n° 3 .1: El impuesto predial se determina de manera correcta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15,0	15,0	25,0
	Acuerdo	11	55,0	55,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Figura n.º 3.1: El impuesto predial se determina de manera correcta



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Interpretación: El 55% de los encuestados está de acuerdo con la forma como se determina el impuesto predial, en contraste solo un 10% se encuentra en desacuerdo en este punto.

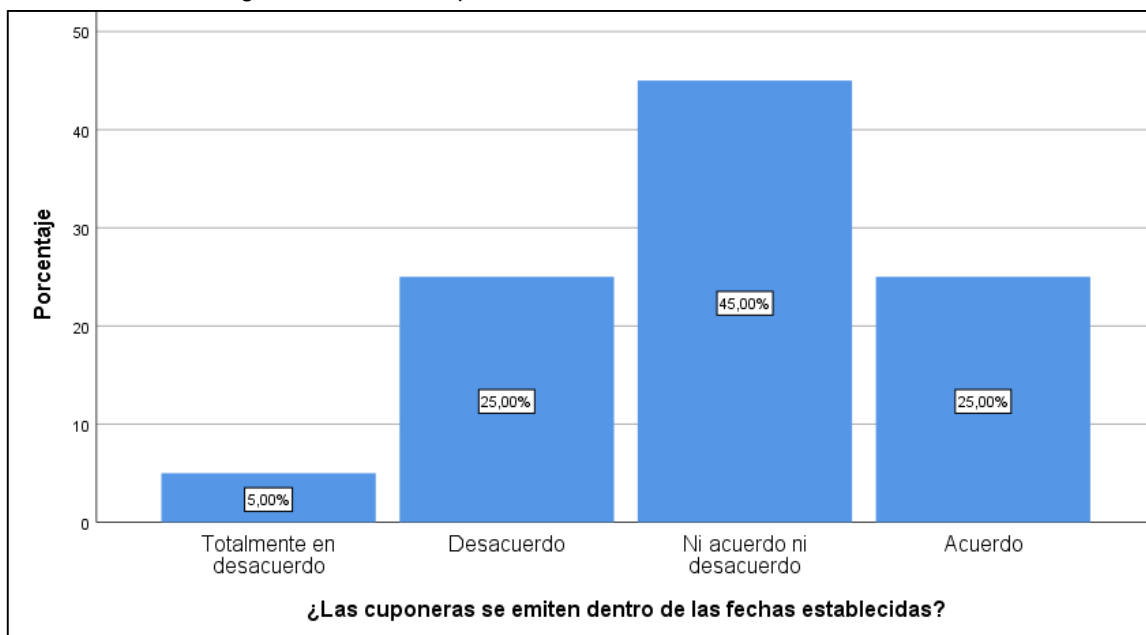
Pregunta 2: ¿Las cuponeras se emiten dentro de las fechas establecidas?

Tabla n.º 3.2: Las cuponeras se emiten dentro de las fechas establecidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Desacuerdo	5	25,0	25,0	30,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	9	45,0	45,0	75,0
	Acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Figura n.º 3.2: Las cuponeras se emiten dentro de las fechas establecidas



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia que 9 personas que representan el 45%, no están de acuerdo ni en desacuerdo sobre la emisión de las cuponeras, en cuanto a los que están de acuerdo y en desacuerdo se reparten un 25% para cada uno, por lo que se podría decir que los tiempos de emisión están dentro de lo establecido.

Pregunta 3: ¿Las notificaciones de las cuponeras se realizan al total de contribuyentes?

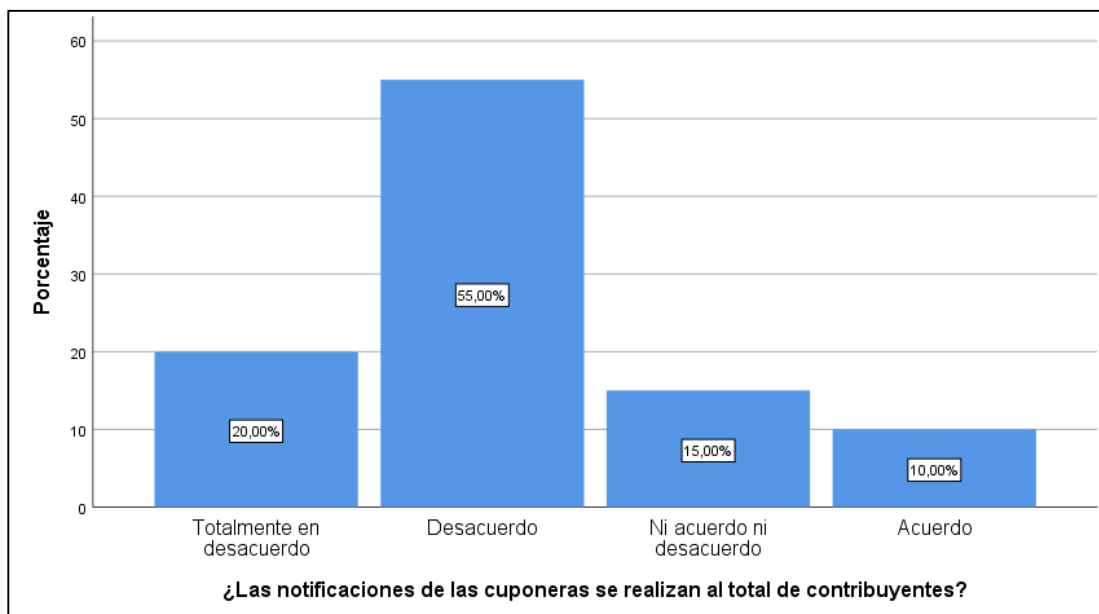
Tabla n.º 3.3: Las notificaciones de las cuponeras se realizan al total de contribuyentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Desacuerdo	11	55,0	55,0	75,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15,0	15,0	90,0
	Acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS

