

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD HUALGAYOC - BAMBAMARCA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:  
CONTADOR PÚBLICO

Autores:

EDWIN ORLANDO AVELINO VILLAVICENCIO  
EULER ARMANDO VELÁSQUEZ GARCÍA

Asesor:

CPCC. ROGELIO REGALADO VILLEGAS.

Cajamarca - Perú

2019

## **DEDICATORIA**

La realización de este proyecto está dedicado a nuestros padres, pilares fundamentales de nuestra vida. Sin ellos, no hubiésemos podido conseguir lo que hasta ahora hemos logrado. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para nosotros, sino para nuestros hermanos y familia en general.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia, agradecemos a nuestros docentes, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a que llegemos al punto en el que nos encontramos.

A nuestro tutor, por todo el apoyo que nos ha brindado en el transcurso del ciclo, por compartirnos e ilustrarnos todo su conocimiento; que estamos seguros, nos ayudará en nuestro crecimiento personal y profesional.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.2. Antecedentes. ....	11
1.2.1 A nivel Internacional.....	11
1.2.2. A nivel Nacional.....	13
1.2.3 A nivel Local.....	14
1.3 Definiciones conceptuales.....	14
1.3.1 Control interno. ....	14
1.3.1.1 Definición de control interno. ....	14
1.3.1.2 Importancia del Control Interno. ....	16
1.3.1.3 Objetivos del Control Interno.....	16
1.3.1.4 Efectividad del Control Interno. ....	17
1.3.1.5 Deficiencia del control interno. ....	18
1.3.1.6 Limitaciones del Control Interno.....	19
1.3.1.7 Técnicas de evaluación del control interno. ....	19
1.3.1.8 Calificación de la Efectividad del Control Interno .....	19
1.3.2 Gestión de cobranza.....	20
1.3.2.1 Gestión.....	20
1.3.2.2 Cobranza.....	20
1.3.2.3 Definición de Gestión de cobranza.....	20
1.3.2.4 Objetivos de la gestión de cobranza.....	21
1.3.2.5 Gestión de cobranza del impuesto predial.....	23
1.3.3 Recaudación del Impuesto Predial.....	25
1.3.3.1 Impuesto Predial.....	25
1.3.3.2 Aspectos Básicos para la Recaudación del Impuesto Predial .....	28
1.5. Justificación .....	30
1.6. Limitaciones.....	31
1.7. Objetivos.....	31
1.7.1. Objetivo General. ....	31
1.7.2. Objetivos Específicos.....	32
1.8. Hipótesis .....	32
1.8.1. Hipótesis General .....	32
1.8.2. Hipótesis Específica .....	32
1.9. Variables.....	33
1.9.1. Independiente.....	33

1.9.2. Dependiente .....	33
CAPITULO II. METODOLOGIA .....	34
2.1. Operacionalización de variables .....	34
2.2. Tipo de investigación.....	35
2.3. Diseño de investigación .....	35
2.4. Unidad de estudio.....	36
2.5. Población .....	36
2.6. Muestra.....	37
2.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .....	37
2.7.1. Técnicas y recolección de datos.....	37
2.7.2. Instrumentos de recolección de datos.....	38
2.8. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos. ....	38
2.8.1. Métodos:.....	38
2.8.2. Instrumentos y procedimiento de recolección de datos .....	39
2.8.3. Aspectos éticos de la investigación .....	39
CAPITULO III. RESULTADOS .....	40
CAPÍTULO IV.....	44
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	44
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calificación del control interno	20
Tabla 2: Alfa de Cronbach Estadística de fiabilidad	40
Tabla 3: Estadística del total de elementos	40
Tabla 4: Percepción del incremento de la recaudación del impuesto predial	41
Tabla 5: Conocimiento de la existencia de un órgano institucional que ayuda a controlar la ejecución de la recaudación predial	42
Tabla 6: Cumplimiento de obligaciones tributarias a tiempo	42
Tabla 7: Los ciudadanos realizan el cumplimiento voluntario de las obligaciones Tributarias	43
Tabla 8: Elaboración de reportes de recaudación predial	43
Tabla 9: Genero	53
Tabla 10: Recaudación del impuesto sujeto al cumplimiento de objetivos	53
Tabla 11: Dificultades que impiden el acelerado proceso de recaudación de impuestos	54
Tabla 12: Personal capacitado en temas de recaudación de impuesto predial	54
Tabla 13: Personal constantemente evaluado para el control de rendimiento laboral	55
Tabla 14: Realización del control previo antes de notificar al ciudadano	55
Tabla 15: Elaboración oportuna de reportes de los administrados que adeudan por por concepto de recaudación predial	56
Tabla 16: Los colaboradores ayudan al ciudadano a generar conciencia para realizar sus pagos prediales	56
Tabla 17: Capacidades del personal para la recaudación predial	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentajes de aceptación

44

## RESUMEN

La investigación, tiene por finalidad brindar información relevante del control interno y cómo se puede mejorar la recaudación del impuesto predial.

Dentro del objetivo general, se consideró determinar la incidencia del control interno de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018.

La investigación es de tipo descriptivo, transversal y con un diseño no experimental, asimismo las variables del estudio están conformadas por: variable independiente (control interno) y variable dependiente (recaudación del impuesto predial).

Se desarrolló la recopilación de datos a través de la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, con 13 ítems. El procesamiento de datos se realizó a través del SPSS, obteniéndose como resultado el alfa de cronbach con una fiabilidad de 7.145 el cual es aceptable para la investigación.

**Palabras clave:** Control interno, recaudación tributaria, gestión, cobranza, rentas.

## ABSTRACT

The purpose of the investigation is to provide relevant information on internal control and how property taxes can be improved.

Within the general objective it was considered to analyze the internal control of the collection management in the collection of the property tax of the municipality Hualgayoc - Bambamarca 2018.

The research is quantitative, descriptive and with a non-experimental design, the study variables are also made up of: Independent variable (internal control) and dependent variable (property tax collection).

The data collection was developed through the survey technique and the questionnaire instrument, with 13 items, then to process the data was carried out through the SPSS, resulting in a chrombach's alpha with a reliability of 7.145 which is acceptable for research

Keywords: Internal Control, Collection, tax, Management, collection, Income.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Los tributos vienen a ser la cantidad de recursos (dinero) que los ciudadanos aportan al estado para el gasto público en su función de generar bienestar, a través de ello se puede sostener el aparato estatal y los diferentes bienes y servicios para el desarrollo de la sociedad en un país. En cuanto a los tributos municipales engloban los pagos que se hacen a nivel local para el mantenimiento y desarrollo de sus comunidades.

De Cesare, (2016), señala que en nuestro país la recaudación del impuesto predial fue de 614.6 millones de nuevos soles, mientras que la recaudación total de todos los tributos municipales ascendió a S/. 2.318.7 millones lo que significa que la recaudación del impuesto predial representa el 26,5% de toda la recaudación tributaria municipal.

La recaudación tributaria en el Perú es a todas luces deficiente, las brechas de inscripción y de declaración son significativas respecto de las brechas de declaración, pago y veracidad, en gran parte la responsabilidad recae sobre el estado por no contar con un adecuado control interno que se encargue de supervisar el proceso de recaudación, ello incluye elementos cualitativos y cuantitativos, como la recaudación, ampliar base tributaria, percepción de riesgo, conciencia y cultura tributaria, entre otros.

El Sistema Nacional de Control es descentralizado: en cada municipalidad debe existir un órgano de control institucional que depende directamente de la Contraloría General de la República. Sin embargo, esto no ocurre en un gran número de municipalidades distritales, no porque se quiera evadir las acciones de control sino porque su economía no lo permite. Por tal razón, es permitido que las municipalidades distritales coordinen con las provinciales a fin que estas cumplan con prestarles el apoyo necesario. Municipio al Día (2015).

En la actualidad los municipios comprometidos con el cumplimiento de metas para el logro de objetivos presupuestales y objetivos estratégicos de acuerdo al Presupuesto General de la República, Plan Estratégico Nacional, están en constante cambio, puesto que existe diversos procesos de gestión en el sistema tributario, estos cambios conllevan a determinar un mejor control en las recaudaciones de tributos, sin embargo, aún existe población que no cumple sus obligaciones tributarias.

El Control Interno de la Gestión de Cobranzas en el Área de Rentas de la Municipalidad Hualgayoc - Bambamarca, no obtiene los resultados esperados, generando la probabilidad de incumplimiento de las metas fijadas por el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, esto nos motiva a verificar el manejo de gestión administrativa en el área de Rentas, puesto que no hay procedimientos fiables para recaudo de tributos de la Municipalidad; entonces, es de conocimiento público los retrasos en los pagos de tributos, motivo por el cual la presente investigación tiene por objetivo determinar la incidencia del control interno de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018.

## **1.2. Antecedentes.**

Actualmente en el mundo, el control interno y la gestión de cobranzas en la recaudación de impuestos prediales en las entidades públicas están siendo monitoreadas con mayor frecuencia, puesto que esto favorece a la transparencia del recaudo de bienes del estado, sin embargo, existen procedimientos de gestión que a un no están bien definidos para su manejo adecuado.

### **1.2.1 A nivel Internacional.**

Editorial CEP (2018), menciona en su libro “Cuerpo General Administrativo de la Administración General del Estado” que para la consecución de una gestión integral del Sistema Tributario Municipal regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión, se habilita al pleno de los

ayuntamientos de los municipios de gran población para crear un órgano de gestión tributaria, responsable de ejercer como propias la competencia que la Administración Tributaria local le atribuye la legislación tributaria.

Corresponderán a este órgano de Gestión Tributaria al menos las siguientes competencias.

- a) La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- b) La recaudación en periodo ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del ayuntamiento.
- c) La tramitación y resolución de los expedientes sancionados tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida.

La OCDE (2017), menciona en su libro “Estudios de la OCDE sobre Gobernanzas Públicas”, que con el fin de desarrollar un sistema de integridad pública coherente e integral, la puesta en marcha del sistema estatal anticorrupción de Coahuila, tendría que partir de los elementos fundamentales, cuyo fin es velar por la integridad administrativa y contable, por lo que el control interno representa un elemento esencial en lo referente a salvaguardar la integridad y facilitar un proceso eficaz de rendición de cuentas, Coahuila desarrolló su Norma General de Control Interno que incluye un marco de gestión de riesgos que se aplicará en el gobierno estatal, sin embargo se requieren mayores esfuerzos para incorporar las actividades de control interno en las actividades estratégicas y operativas de las instituciones del sector público. De hecho, los funcionarios de los niveles operativos afirman que una pauta más fuerte por parte de los titulares de las instituciones públicas ayudaría a establecer el control interno y la gestión de riesgos como una responsabilidad de todo servidor público, no sólo de los ubicados en los más altos niveles. El uso de análisis de datos y la creación de Órganos Internos de Control.

Llactahuaman (2015,) en su tesis titulada “Sistema Integral Para Mejorar la Calidad de Información en la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de El Tambo”, manifiesta tener su ámbito de estudio en las Sub Gerencias de la Gerencia de Rentas y la Sub Gerencia de Tesorería, quienes son encargadas de administrar y controlar la recaudación tributaria en el distrito de El Tambo. La problemática radica en que los sistemas informáticos de recaudación tributaria (SIAC y SISRENT) con los que cuenta la Municipalidad Distrital de El Tambo, presentan muchas deficiencias en su funcionamiento, que han permitido que muchos malos funcionarios aprovechen y lucren en beneficio propio; asimismo no se cuenta con el código fuente, manuales técnicos y de usuario de estos sistemas, dificultando la corrección de las deficiencias y la implementación de nuevas funcionalidades, por lo que se requiere la contratación de los propietarios de los sistemas.

### **1.2.2. A nivel Nacional**

Quispe (2018), en su investigación titulada “La cultura tributaria y su incidencia en el pago del impuesto predial del Asentamiento Humano Siete de Octubre de la Municipalidad del Distrito de El Agustino 2017” cuyo objetivo principal fue determinar la incidencia de la cultura tributaria en el pago del impuesto predial, en el AA.HH 7 de Octubre, en el periodo 2017, se consideró que a medida que se incrementa la cultura tributaria se incrementa el pago del impuesto predial. Por consiguiente y finalizado el estudio se determinó que los contribuyentes, no tiene cultura tributaria desconocen la importancia de pagar el impuesto predial, no tienen información sobre la ordenanza N° 593, que regula la cobranza del impuesto Municipal del distrito y de forma específica el impuesto predial.

Seclén (2017), en su investigación titulada “Evaluación de la Gestión en la Gerencia de Rentas para Incrementar la Recaudación de los Impuestos y Arbitrios en la Municipalidad de Ferreñafe periodo 2013 -2014”, manifiesta que en el estudio desarrollado en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, evaluó la gestión y se determinaron dificultades en los

procesos de recaudación, fiscalización y ejecución coactiva, teniendo como efectos la disminución de la recaudación de impuestos y arbitrios y el aumento de la morosidad, por lo que el estudio pudo obtener resultados que se suscitan en la gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe en los periodos 2013 y 2014 disminuyó la recaudación de los impuestos Municipales de un año a otro un promedio del 4% esto es debido a que no tienen una base de datos de contribuyentes no actualizadas, además la falta de fiscalización y la mala gestión de cobranza a los contribuyentes, la morosidad del impuesto y arbitrios municipales, se debió a no tener una fiscalización constante y la mala gestión de cobranza de los contribuyentes.

### **1.2.3 A nivel Local.**

La Municipalidad Provincial Hualgayoc - Bambamarca, cuenta con ocho departamentos. El estudio está enfocado exclusivamente en el departamento de Administración Tributaria, por lo que se puede constatar incidencias en la gestión para la recaudación tributaria de ingresos directos de la Municipalidad, esto se debe a la falta de un mejor manejo de gestión que permita mejorar el control interno, para reducir incidencias, a través de la gestión de recaudación de ingresos directos tributarios, es por ello que se debe generar estrategias de mejoramiento en el proceso de recaudar ingresos directos de la entidad.

## **1.3 Definiciones conceptuales.**

### **1.3.1 Control interno.**

#### **1.3.1.1 Definición de control interno.**

Control interno tiene diversos conceptos, según los autores, definidos desde varios puntos de vista, se han recopilado algunos conceptos y se propone una definición para el presente análisis.

*De acuerdo a Santillana (2015,) definió al control interno como:*

El plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal para salvaguardar su activos y documentación relevante; asegurar y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentación relevante; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y a las políticas prescritas por la administración. Es un proceso que incluye las actividades que llevan a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales (p. 49).

*Por su parte Barquero (2013), indico que el control interno:*

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. (p. 20).

Según Mantilla (2013), manifestó que el control interno comprende:

El plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas que se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (p. 18).

Según León (2013), define al control interno como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que, interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización” (p. 8).

Los autores coinciden en que el control interno es un proceso que se da en toda organización económica, e involucra sin excepción, a todos los integrantes de la misma, en aspectos que van más allá de temas contables, sino también en temas financieros, administrativos y operativos de la empresa o negocio con el fin de proporcionar seguridad razonable en el logro de los objetivos.

### **1.3.1.2 Importancia del Control Interno.**

De acuerdo a Estupiñan (2015), “Un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad, en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados”.

Por su parte Servin (2018), indicó que el control interno es importante porque “permite optimizar los recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad”.

Dicho de otro modo, el control interno se convierte en un aliado de la empresa dado que permite a la organización establecer los procedimientos por medio de los cuales se efectuarán sus actividades, pero además puede aprovecharse para controlarlas y asegurar el correcto desempeño de los mismos. Se efectuarán sus actividades también en temas financieros, administrativos y operativos de la empresa o negocio con el fin de proporcionar seguridad razonable en el logro de los objetivos.

### **1.3.1.3 Objetivos del Control Interno.**

De acuerdo a Estupiñan (2015), indicó que los objetivos del control interno son: “Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la

institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes administrativos, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas, lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados” (p.19).

*Por su parte Vásquez (2016), indicó que los objetivos que persigue el control interno son:*

Los de lograr la eficiencia y eficacia en las operaciones, generar un grado de alta confiabilidad en la generación de la información, en especial la financiera y finalmente lograr el objetivo de cumplimiento de todo tipo de normatividad que está asociada a la naturaleza de las operaciones que realiza la empresa en un periodo (p. 145).

*Según León (2013), señaló que entre los objetivos del control interno tenemos:*

- a) Los de proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- b) Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones. Promover la eficiencia de la explotación; estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- c) Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.

Según Servin (2018), los objetivos del control interno son los de “resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización”.