Elaboración propia

Figura n.º 3.3: Las notificaciones de las cuponeras se realizan al total de contribuyentes



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS

Elaboración propia

Interpretación: El 55% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con esta interrogante, lo que quiere decir que las cuponeras no están siendo notificadas al total de contribuyentes registrados.

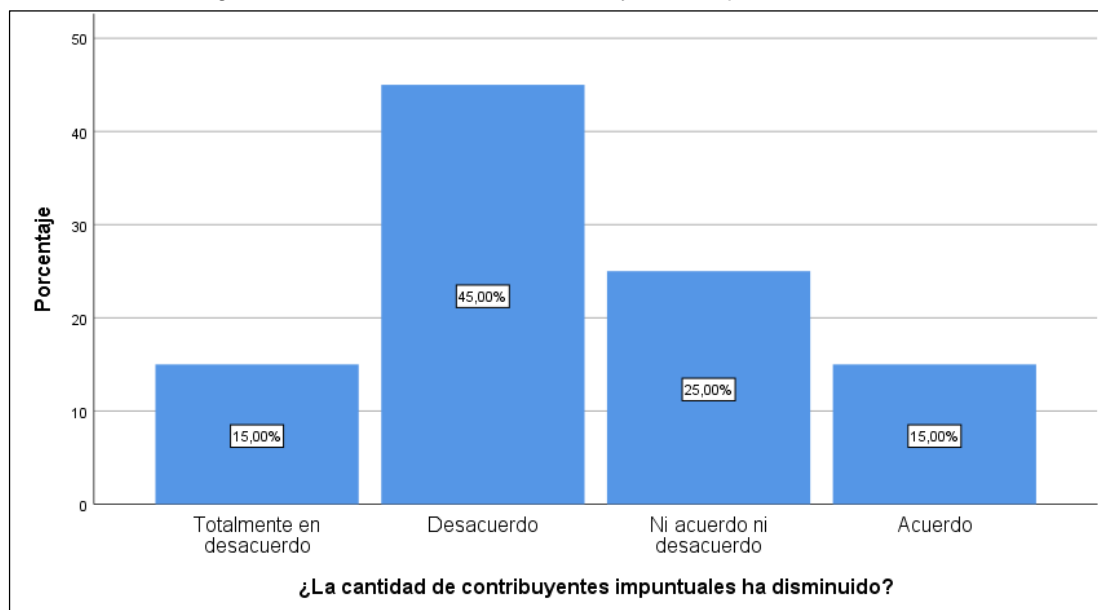
Pregunta 4: ¿La cantidad de contribuyentes impuntuales ha disminuido?

Tabla n.º 3.4: La cantidad de contribuyentes impuntuales ha disminuido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	Desacuerdo	9	45,0	45,0	60,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	85,0
	Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Figura n.º 3.4: La cantidad de contribuyentes impuntuales ha disminuido



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Interpretación: El 45% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con esta interrogante, contra un 15% que si se muestra de acuerdo, esto refleja que los niveles de morosidad no han disminuido en los últimos años.

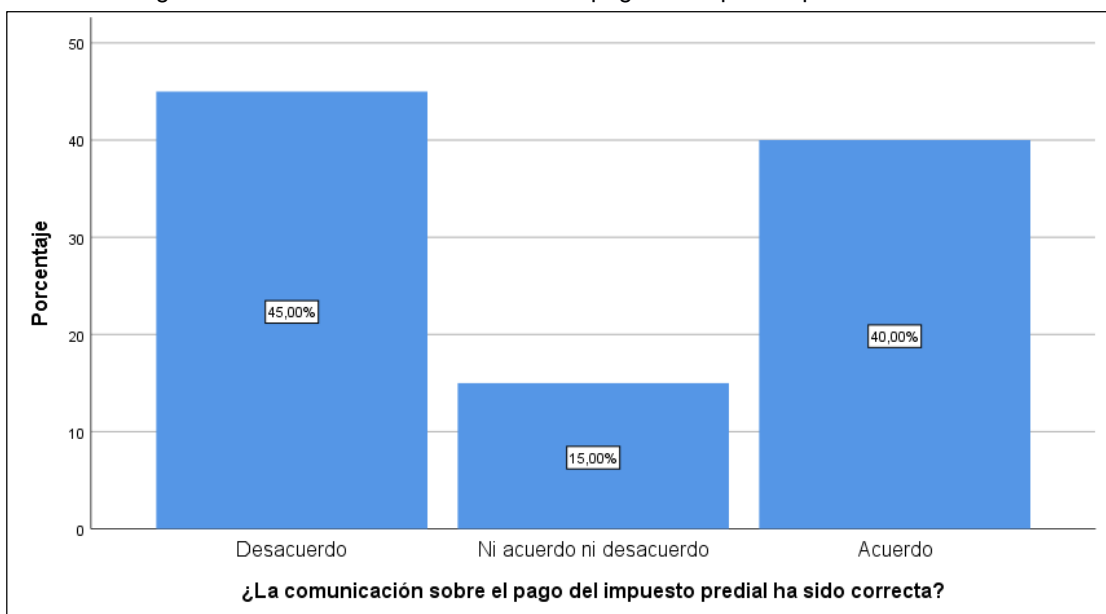
Pregunta 5: ¿La comunicación sobre el pago del impuesto predial ha sido correcta?