#### **1.3.1.4 Efectividad del Control Interno.**

De acuerdo a Mantilla (2013), cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

Consigue llevar a cabo ventas efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a nivel aceptable.

Entiende en qué medida las ventas se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.

Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reporting específicos de la entidad.

Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas (p. 28).

#### **1.3.1.5 Deficiencia del control interno.**

De acuerdo a Santillana (2013), señalo que:

Existe deficiencia en el control interno cuando no existe control; o bien cuando un control se diseña, implementa u opera de tal forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, riesgos en los procesos administrativos u operacionales que se siguen en una entidad, o incorrecciones en sus estados financieros (p.p. 49-50).

### **1.3.1.6 Limitaciones del Control Interno**

De acuerdo a Santillana (2015), indicó que el control interno “no puede prevenir malos juicios o decisiones, o eventos externos que pueden provocar que no se alcance el logro de las metas operacionales” (p. 86).

Según Auditoool (2015), indica que el control interno:

No puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad – es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consiente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

### **1.3.1.7 Técnicas de evaluación del control interno.**

De acuerdo a León (2013), las principales técnicas y más comúnmente para la evaluación del control interno son las de “memorándums de procedimientos, fluxogramas, cuestionarios de control interno, técnicas estadísticas” (p. 9).

### **1.3.1.8 Calificación de la Efectividad del Control Interno**

Oriol & Campa (2013), proponen criterios para la calificación de los sistemas de control interno, según su efectividad, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1

*Calificación del control interno.*

<b>Niveles</b>	<b>Calificación</b>	<b>Rangos</b>	<b>Conclusión</b>
1° nivel	0,7	> 0,5 a 0,7	Eficiente
2° nivel	0,5	> 0,3 a 0,5	Deficiente
3° nivel	0,3	> 0,1 a 0,3	Ineficiente

*Fuente:* Oriol & Campa (2013).

### 1.3.2 Gestión de cobranza

#### 1.3.2.1 Gestión

“La palabra gestión, significa, según la Real Academia Española, administrar. Es decir, hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos. A quien efectúe diligencias para lograr un objetivo se le llama gestor” (Ramírez, 2010, p. 24).

#### 1.3.2.2 Cobranza.

De acuerdo a Calderón (2018), indicó que la cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente industrial, comercial, financiera, o prestadora de servicio actividad, en todos los países del mundo.

#### 1.3.2.3 Definición de Gestión de cobranza

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas la gestión de cobranza:  
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 (p. 11).

Por su parte Debitia (2016), indicó que “la gestión de cobranza es el proceso de buscar el pago de deudas de individuos o empresas”.

Según Acción Internacional Headquarters (2008), la gestión de cobranza “es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos”.

#### **1.3.2.4 Objetivos de la gestión de cobranza.**

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas la gestión de cobranza del impuesto predial busca el logro de los siguientes objetivos:

**a) Incremento de la recaudación.**

“El incremento de la recaudación busca generar mayores recursos a la municipalidad a través del incremento de la recaudación. Idealmente, los esfuerzos de cobranza deben ser sostenidos, de modo que la recaudación sea creciente y, de alguna manera, predecible” (MEF, 2015, p. 12).

Por su parte el Servicio de Administración Tributaria de Lima, indicó que “Claramente, uno de los objetivos centrales es generar mayores recursos a la Municipalidad a través de la recaudación. Idealmente, los esfuerzos de cobranza deben ser sostenidos, de modo que la recaudación sea creciente y de alguna manera predecible” (SAT Lima, 2010, p. 15).

**b) Ampliación de la base tributaria.**

De acuerdo a Adrianzén (2018), indicó que para ampliar la base tributaria hay que ensanchar demográficamente el empleo formal de

alta o media productividad y contar con un marco de instituciones efectivo y profundo socialmente.

Según el Servicio de Administración Tributaria de Lima, señaló que: A través del proceso de cobranza ordinaria se busca acercar a los contribuyentes a la Administración, de modo que cumplan con sus obligaciones materiales y formales. La consecuencia es una mayor base tributaria, deseable no sólo para incrementar la recaudación, sino para hacerla sostenible en el tiempo (SAT Lima, 2010, p. 15).

**c) Cumplimiento Voluntario de las Obligaciones Tributarias.**

“El cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria del impuesto predial hace que la gestión tributaria sea más eficiente, pues el costo de cobrar tributos por la vía coactiva es más elevado” (MEF, 2015, p. 11).

De acuerdo a Rojo (2016), “la administración recauda en periodo voluntario cuando el obligado tributario realiza el pago dentro de los plazos reglamentarios” (p. 63).

Por su parte el Servicio de Administración Tributaria de Lima, indicó que “el proceso de cobranza ordinaria es fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Esto hace que la gestión tributaria sea más eficiente, pues el costo cobrar tributos mediante el proceso coactivo es más elevado” (SAT Lima, 2010, p. 15).

**d) Generación de Conciencia Tributaria.**

“La generación de la conciencia tributaria implica la interiorización de los deberes tributarios por el contribuyente” (MEF, 2015, p. 12).

Por su parte el Servicio de Administración Tributaria de Lima, señaló que “las cobranzas de tributos ayudan a fortalecer la cultura tributaria

de los ciudadanos, pues además de procurar el pago se realiza una labor pedagógica que consiste en formar e informar al contribuyente sobre sus deberes y derechos en materia tributaria” (SAT Lima, 2010, p. 15).

e) Percepción de Riesgo.

“La percepción de riesgo se producirá en la medida que las campañas de cobranza vayan acompañadas de información adecuada que explique las consecuencias del incumplimiento del pago de las obligaciones tributarias” (MEF, 2015, p. 12).

Según el Servicio de Administración Tributaria de Lima, indicó que el proceso de cobranza busca:

Generar en los contribuyentes la percepción de que, en caso de incumplir sus obligaciones tributarias, se exponen al riesgo de ser sancionados o ponen en riesgo su patrimonio. Esta percepción se producirá, en la medida en que las campañas de cobranza vayan acompañadas de información adecuada que explique las consecuencias del incumplimiento (SAT Lima, 2010, p. 15).

### **1.3.2.5 Gestión de cobranza del impuesto predial**

a) Identificación de contribuyentes.

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2015) en la identificación de contribuyentes:

Una de las acciones fundamentales de la administración tributaria municipal es la de reconocer correctamente a los contribuyentes del impuesto predial. Esto es necesario para: identificar exactamente a aquellos contribuyentes que cuentan con predios en su localidad; excluir

del registro de contribuyentes a aquéllos que se incluyeron indebidamente (MEF, 2015, p. 15).

#### Asignación del código del contribuyente

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas (2015) en la asignación del código del contribuyente:

Sirven para que la administración tributaria municipal sistematice, clasifique y ordene la información de cada contribuyente con la que cuenta. Por lo mismo, es importante que establezca un código único que le sirva para identificar al contribuyente y para que pueda ser utilizado durante el tiempo que dure la relación entre ambos. Se suele distinguir entre personas naturales y personas jurídicas. Para las primeras se sugiere que el código contenga el número de su documento nacional de identidad (DNI). En el caso de las personas jurídicas, se recomienda que el código coincida con el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC) asignado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) (MEF, 2015, p 15).

#### b) Inscripción en el registro de contribuyentes

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2015) en la inscripción en el registro de contribuyentes:

La identificación de los contribuyentes, se debe realizar su inscripción en el registro de contribuyentes de la administración tributaria municipal. Para ello es preciso contar con un sistema de información que facilite almacenar y sistematizar todos los datos relacionados con los contribuyentes, lo que incluye tanto la información personal (nombres, edad, estado civil) como la patrimonial (número de propiedades, fecha de adquisición, fecha de inscripción, dirección del predio). El proceso del registro distingue tres fases: inscripción, mantenimiento y cancelación (MEF, 2015, p. 16).

c) Revisión de la declaración y pago.

El Ministerio de Economía y Finanzas indicó que la revisión de la declaración y pago:

Sirve para que la administración tributaria municipal conozca quiénes son sus contribuyentes, qué se espera de ellos (presentación periódica de declaraciones tributarias), cuándo se esperan tales declaraciones (periodicidad), e incluso, en algunos casos, cuánto es el ingreso esperado por la obligación tributaria periódica del contribuyente. A partir del sistema de información del que se dispone para la inscripción de los registros de los contribuyentes, la administración tributaria municipal deberá hacer las contrastaciones entre la información consignada en este sistema y aquella recogida de la presentación de las declaraciones tributarias de cada periodo.

El resultado de este cruce de información permite: identificar a los contribuyentes omisos y moroso, emitir requerimientos, realizar acciones de cobranza (MEF, 2015, p. 18-19).

### **1.3.3 Recaudación del Impuesto Predial.**

#### **1.3.3.1 Impuesto Predial.**

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas, señaló que “el impuesto predial grava el suelo (terreno) y las edificaciones (construcciones) que se levantan sobre él” (MEF, 2015, p. 33).

Según el Sistema de Administración Tributaria de Cajamarca, el impuesto predial:

Es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del Impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua,

así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad distrital donde se encuentre ubicado el predio (SAT, 2018).

Por su parte el Grupo de Investigación Themis (2013), definió al impuesto predial como:

Un impuesto directo y de carácter real que grava el valor de determinados inmuebles de forma anual. Es un impuesto sobre la propiedad que integra gravar a quien tenga su titularidad jurídica. Su hecho imponible está constituido por la titularidad de los bienes inmuebles de naturaleza rústica y urbana en el respectivo territorio municipal (p. 163).

Predios Rústicos.

De acuerdo al MEF (2015), los predios rústicos son:

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 (p. 34).

Por su parte el Tribunal Fiscal (2003), indicó que los predios rústicos:

Son los terrenos ubicados en zona rural dedicados a uso agrícola, pecuario, forestal y de protección y a los eriazos susceptibles de destinarse a dichos usos que no hayan sido habilitados como urbanos ni estén comprendidos dentro de los límites de expansión urbana.

Predios urbanos.

De acuerdo al MEF (2015,) indicó que se considera predios urbanos a los terrenos que se encuentran en las ciudades, sus edificaciones y sus obras complementarias.

Por su parte el Tribunal Fiscal (2003,) definió a los predios urbanos:

Los que se encuentra situado en centro poblado y se destine a vivienda, comercio, industria o cualquier otro fin urbano, y los terrenos sin edificar, siempre que cuenten con los servicios generales propios del centro poblado y los que tengan terminadas y recepcionadas sus obras de habilitación urbana, estén o no habilitadas legalmente.

Base imponible

Según el Grupo de investigación Themis (2013), la base imponible del impuesto predial:

Conforme al artículo 11 de la Ley de Tributación Municipal, se encuentra constituida por el valor total del predio del contribuyente. Para determinar el valor del predio hay que sumar el valor del terreno, el valor de la edificación y el valor de otras instalaciones, tales como obras complementarias (p. 164).

Tasa del impuesto predial

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas, en lo que respecta a las tasas o alícuotas del impuesto predial, la legislación peruana ha optado por establecer una escala acumulativa y progresiva; es decir, por cada tramo de la base imponible se aplica una determinada tasa, que se va elevando conforme mayor sea el valor del tramo, siendo las tasas las siguientes: hasta 15 UIT, la alícuota es de 0.2%; más de 15% UIT hasta 60 UIT, la alícuota es de 0,6%; más de 60 UIT, la alícuota es de 1,0%.

### **1.3.3.2 Aspectos Básicos para la Recaudación del Impuesto Predial**

#### **Competencias de las Municipalidades en aspectos tributarios.**

El Ministerio de Economía y Finanzas, indicó que de acuerdo a la ley Orgánica de Municipalidades, las rentas municipales son las siguientes:

- a) Los tributos creados por ley a su favor.
- b) Las contribuciones, tasa, arbitrios, licencias, multas y derechos creados por su concejo municipal, los que constituyen sus ingresos propios.
- c) Los recursos asignados del Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN).
- d) Las asignaciones y transferencias presupuestales del Gobierno Nacional.
- e) Los recursos asignados por concepto de canon y renta de aduana. Conforme a ley.
- f) Las asignaciones y transferencias específicas establecidas en la ley anual der presupuesto, para atender los servicios descentralizados de su jurisdicción.
- g) Los recursos provenientes de sus operaciones de endeudamiento concertadas con cargo a su patrimonio propio, y con aval o garantía del Estado y la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas cuando se trate de endeudamiento externos, conforme a ley.
- h) Los recursos derivados de la concesión de sus bienes inmuebles, los nuevos proyectos y las obras o los servicios entregados en concesión.

Mecanismos para mejorar la recaudación, previos a la fecha de vencimiento del pago del Impuesto Predial.

De acuerdo al MEF (2015), indicó que los mecanismos para mejorar la recaudación son:

- a) Deben usarse todos los mecanismos posibles para difundir las fechas de vencimiento, la presentación de declaraciones juradas y las orientaciones necesarias para asegurar el pago voluntario en los plazos de ley de parte de los contribuyentes.
- b) Adicionalmente, se puede realizar la difusión de las obras y actividades a las que se destinan los recursos del impuesto predial. Para ello se puede usar un panel de información sobre los tributos y portal electrónico.
- c) También es importante asegurar la notificación de las cuponeras de pago del impuesto predial con la mayor efectividad posible y facilitar su pago descentralizándolo en bancos, de ser necesario.
- d) Resulta igualmente importante que la municipalidad tenga un catastro, pues se trata de un instrumento necesario para mejorar la recaudación del impuesto predial. La falta de registros catastrales impide la correcta identificación de los predios y de sus propietarios y poseedores. No obstante que el uso de catastros urbanos es aún muy incipiente en la administración de las ciudades y de las zonas rurales, debe tenerse en cuenta que la legislación vigente les encarga a las municipalidades su responsabilidad en la elaboración y actualización de los catastros, obligándoles a utilizar hasta el 5 % de la recaudación del impuesto predial para dichos fines.
- e) En las zonas rurales del país, las municipalidades tampoco cuentan con registros catastrales, principalmente por su escasa capacidad institucional y la poca importancia del impuesto como fuente de financiamiento. Recuérdese que los predios agrícolas tienen una exoneración del 50 % y en la práctica es muy poco lo que se logra recaudar (p. 37).

### **Facultad de Recaudación.**

De acuerdo al Servicio de Administración Tributaria de Lima, indicó que: 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 (segmentación de cartera) (SAT Lima, 2010, p. 13).

Según, Stiglitz, Joseph. La Economía del Sector Público. 2da Edición 1995. 425 - 563 Capítulos 16,17, 18,19 y 20

### **Las cinco características deseables de un sistema tributario**

Está muy extendida la creencia de que un "buen" sistema tributario debe reunir las siguientes condiciones:

- 1. Eficiencia económica:** No debe interferir en la asignación eficiente de los recursos.
- 2. Sencillez administrativa:** debe ser fácil y relativamente barato de administrar.
- 3. Flexibilidad:** debe ser capaz de responder fácilmente (en algunos casos automáticamente) a los cambios de las circunstancias económicas.
- 4. Responsabilidad política:** debe diseñarse de tal forma que cada individuo pueda averiguar qué está pagando para que el sistema político pueda reflejar con mayor precisión sus preferencias.
- 5. Justicia:** Debe ser justo en su manera de tratar a los diferentes individuos.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera incide el Control Interno de la Gestión de Cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018?

#### **1.5. Justificación**

El estudio tiene por finalidad brindar información en referencia a los procesos de gestión de entidades públicas, especialmente en el control interno de la gestión de

cobranzas en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad de Hualgayoc Bambamarca programados al 2018.

Es por ello que la investigación permitirá expandir y difundir información importante al ciudadano, del proceso de recaudación de impuestos y hacia dónde van destinados dichos impuestos.

El tema seleccionado para el estudio tiene relevancia debido a la falta de un control interno que se encargue de analizar, verificar y controlar los procesos administrativos de la recaudación tributaria.

La investigación servirá como aporte en el mejoramiento de la recaudación de impuestos, mejorando los ingresos a la entidad, los cuales se destinan a inversión en obras públicas, asimismo ayuda a mejorar el manejo administrativo, permitiendo incrementar las capacidades y habilidades de los funcionarios de la entidad.

## **1.6. Limitaciones**

Dentro de la investigación se encontró limitación en la poca información que nos brindó la municipalidad, puesto que es un proceso muy amplio para la recopilación de información, debido a las políticas restringidas de brindar información al ciudadano, asimismo para la aplicación de instrumentos del estudio no se pudo desarrollar consecutivamente, sino en distintas oportunidades, ya que el personal no contaba con tiempo disponible para que nos brinde información.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo General.**

Determinar la incidencia del control interno de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar el control interno en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.
- Evaluar el control interno en la ampliación de la base tributaria del impuesto predial de la municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.
- Evaluar el control interno en el cumplimiento tributario de obligaciones tributarias del impuesto predial de la municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.
- Evaluar el control interno en la generación de conciencia tributaria del impuesto predial de la municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.
- Evaluar el control interno en la percepción de riesgo del impuesto predial de la municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.8.1. Hipótesis General**

El Control Interno de la Gestión de Cobranzas incide directamente en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.