Tabla n.º 3.5: La comunicación sobre el pago del impuesto predial ha sido correcta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	9	45,0	45,0	45,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	3	15,0	15,0	60,0
	Acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Figura n.º 3.5: La comunicación sobre el pago del impuesto predial ha sido correcta



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Interpretación: El 45% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con esta interrogante, contra un 40% que si se muestra de acuerdo, lo que deja estos resultados es que las campañas informativas sobre el pago del impuesto predial están surtiendo poco efecto, por lo que se hace necesario impulsar este aspecto.

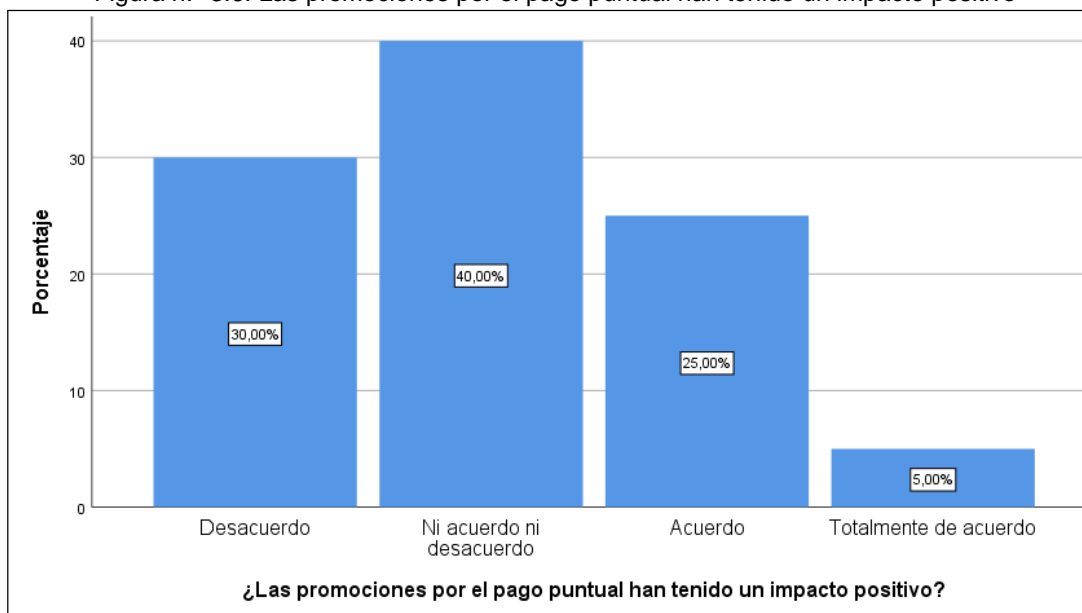
Pregunta 6: ¿Las promociones por el pago puntual han tenido un impacto positivo?

Tabla n.º 3.6: Las promociones por el pago puntual han tenido un impacto positivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	40,0	40,0	70,0
	Acuerdo	5	25,0	25,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Figura n.º 3.6: Las promociones por el pago puntual han tenido un impacto positivo



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Interpretación: El 30% se encuentra en desacuerdo contra un 25% que si considera que las promociones por pago puntual han tenido un impacto positivo, por esta razón se deben revisar estas promociones para mejorarlas y su impacto sea mayor.

Pregunta 7: ¿Cantidad de personas en el área es la adecuada para gestionar la cobranza?

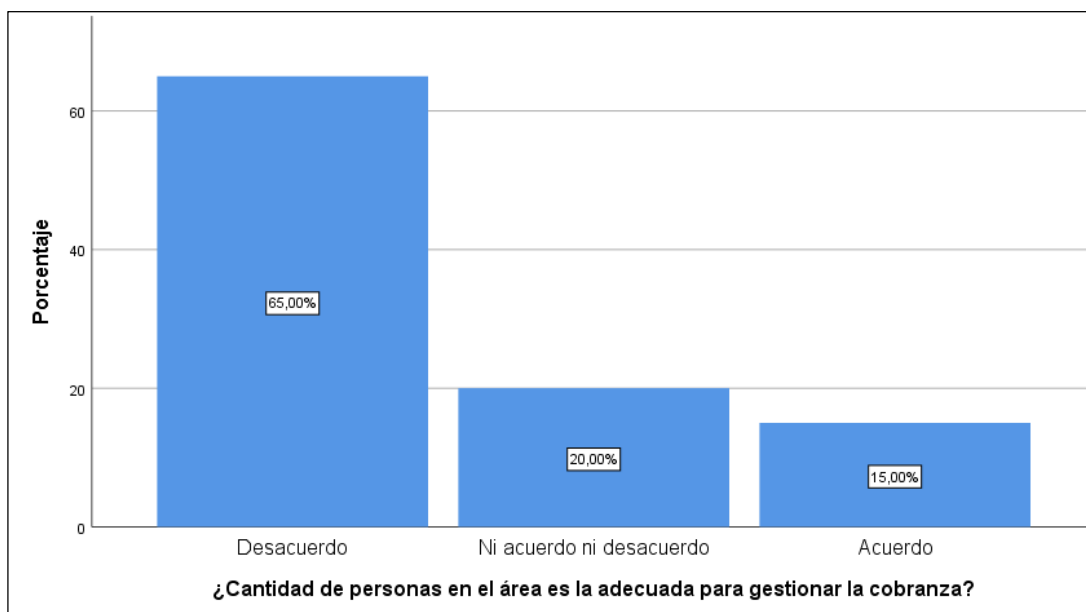
Tabla n.º 3.7: Cantidad de personas en el área es la adecuada para gestionar la cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	13	65,0	65,0	65,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	20,0	20,0	85,0
	Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS

Elaboración propia

Figura n.º 3.7: ¿Cantidad de personas en el área es la adecuada para gestionar la cobranza?



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS

Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia que el 65% de los encuestados se muestra en desacuerdo, por lo tanto queda evidencia que el personal existente en la actualidad no es el óptimo para gestionar adecuadamente la cobranza del impuesto predial.

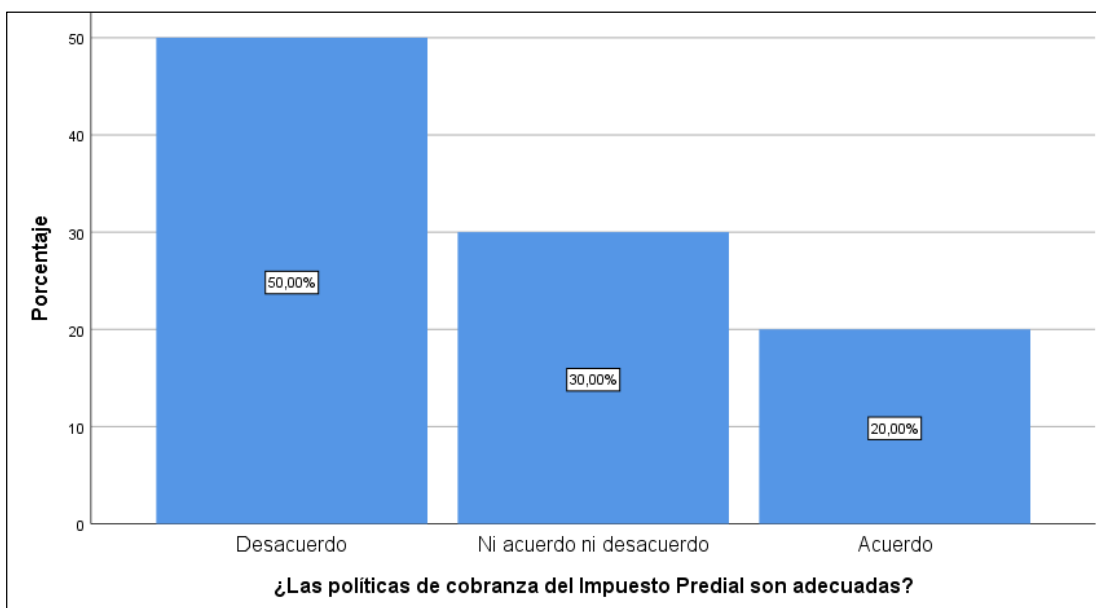
Pregunta 8: ¿Las políticas de cobranza del Impuesto Predial son adecuadas?

Tabla n.º 3.8: Las políticas de cobranza del Impuesto Predial son adecuadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	30,0	30,0	80,0
	Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
 Elaboración propia

Figura n.º 3.8: Las políticas de cobranza del Impuesto Predial son adecuadas



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
 Elaboración propia

Interpretación: El 50% de los encuestados indica que no existen políticas adecuadas contra un 20% que indica que sí, a partir de esto se aprecia la necesidad de establecer nuevas políticas de cobranza que ayuden a disminuir el índice de morosidad.

Pregunta 9: ¿Se cumplen las metas de recaudación programadas?

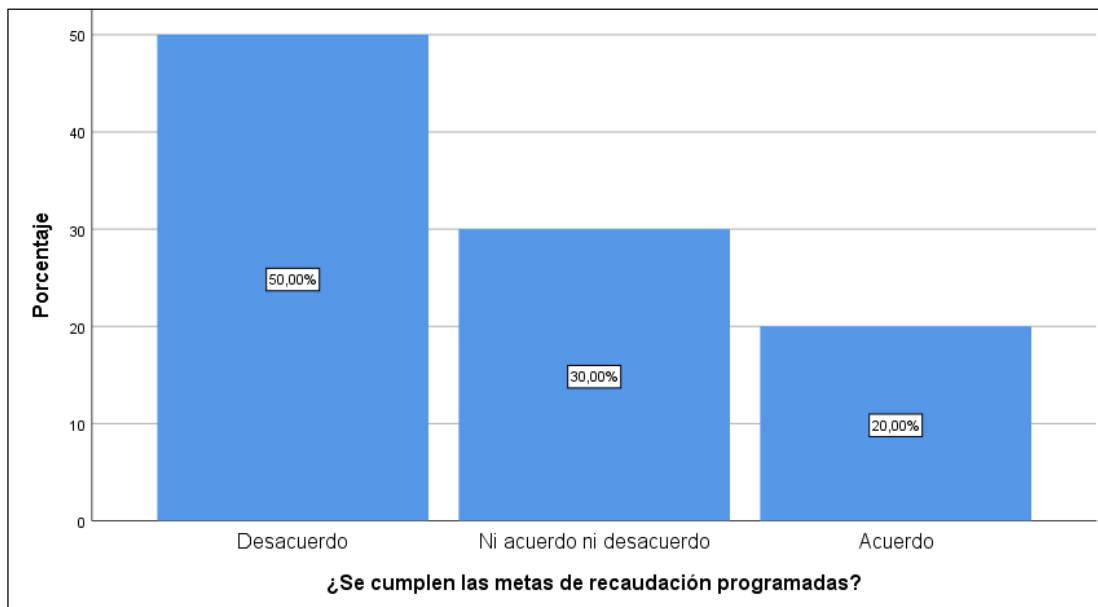
Tabla n.º 3.9: Se cumplen las metas de recaudación programadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	6	30,0	30,0	80,0
	Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS

Elaboración propia

Figura n.º 3.9: Se cumplen las metas de recaudación programadas



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS

Elaboración propia

Interpretación: El 50% de los encuestados se muestra en desacuerdo en el sentido de que las metas programadas se cumplen en el tiempo indicado, esto se sustenta en el elevado índice de morosidad de cada año, ya que estos se calculan a partir de los contribuyentes impuntuales.

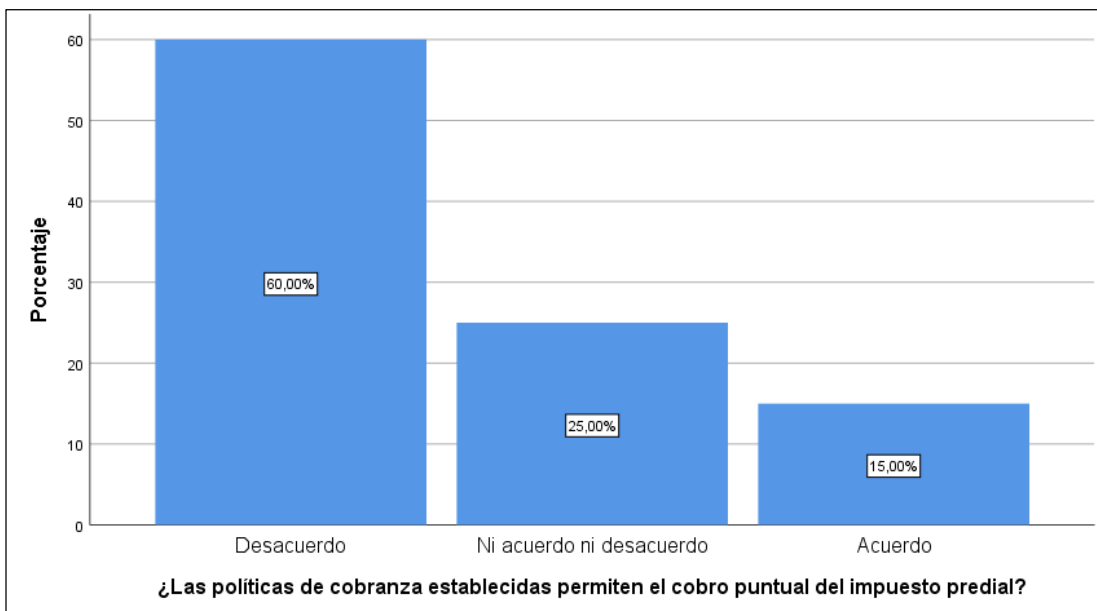
Pregunta 10: ¿Las políticas de cobranza establecidas permiten el cobro puntual del impuesto predial?

Tabla n.º 3.10: Las políticas de cobranza establecidas permiten el cobro puntual del impuesto predial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	85,0
	Acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Figura n.º 3.10: Las políticas de cobranza establecidas permiten el cobro puntual del impuesto predial



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia que el 60% indica que las políticas actuales no son las adecuadas para gestionar el pago puntual por parte de los contribuyentes, por este motivo se hace necesario replantear y establecer nuevas políticas.

Pregunta 11: ¿Las medidas coercitivas permiten recuperar deudas vencidas?