### **1.8.2. Hipótesis Específica**

El Control Interno para la percepción de riesgo es el factor que más incide en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018.

## **1.9. Variables**

### **1.9.1. Independiente**

Control Interno de la Gestión de Cobranzas

### **1.9.2. Dependiente**

Recaudación del Impuesto Predial

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTOS
<b>El Control Interno de la gestión de cobranzas</b>	Ambiente de control	Nivel estratégico	TECNICA: ENCUESTA  INSTRUMENTO; CUESTIONARIO  ANALISIS DOCUMENTAL
		Nivel Táctico	
		Nivel operacional	
	Evaluación de riesgos	Prevención de riesgos	
		Reducción de riesgos	
	Actividades de control	Monitoreo	
	Información y comunicación	Informes emitidos	
		Informes recibidos	
Supervisión y seguimiento	Evaluación		
<b>Recaudación del impuesto predial</b>	Fiscalización	Notificación	TECNICA: ENCUESTA  INSTRUMENTO; CUESTIONARIO
	Cobranza	Ordinaria	ANALISIS DOCUMENTAL
		Coactiva	

*Fuente: Elaboración propia.*

## 2.2. Tipo de investigación

Para Frank Morales (2010), en las investigaciones de tipo descriptivas, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

En la ciencia fáctica, la descripción consiste, según Bunge, en responder a las siguientes cuestiones:

- d) ¿Qué es? > Correlato.
- e) ¿Cómo es? > Propiedades.
- f) ¿Dónde está? > Lugar.
- g) ¿De qué está hecho? > Composición.
- h) ¿Cómo están sus partes, si las tiene, interrelacionadas? > Configuración.
- i) ¿Cuánto? > Cantidad

## 2.3. Diseño de investigación

Dentro de la investigación se determinó realizar un diseño de tipo transversal, no experimental, así mismo, con este tipo de diseño se estudian los valores y la incidencia que aparecen en una o diversas variables. El resultado va a ser ofrecer una visión objetiva de una situación en un momento dado. Los resultados serán totalmente descriptivos, al igual que lo será la hipótesis que se desarrollará a partir de los datos.

La correlación mide la relación entre dos variables. A diferencia de la experimentación, la relación se observa en un ambiente más natural. No hay un experimentador que controle las variables; en cambio, las variables interactúan fuera del laboratorio. Debido a que no hay un experimentador que controle cómo interactúan las variables, ningún estudio correlacional puede determinar cómo es causado un fenómeno. Esto ha llevado al importante mantra: "La correlación no es igual a causalidad". Sin embargo, para

observaciones amplias, pero aún significativas, los descubrimientos correlativos pueden proporcionar buena información.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

Diseño Transversal:

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

En tal sentido la presente Investigación es Transversal, porque se recolectarán los datos en un solo momento o tiempo único, que es el año 2018.

#### 2.4. Unidad de estudio

El estudio tiene la finalidad de investigar el control interno de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Hualgayoc-Bambamarca 2018”.

#### 2.5. Población

Arias (2012), la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

El estudio de investigación está conformado por una población finita, el cual están conformados por los colaboradores que laboran en el área de Rentas y Fiscalización, el cual consta de 12 personas quienes cumplen funciones referentes a la recaudación de la municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca.

## **2.6. Muestra**

La investigación está conformada por una población de 12 personas, por lo que es una población pequeña y además se tiene acceso a toda la población, el cual se tomará la misma cantidad para la muestra del estudio.

## **2.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

### **2.7.1. Técnicas y recolección de datos**

El estudio consta de las siguientes técnicas para la recolección y análisis de datos.

#### **a) Encuesta**

Para Dennis Chávez de Paz, este es un método de investigación social que sigue los mismos pasos de la investigación científica; sólo que, en su fase de recolección de datos éstos se obtienen mediante un conjunto de preguntas, orales o escritos, que se les hace a las personas involucradas en el problema motivo de estudio.

Se realizó esta técnica con el fin de ver la problemática que se suscita en el área de Rentas y Fiscalización, el cual se tuvo que ejecutar un cuestionario con ítems del área en la entidad, para posteriormente analizarlo detalladamente los sucesos en el proceso de gestión de recaudación de ingresos directos.

#### **b) Análisis Documental**

Para María Cruz Rubio Liniers, el análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar

de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación.

La técnica tiene la finalidad de examinar el área del estudio, el cual está enfocada en los expedientes de Gestión, y el compromiso con el cual se está ejecutando la recaudación de ingresos directos, así mismo se determinará el nivel de deuda pendiente que se suscita en el área.

### **2.7.2. Instrumentos de recolección de datos**

Para realizar el estudio se tomó en cuenta los siguientes instrumentos de recolección de datos:

#### **a) Cuestionario**

Este instrumento Permitió realizar las preguntas y recopilar la información en referencia al control interno y la recaudación predial de la Municipalidad Hualgayoc Bambamarca, así mismo permitió se realizó el cuestionario con escala de Likert.

#### **b) Ficha de Registro de Datos**

De acuerdo a la ficha se obtuvo documentos de la gestión del departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Hualgayoc - Bambamarca, correspondiente al año 2018 hasta agosto 2019, para posteriormente cerciorarnos el cumplimiento oportuno.

## **2.8. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.**

### **2.8.1. Métodos:**

La investigación se desarrolló aplicando la metodología del proceso de investigación, teniendo como base la realidad problemática que presenta la municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca, por consiguiente, se realizará la contrastación a través del diseño de investigación con el uso de técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de la información.

Además, se ha tabulado la encuesta aplicada a través del programa informático Excel, posteriormente se ha aplicado el sistema estadístico SPSS para verificar el grado incidencia.

### **2.8.2. Instrumentos y procedimiento de recolección de datos**

Para la realización de los instrumentos del presente estudio se tomó en referencia a la guía de entrevista, el cual consta de preguntas relacionadas al tema de investigación, por lo que fueron contestadas mediante la entrevista dirigida al responsable encargado del área de Rentas y al personal que labora en la mencionada área. Posteriormente se procedió al análisis de la información.

Por otra parte, se utilizó la guía de observación, instrumento que permitió visualizar el campo de acción donde se realizó la investigación, al mismo tiempo se pudo constatar el proceso de gestión que realizan en la recaudación predial en el área de Rentas.

Asimismo, se realizó el procedimiento de datos a través de la ficha de registro, el cual se solicitó mediante documento para que nos puedan brindar información programada de la recaudación del año 2018, hasta la actualidad.

### **2.8.3. Aspectos éticos de la investigación**

Se está citando a todas las fuentes que han sido consultadas y consideradas en esta investigación, también contamos con la autorización de la institución en estudio para recolectar la información necesaria, dicha información será usada solo con fines académicos, basándonos en el método científico y sin dejar de lado valores que un investigador debe observar; todos los resultados se presentan sin alterar datos reales.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Recolectada y analizada la información, tenemos los resultados siguientes:

Tabla 2

*Alfa de Cronbach Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
7.14	14

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Teniendo en cuenta el análisis estadístico en el SPSS, se tiene un resultado del Alfa de Cronbach de 7.14, lo que demuestra la incidencia entre las variables de estudio.