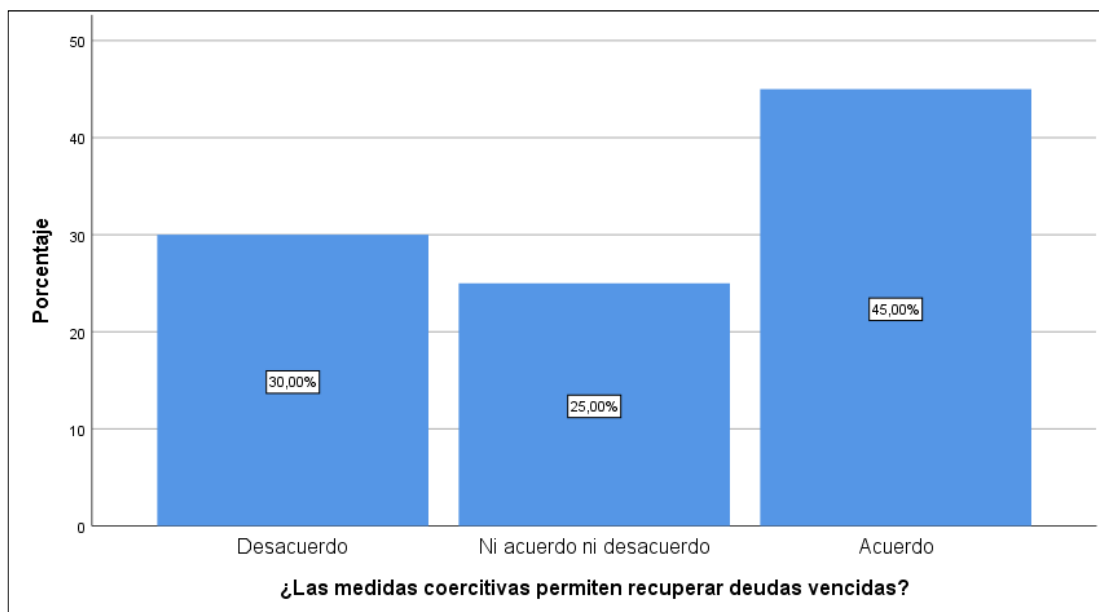
Tabla n.º 3.11: Las medidas coercitivas permiten recuperar deudas vencidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	55,0
	Acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS

Elaboración propia

Figura n.º 3.11: Las medidas coercitivas permiten recuperar deudas vencidas



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS

Elaboración propia

Interpretación: El 45% indica que las medidas coercitivas llevadas a cabo ayudan a recuperar deudas vencidas.

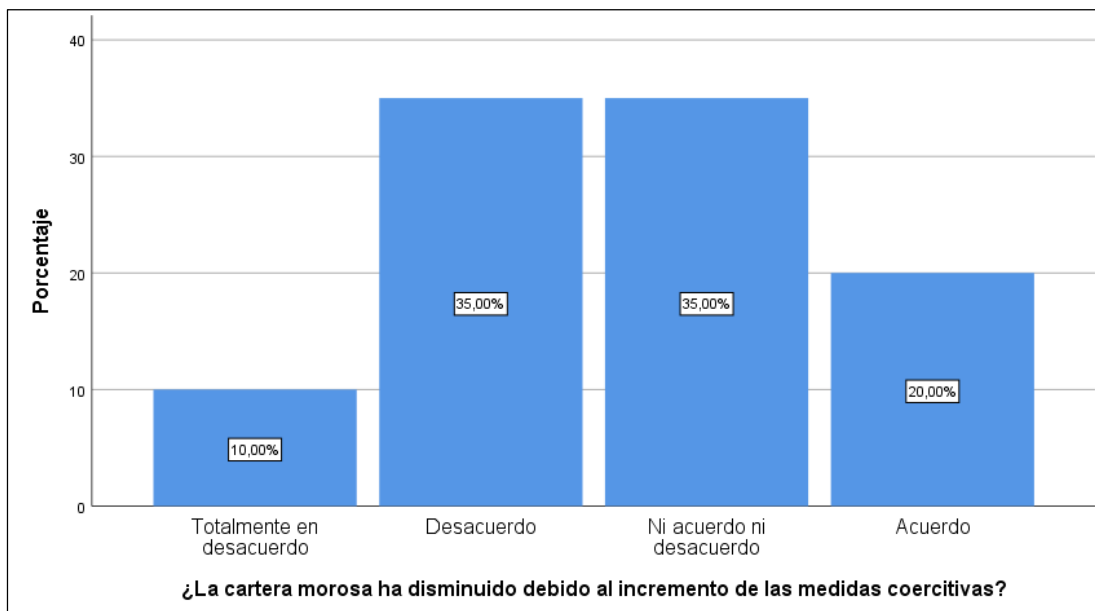
Pregunta 12: ¿La cartera morosa ha disminuido debido al incremento de las medidas coercitivas?

Tabla n.º 3.12: La cartera morosa ha disminuido debido al incremento de las medidas coercitivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	7	35,0	35,0	45,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	35,0	35,0	80,0
	Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Figura n.º 3.12: La cartera morosa ha disminuido debido al incremento de las medidas coercitivas



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia que el 35% de los encuestados indica que la cartera morosa no ha disminuido a partir de las aplicaciones de las medidas coercitivas, un 20% indica que esta si ha disminuido, por lo que se debe evaluar estas medidas y procurar disminuir la cartera morosa.

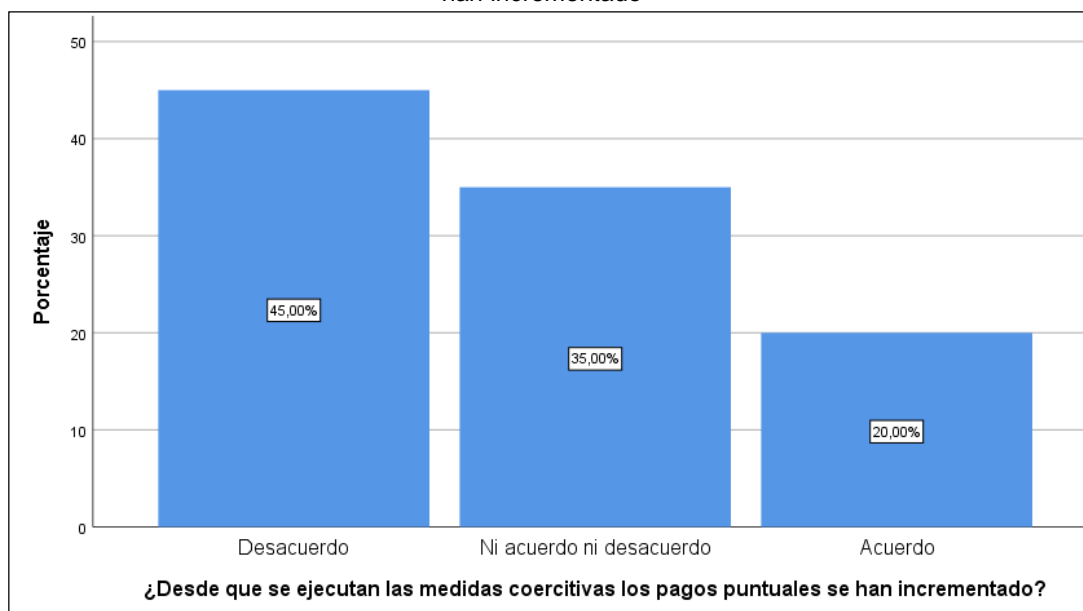
Pregunta 13: ¿Desde que se ejecutan las medidas coercitivas los pagos puntuales se han incrementado?

Tabla n.º 3.13: Desde que se ejecutan las medidas coercitivas los pagos puntuales se han incrementado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	9	45,0	45,0	45,0
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	35,0	35,0	80,0
	Acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Figura n.º 3.12: Desde que se ejecutan las medidas coercitivas los pagos puntuales se han incrementado



Fuente: Datos obtenidos mediante procesamiento del software SPSS
Elaboración propia

Interpretación: Un 45% de los encuestados señala que el pago puntual no ha sufrido ningún incremento a pesar de las medidas coercitivas ejecutadas, por lo que queda claro que estas medidas no son las mejores para persuadir que los contribuyentes cancelen de manera puntual sus obligaciones.

CAPÍTULO IV DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

LIMITACIONES

Algunas municipalidades consultadas no desearon brindar información acerca de la recaudación del impuesto predial en su distrito, a pesar de ser solicitado a través de sus portales de transparencia.

INTERPRETACIÓN COMPARATIVA

La capacidad de pago no influye significativamente en el índice de morosidad nos indica en una de sus conclusiones Morales & Vargas (2017), lo cual contrasta con la información revisada, en el cual se aprecia que distritos con ciudadanos de buenos ingresos económicos, como Surco y San Isidro, han ido disminuyendo sus índices de morosidad año tras año.

Por otro lado, Guerrero & Noriega (2015) concluyen que en los estratos socioeconómicos más bajos los factores que más inciden en el recaudo son la falta de dinero y la corrupción, esto refuerza una de las hipótesis planteadas en la cual se indica que factores económicos y sociales afectan directamente el índice de morosidad de la recaudación.

IMPLICANCIAS

Mediante la encuesta se pudo determinar que las medidas coercitivas no son las más adecuadas tanto para recuperar deuda como para incentivar el pago puntual, tal como se planteó en una de las hipótesis específicas, por lo tanto se debe imitar campañas de flexibilización tributaria llevadas a cabo por otros municipios.

Se determina a través de las pruebas metodológicas que las Políticas de cobranza repercuten directamente en el índice de morosidad del Impuesto Predial, sustentado la hipótesis general planteada en este trabajo de investigación.

CONCLUSIONES

Se deben tener presentes municipios que son modelo de recaudación como San Isidro cuya morosidad es casi de 1%, esto se debe básicamente a que sus contribuyentes perciben positivamente el uso de sus recursos, su trabajo en la comunicación de los recursos utilizados se debe imitar, se debe mejorar la comunicación con los contribuyentes de Lima Cercado, para que conozcan de primera mano la forma como se utiliza sus tributos y esto los incentive a pagar.

Puesto que las medidas coercitivas no han surtido el efecto esperado, se puede poner en marcha una Amnistía Tributaria que abarque deuda hasta el año 2015, de esta manera se puede

disminuir la cartera morosa y mostrar que el municipio no solo utiliza medidas de fuerza para cobrar sus deudas sino que es flexible con aquellas personas que por un algún motivo se encuentran impagos.

Revisar el proceso de notificaciones de las cuponerías, ya que la encuesta muestra que el personal del área de cobranzas considera que no se están realizando de la manera adecuada, lo que puede perjudicar directamente el nivel de recaudación.

Por último, las campañas promocionales no han surtido el efecto esperado ya que desde su puesta en marcha los índices de morosidad no han variado mucho, lo que da por no cierta la hipótesis planteada al respecto, se debe comunicar de mejor manera los beneficios que trae consigo el pagar de manera puntual el impuesto predial.