Tabla 3

*Estadísticas del Total de Elementos*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Genero	36.0833	10.992	0.093	-,784 <sup>a</sup>
¿Existe un incremento en la recaudación de impuesto predial del 2018 hasta la actualidad?	34.9167	11.902	-0.206	-,556 <sup>a</sup>
¿La recaudación de impuestos está sujeta al cumplimiento de sus objetivos?	34.0833	9.356	0.061	-,942 <sup>a</sup>
¿Existe un órgano institucional que ayude a controlar la ejecución de la recaudación predial?	35.5000	12.273	-0.245	-,539 <sup>a</sup>
¿Existen dificultades que impiden el acelerado proceso de recaudación impuestos?	34.6667	12.606	-0.295	-,439 <sup>a</sup>
¿Dentro del área cuenta con personal capacitado en temas de recaudación de impuestos predial?	34.7500	11.659	-0.204	-,542 <sup>a</sup>
¿Los ciudadanos cumplen con sus obligaciones tributarias a tiempo?	34.5000	9.727	0.035	-,883 <sup>a</sup>
¿Se evalúa al personal constantemente para el control de rendimiento laboral?	34.3333	11.333	-0.160	-,604 <sup>a</sup>
¿Se realiza el control previo antes de notificar al ciudadano?	35.0000	13.818	-0.429	-,329 <sup>a</sup>
¿Se elabora oportunamente los reportes de los administrados que adeudan por concepto de recaudación predial?	34.2500	12.568	-0.297	-,417 <sup>a</sup>
¿Los ciudadanos realizan el Cumplimiento Voluntario de las Obligaciones Tributarias?	34.4167	8.083	0.250	-1,269 <sup>a</sup>
¿Los colaboradores ayudan al ciudadano a generar conciencia para realizar sus pagos prediales?	35.0833	9.902	0.042	-,870 <sup>a</sup>
¿Existe un alto nivel en la capacidad del personal para la recaudación predial?	34.5000	14.455	-0.472	-,240 <sup>a</sup>
¿Existe un reporte constante de recaudación predial?	34.3333	8.970	0.139	-1,049 <sup>a</sup>

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: En la tabla 16 se muestra el resultado del procesamiento del total de elementos que tiene la encuesta aplicada y que respalda el resultado obtenido en el Alfa de Cronbach.

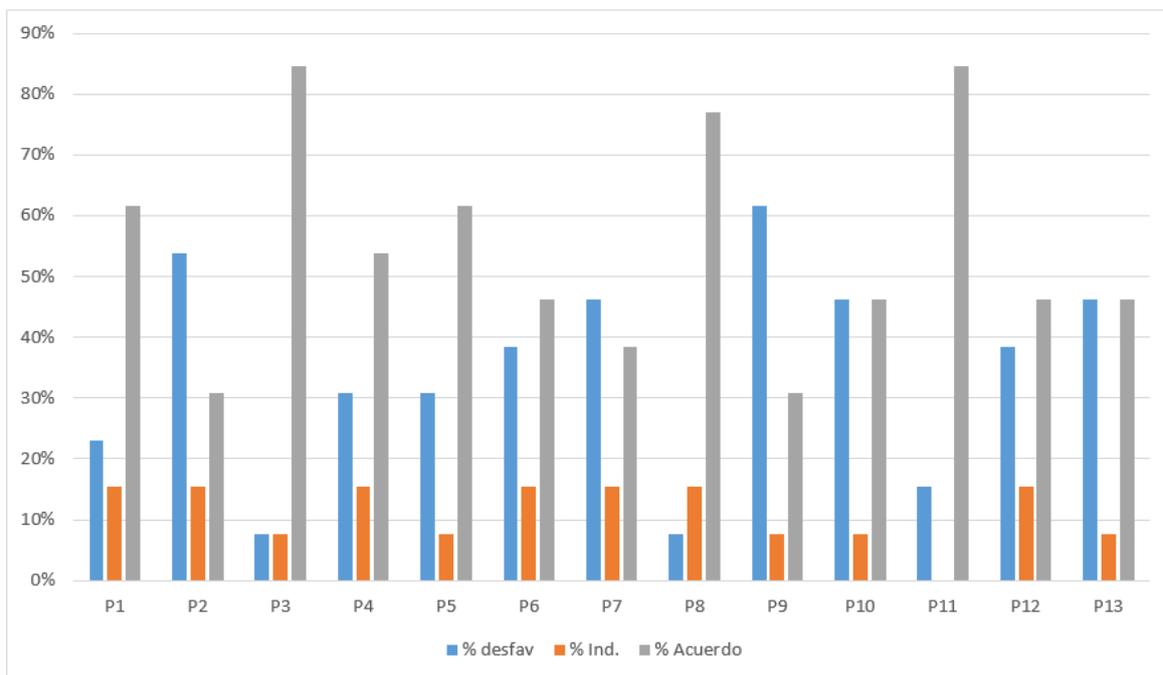


Figura 1. Porcentajes de aceptación

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: La figura 1 nos muestra el porcentaje de aceptación de la encuesta aplicada, notándose que la mayor parte de las preguntas las respuestas son favorables o de acuerdo.

Tabla 4

*Percepción del incremento en la recaudación de impuesto predial del 2018*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	2	15,4	16,7
	De acuerdo	5	38,5	41,7
	Indiferente	2	15,4	16,7
	Desacuerdo	3	23,1	25,0
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Elaborado por el autor.**

Interpretación: Del total de los encuestados el 53.9% manifiestan un incremento en la recaudación de impuesto predial del 2018 hasta la actualidad, mientras que un 23.1% afirma estar en desacuerdo, por lo que se comprueba la existencia de un mayor índice de recaudo, correspondiente a la actualidad.

Tabla 5

*Conocimiento de la existencia de un órgano institucional que ayuda a controlar la ejecución de la recaudación predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	4	30,8	33,3
	De acuerdo	6	46,2	50,0
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
	Total	13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: De los encuestados, el 77.0% manifiestan que existe un órgano institucional que ayuda a controlar la ejecución de la recaudación predial, por otra parte, el 7.7% afirma la no existencia de un órgano institucional, o desconoce la existencia.

Tabla 6

*Cumplimiento de obligaciones tributarias a tiempo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	1	7,7	8,3
	De acuerdo	5	38,5	41,7
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	4	30,8	33,3
	Totalmente en desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: De los encuestados, el 46.2% manifiestan que los ciudadanos cumplen con sus obligaciones tributarias a tiempo, mientras que el 30.8% aluden que los ciudadanos no cumplen con sus obligaciones tributarias, mismo que perjudica en el incremento del recaudo, el cual esos impuestos están destinados a obras públicas.

Tabla 7

*Los ciudadanos realizan el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	1	7,7	8,3
	De acuerdo	5	38,5	41,7
	Desacuerdo	5	38,5	41,7
	Totalmente en desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Del total de los encuestados, el 46.2% manifiestan estar en desacuerdo, al afirmar que los ciudadanos cumplen voluntariamente con sus obligaciones tributarias, mientras que el 38.5% indica estar de acuerdo que los ciudadanos son voluntarios en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Tabla 8

*Elaboración de reportes de recaudación predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	1	7,7	8,3
	De acuerdo	4	30,8	33,3
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	5	38,5	41,7
	Totalmente en desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Del total de los encuestados, el 46.2% manifiestan estar en desacuerdo en la existencia de reportes constantes de recaudación predial, por otro lado, el 30.8% manifiesta estar de acuerdo, es por ellos que es necesario realizar los reportes constantes para llevar un mejor control en la recaudación predial.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Al evaluar el control interno en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018, en relación a los resultados investigados, se puede evidenciar un control interno deficiente en la recaudación del impuesto predial en el área de Rentas, pues no tienen establecidos procesos de planificación, organización, dirección y control de las operaciones que se desarrollan en el área. Si bien es cierto se observa esfuerzos de control, se evidencia falta de capacidad y preparación del personal encargado del área. Se puede corroborar en la tabla 2, donde el incremento de recaudación del impuesto predial del 2018 hasta la actualidad muestra un porcentaje no mayor del 53.9 %, es decir, no existe incremento para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo a la evaluación del control interno y la ampliación de la base tributaria del impuesto predial, los encuestados hacen mención con respecto al padrón de contribuyentes, que éste no es actualizado de forma idónea, puesto que no se actualiza periódicamente, y la forma de mejorar sería realizar el proceso mensualmente para determinar el impuesto predial de manera que permita fiabilidad.

La función del control interno es garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias con normalidad, es decir, controlar los ingresos y egresos recaudados por la entidad, especialmente la recaudación predial. La tabla 4 señala con un 53.9% que el órgano institucional permite mejorar la ejecución de la recaudación predial.

Es por ello que Editorial CEP (2018), menciona en su libro “Cuerpo General Administrativo de la Administración General del Estado”, que para la consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión, se habilita al pleno de los ayuntamientos de los municipios de gran población la creación de un órgano de gestión tributaria, responsable de ejercer como propia la competencia que a la Administración tributaria local le atribuye la legislación tributaria.

De acuerdo a la evaluación del control interno y la generación de conciencia para realizar los pagos pertinentes por parte del ciudadano, se manifiesta en la tabla 11 que el 46.2% no cumplen voluntariamente sus pagos prediales, por lo que es necesario fomentar y desarrollar un plan estratégico para mejorar el pago voluntario del contribuyente, así mismo se debe tener en cuenta los montos y el total de deuda que se viene suscitando dentro de la recaudación predial.

Coincidimos con Quispe (2018), quien considera que a medida que se incrementa la cultura tributaria se incrementa el pago del impuesto predial. Por consiguiente y finalizado el estudio se determinó que los contribuyentes, no tiene cultura tributaria, desconocen la importancia de pagar el impuesto predial, no tienen información sobre la ordenanza N° 593, que regula la cobranza del impuesto Municipal del distrito y de forma específica el impuesto predial.

De acuerdo a la evaluación del control interno, en relación a la elaboración de reportes periódicos del impuesto predial en el área, se observa en la tabla 14, que solamente un 46.2% afirma de la existencia de los mismos, por lo que es necesario mejorar la gestión y procesos, que permitan incrementar los reportes oportunos para lograr el cumplimiento de los pagos del impuesto predial y el cumplimiento de objetivos. Afianzamos al concepto de Delgado, A. (2008), quien menciona que la recaudación puede desarrollarse a través de dos fases o procedimientos bien diferenciados: el periodo voluntario de pago y el procedimiento ejecutivo o de apremio, mientras que el primero se da siempre que existe una deuda tributaria, el segundo puede no llegar a iniciarse por diversas razones.

Realizada la investigación, se puede afirmar que la recopilación de información es fiable, puesto que al procesar los datos a través del instrumento SPSS se obtuvo el Alfa de Cronbach, con un porcentaje de fiabilidad de 7.14, por lo que la investigación está dentro del rango de aceptación.

Por otra parte, se constata detalladamente en el reporte (anexos) recopilado por los investigadores, que del total de ingresos acumulados desde el 2018 hasta setiembre del 2019, existe un incremento y disminución por mes, evidenciándose desbalance en la recaudación predial.

## 4.2. Conclusiones

Analizados los resultados y planteada la discusión, se llegan a las conclusiones siguientes:

- a. Se ha determinado que el área responsable de la recaudación predial no cuenta con un adecuado control interno definido, perjudicando el manejo y control de las actividades operativas, aumentando los riesgos en la disminución de recaudación del impuesto predial.
- b. La entidad no cuenta con políticas de ampliación de la base tributaria del impuesto predial, puesto que no estipulan las fechas para programaciones de pagos, ni ampliación de las mismas, de tal manera el ciudadano aprovecha de esa circunstancia y no cumple con sus impuestos prediales.
- c. Dentro de la evaluación del cumplimiento tributario y las obligaciones del impuesto predial de la Municipalidad Hualgayoc-Bambamarca, el control interno no tiene procedimientos de control enfocados a la recaudación predial debido a la poca supervisión de las actividades operativas por parte del personal.
- d. Actualmente el personal que labora en la entidad, especialmente en el área de Rentas, no está cumpliendo a cabalidad en la concientización al ciudadano, en referencia al cumplimiento de pago del impuesto predial, por lo que es necesario capacitar al personal para mejorar el pago de impuestos regido por la entidad.
- e. La evaluación del riesgo que se suscita en el área es altamente perjudicial, puesto que el ciudadano no cumple a tiempo en sus pagos correspondientes a los impuestos prediales.
- f. Sin embargo, existe la posibilidad de mejorar a través de:

#### **4.3. Recomendaciones:**

Planteadas las conclusiones a la que se arriba de la presente investigación, recomendamos lo siguiente:

- a. Implementar estrategias operativas que permitan un incremento de la recaudación del impuesto predial, a partir del análisis de las falencias que se vienen suscitando en el área, en referencia al manejo operativo del personal que labora en el área de Rentas, asimismo, disminuir los riesgos de ciudadanos que incumplen sus pagos de impuestos.
- b. Es necesario ampliar la base tributaria para que el ciudadano que adeuda sus pagos prediales pueda tener la facilidad de poder realizar sus pagos en el lapso de tiempo programado por el área correspondiente.
- c. Asignar funciones al personal por parte del órgano encargado de verificar el control interno del área de Rentas, para que éste pueda cumplir sus funciones sin ninguna dificultad, y puedan desarrollarse tanto laboralmente como profesionalmente.
- d. Capacitar al personal constantemente en temas de concientización ciudadana y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, para luego emprender una campaña agresiva de concientización a través de diversas plataformas.
- e. Evaluar los riesgos e impactos de la disminución del cumplimiento de los pagos concernientes al impuesto predial, para posteriormente reducirlos significativamente hasta lograr una óptima recaudación predial.

## REFERENCIAS

- Accion Internacional Headquarters. (2008). *Mejores prácticas en Eestrategias de cobranza* . Obtenido de smartcampaign.org:  
[https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/IS26SP.pdf](https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf)
- Adrianzén, C. (2018). La estafa de la ampliación de la base tributaria. *El Montonero*. Obtenido de <https://elmontonero.pe/columnas/la-estafa-de-la-ampliacion-de-la-base-tributaria>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica*. Caracas: Epistema.
- Auditool. (2015). *Limitaciones del control interno*. Obtenido de auditool.org:  
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/3193-limitaciones-del-control-interno>
- Barquero Royo, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. España: Bresca editorial.
- Calderón Bandera, B. (2018). La cobranza. *Centro de estudios fiscales*. Obtenido de [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Debitia. (2016). *Gestión de cobranza*. Obtenido de debitia.com.a: <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Editorial CEP. (2018). *Cuerpo General de la Administración General del Estado*. Editorial CEP. Obtenido de  
<http://ebookparadise.online/pdf?title=Cuerpo+General+Administrativo+de+la+Administraci%C3%B3n+General+del+Estado&geo=es&i=OTc4LTg0NjgxODk4OTU%3D&src=google-sites>
- Estupiñan, R. (2015). *Administracion de riesgos E.R.M y la auditoria interna*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Grupo de investigación Themis. (2013). El impuesto predial y su impacto en las finanzas públicas. *Revsta de Derecho*. Obtenido de  
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9579/9983>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hi. Recuperado el agosto de 2018
- León Lefcovich, M. (2013). *Auditoria interna: un enfoque sistémico y de mejora continua*. Proquest Ebook central. Obtenido de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3182292>.
- Llacctahuaman Marcas, J. J. (2015). *Sistema Integral para mejorar la calidad de información en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de el Tambo*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1462/SISTEMA%20INTEGRAL%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría de control interno* (3era ed.). Bógota: Ecoe ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=4870514&query=auditoria%2Bde%2Bcontrol%2Binterno>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Obtenido de mef.gob.pe:  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/migl/metadatos/1\\_Marco\\_Normativo.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/migl/metadatos/1_Marco_Normativo.pdf)
- Ministerio de Economía y finanzas. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n° 4: Cobranza*. Obtenido de mef.gob.pe:  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/migl/metadatos/4\\_Cobranza\\_impuestos.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/migl/metadatos/4_Cobranza_impuestos.pdf)
- Quispe Ayala, V. F. (s.f.). *La cultura tributaria y su incidencia en el pago del impuesto predial del Asentamiento Humano Siete de Octubre de la Municipalidad del Distrito de El Agustino 2017*. Universidad César Vallejo, El Agustino. Obtenido de

- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12924/Quispe\\_AVF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12924/Quispe_AVF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramirez Cardona , C. (2010). *Fundamentos de Administracion*. Ecoe ediciones. Obtenido de [https://www.academia.edu/28051810/FUNDAMENTOS\\_DE\\_ADMINISTRACION\\_carlos\\_ramirez](https://www.academia.edu/28051810/FUNDAMENTOS_DE_ADMINISTRACION_carlos_ramirez)
- Rojo Franco, M. E. (2016). *Procedimientos de recaudación e inspección de los tributos UF1817*. La Rioja, España: Tutor Formación. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4569775>.
- Santillana Gónzales, J. R. (2015). *Sistema de control interno* (3era ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Seclén Aldana, B. E. (s.f.). *Evaluación de la gestión de la Gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe periodo 2013 - 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1035/1/TL\\_SeclenAldanaBrendaElizabeth.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1035/1/TL_SeclenAldanaBrendaElizabeth.pdf.pdf)
- Servicio de Administración Tributaria de Cajamarca. (2018). *Impuesto predial*. Obtenido de <http://satcajamarca.gob.pe>: <http://satcajamarca.gob.pe/impuesto-predial/>
- Servicio de Administración Tributaria de Lima. (2010). Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales. *Centro de Formación en Gestión Pública y Tributación Local*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/manuales/manual\\_cobranza\\_tributos.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/manuales/manual_cobranza_tributos.pdf)
- Servin, L. (2018). *Por qué es importante el control interno en las empresas*. Obtenido de deloitte.com: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- Tribunal Fiscal. (2003). *Impuesto Predial*. Obtenido de [mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe): [http://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu\\_fisc/Tribunal\\_Fiscal/PDFS/2003/6/2003\\_6\\_05562.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/Tribunal_Fiscal/PDFS/2003/6/2003_6_05562.pdf)
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad De Antioquia*, 16. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1927854811/abstract/A49E5A1D92714A31PQ/1>