REFERENCIAS

Aguilar, G. & Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras en el Perú. *En Revista Economía de PUCP*, 25 (50) pp. 67-68.

Alfaro, J. & Rühling, M. (2007). *La incidencia de los Gobiernos Locales en el Impuesto Predial en el Perú*. INICAM, Lima, Perú.

Carrasco, M. (2017). *La morosidad en España: el sistema FACe como herramienta de gestión empresarial*. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.

Decreto Legislativo 776 – MEF. *Ley de Tributación Municipal* (diciembre 30, 1993) Art. 13 "Tramo de autoavalúo".

Guerrero, R. & Noriega, H. (2015). *Impuesto predial: Factores que afectan su recaudo*, Universidad Popular del Cesar, Cesar, Colombia.

Haldenwang, C., Busing, E., Foldi, K., Goldboom, T., Jenrich, F. & Pulkowski, J. (2009). *Administración tributaria municipal en el contexto del proceso de descentralización en el Perú*. German Development Institute, Bonn, Alemania.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación 5ta. Edición*, México D.F., México: Interamericana Editores.

Iregui, A., Melo, L. & Ramos, J. (2003). *El impuesto predial en Colombia: evolución reciente, comportamiento de las tarifas y potencial de recaudo*. Banco de la República, Bogotá, Colombia.

Larios, J. (23 de junio de 2017). Como fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria a través del cumplimiento del impuesto predial [Mensaje en un blog]. Recaudando Bienestar. Recuperado de <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/la-importancia-del-impuesto-predial-para-la-ciudadania/>

Morales, A. & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.

Morales, M. & Vargas, N. (2017) *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Municipalidad de San Isidro. (2017, 20 de octubre). *Informe N° 178-2017-1100-GAT/MSI*. San Isidro: Rosalia Mendoza.

Parella, S. & Martins, F. (2006), *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.

SAT. (s.f.). Servicio de Administración Tributaria. Recuperado el 20 de octubre de 2017, de www.sat.gob.pe

ANEXOS

ANEXO N° 01

ENCUESTA DE IMPLEMENTAR NUEVAS POLÍTICAS EN LA COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL EN LIMA CERCADO QUE PERMITAN REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA RECAUDACIÓN ANUAL, 2015-2017

**ENCUESTA DE IMPLEMENTAR NUEVAS POLÍTICAS EN LA COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL EN
LIMA CERCADO QUE PERMITAN REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA RECAUDACIÓN
ANUAL, 2015-2017**

(Elaborado por Torero Antaurco, Carlos; Lima – Perú, 2017)

Tipo de Encuesta: Escala de Likert

Instrucciones:

En la siguiente encuesta lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X la respuesta que Ud. Considera correcta.

Total desacuerdo = TD Desacuerdo = D Ni de acuerdo ni en desacuerdo = NN
De acuerdo = A Totalmente de acuerdo = TA

Valor cuantitativo por respuesta: TD = 1, D = 2, NN = 3, A = 4, TA = 5

ÍNDICE DE MOROSIDAD:

Dimensión: Generación de la Cobranza	TD	D	NN	A	TA
1. ¿El impuesto predial se determina de manera correcta?					
2. ¿Las cuponerías se emiten dentro de las fechas establecidas?					
3. ¿Las notificaciones de las cuponerías se realizan al total de contribuyentes?					
Dimensión: Contribuyentes	TD	D	NN	A	TA
4. ¿Todos los contribuyentes se encuentran debidamente registrados?					
5. ¿La cantidad de contribuyentes impuntuales ha disminuido?					
6. ¿Los reclamos presentados por IP han aumentado en los últimos años?					
Dimensión: Gestión de cobranza	TD	D	NN	A	TA
7. ¿La comunicación sobre el pago del impuesto predial ha sido correcta?					
8. ¿Las promociones por el pago puntual han tenido un impacto positivo?					
9. ¿Cantidad de personas en el área es la adecuada para gestionar la cobranza?					
10. ¿Los pagos de impuesto predial se realizan de manera puntual?					

11. ¿Existen mecanismos de cobranza adecuados para reducir la morosidad?					
--	--	--	--	--	--

POLÍTICAS DE COBRANZA:

Dimensión: Políticas adecuadas	TD	D	NN	A	TA
12. ¿Las políticas de cobranza del Impuesto Predial son adecuadas?					
13. ¿Los contribuyentes pagan el total anual del impuesto predial y se acogen al descuento del 5%?					
14. ¿Los gestores de cobranza cumplen con sus metas mensuales?					
Dimensión: Eficiencia	TD	D	NN	A	TA
15. ¿La recaudación trimestral es la estimada?					
16. ¿Se cumplen las metas de recaudación programadas?					
17. ¿Las políticas de cobranza establecidas permiten el cobro puntual del impuesto predial?					
Dimensión: Medidas Coercitivas	TD	D	NN	A	TA
18. ¿Las medidas coercitivas permiten recuperar deudas vencidas?					
19. ¿La cartera morosa ha disminuido debido al incremento de las medidas coercitivas?					
20. ¿Desde que se ejecutan las medidas coercitivas los pagos puntuales se han incrementado?					
21. ¿Los embargos vehiculares han ayudado a disminuir los contribuyentes impuntuales?					

ANEXO N° 02

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE
EXPERTOS**