## ANEXOS

### ENCUESTA.

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUALGAYOC.BAMBAMARCA -2019

POR FAVOR CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SEGÚN CREA CONVENIENTE

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Nº	ITEMS	A	B	C	D	E
01	¿Existe un incremento en la recaudación de impuesto predial del 2018 hasta la actualidad?					
02	¿La recaudación de impuestos está sujeta al cumplimiento de sus objetivos?					
03	¿Existe un órgano institucional que ayude a controlar la ejecución de la recaudación predial?					
04	¿Existen dificultades que impiden el acelerado proceso de recaudación impuestos?					
05	¿Dentro del área cuenta con personal capacitado en temas de recaudación de impuestos predial?					
06	¿Los ciudadanos cumplen con sus obligaciones tributarias a tiempo?					
07	¿Se evalúa al personal constantemente para el control de rendimiento laboral?					
08	¿Se realiza el control previo antes de notificar al ciudadano?					
09	¿Se elabora oportunamente los reportes de los administrados que adeudan por concepto de recaudación predial?					
10	¿Los ciudadanos realizan el Cumplimiento Voluntario de las Obligaciones Tributarias?					
11	¿Los colaboradores ayudan al ciudadano a generar conciencia para realizar sus pagos prediales?					
12	¿Existe un alto nivel en la capacidad del personal para la recaudación predial?					
13	¿Existe un reporte constante de recaudación predial?					

Fuente: Elaborado por el autor.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
<p>Proyecto de investigación Descriptivo no experimental transversal</p> <p>Título: El Control Interno de la Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018.</p>						
Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Muestra	Diseño	Instrumento
<p><b>Pregunta general</b></p> <p>¿De qué manera el Control Interno de la Gestión de Cobranzas incide en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la incidencia del control interno de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluar el Control Interno en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.</li> <li>✓ Evaluar el Control Interno en la Ampliación de la base Tributaria del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.</li> <li>✓ Evaluar el Control Interno en el cumplimiento tributario de obligaciones tributarias del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.</li> <li>✓ Evaluar el Control Interno en la Generación de Conciencia Tributaria del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.</li> <li>✓ Evaluar el Control Interno en la Percepción de Riesgo del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El Control Interno de la Gestión de Cobranzas incide directamente en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca 2018.</p> <p><b>Hipótesis Especifica</b></p> <p>El Control Interno para la percepción de riesgo es el factor que más incide en la Recaudación del Impuesto Predial es incide directamente en la de la Municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Control Interno en la Gestión de Cobranzas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de control</li> <li>- Evaluación de riesgos</li> <li>- Actividades de control</li> <li>- Información y monitoreo</li> <li>- Supervisión y seguimiento</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Recaudación del Impuesto Predial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización</li> <li>- Cobranza</li> </ul>	<p><b>Población.</b></p> <p>El estudio de investigación está conformado por una población finita, el cual están conformados por los colaboradores que laboran en el área de Rentas y Fiscalización, el cual consta de 12 personas quienes cumplen funciones referentes a la recaudación de la Municipalidad Hualgayoc - Bambamarca.</p> <p><b>Muestra.</b></p> <p>La investigación está conformada por una población de 12 personas, por lo que es una población pequeña, el cual se tomará la misma cantidad para la muestra del estudio.</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal.</p>	<p>Observación.</p> <p>Análisis documental.</p> <p>Guía de entrevista.</p>

Tabla 9

*Genero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Masculino	8	61,5	66,7
	Femenino	4	30,8	33,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Del total de los encuestados, el 61,5% son de sexo masculino, mientras que el 30.8 % corresponde al sexo femenino.

Tabla 10

*Recaudación de impuestos sujeta al cumplimiento de sus objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	1	7,7	8,3
	De acuerdo	3	23,1	25,0
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	5	38,5	41,7
	Totalmente en desacuerdo	2	15,4	16,7
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Del total de los encuestados, el 46.2% alude que la recaudación de impuestos está sujeta al cumplimiento de sus objetivos, mientras que el 23.1% afirma estar en desacuerdo, por lo que no cumplen sus objetivos. Esto conlleva al inconformismo en el área que desarrollan sus actividades.

Tabla 11

*Dificultades que impiden el acelerado proceso de recaudación de impuestos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	1	7,7	8,3
	De acuerdo	6	46,2	50,0
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	3	23,1	25,0
	Totalmente en desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Del total de encuestados, el 53.9% señala que existen dificultades que impiden el acelerado proceso de recaudación de impuestos, por otra parte, el 23.1% manifiesta estar en desacuerdo, el cual no les afecta en el proceso de la aceleración en la recaudación de impuestos.

Tabla 12

*Personal capacitado en temas de recaudación de impuesto predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	2	15,4	16,7
	De acuerdo	5	38,5	41,7
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	3	23,1	25,0
	Totalmente en desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Del total de encuestados, el 46.2% afirma que dentro del área cuentan con personal capacitado en temas de recaudación de impuestos prediales, el cual es muy importante para desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, por otra parte, el 23.1% alude que no existe personal capacitado en referencia al tema.

Tabla 13

*Personal constantemente evaluado para el control de rendimiento laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	1	7,7	8,3
	De acuerdo	4	30,8	33,3
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	5	38,5	41,7
	Totalmente en desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: De los encuestados, el 46.2% manifiestan que se evalúa al personal constantemente para el control de rendimiento laboral, por otra parte, el 30.8% afirma estar de acuerdo en la evolución constante para mejorar el rendimiento laboral, por lo que es necesario implementar un mejor control para evaluar al personal.

Tabla 14

*Realización de control previo antes de notificar al ciudadano*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	2	15,4	16,7
	De acuerdo	6	46,2	50,0
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	3	23,1	25,0
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Del total de los encuestados, el 54.2% manifiesta estar de acuerdo en la realización de un control previo antes de realizar la notificación al ciudadano, por otra parte, el 23.1% está en desacuerdo en la realización del control previo, el cual esto con lleva a un déficit procedimiento sobre las notificaciones del ciudadano.

Tabla 15

*Elaboración oportunamente de reportes de los administrados que adeudan por concepto de recaudación predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	1	7,7	8,3
	De acuerdo	4	30,8	33,3
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	4	30,8	33,3
	Totalmente en desacuerdo	2	15,4	16,7
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: De los encuestados, el 30.8% afirman estar de acuerdo en la elaboración oportuna de reportes de los administrados que adeudan por concepto de recaudación, por otra parte, el 30.8% aluden estar en desacuerdo, mismo que existe un porcentaje igual del personal a favor y otro a contra de la oportuna elaboración de reportes.

Tabla 16

*Colaboradores ayudan al ciudadano a generar conciencia para realizar sus pagos prediales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	2	15,4	16,7
	De acuerdo	7	53,8	58,3
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	1	7,7	8,3
	Totalmente en desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Del total de los encuestados, el 61.5% afirman que los colaboradores ayudan al ciudadano a generar conciencia para realizar sus pagos prediales, por otro lado, el 7.7% señala estar en desacuerdo, por lo que hace falta un mayor apoyo al ciudadano en generar conciencia oportuna para el cumplimiento de sus pagos.

Tabla 17

*Capacidades del personal para la recaudación predial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente de acuerdo	1	7,7	8,3
	De acuerdo	5	38,5	41,7
	Indiferente	1	7,7	8,3
	Desacuerdo	4	30,8	33,3
	Totalmente en desacuerdo	1	7,7	8,3
	Total	12	92,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	7,7	
Total		13	100,0	

**Fuente: Responsables de la investigación.**

Interpretación: Del total de los encuestados, el 38,5% manifiesta estar de acuerdo en la existencia de un alto nivel de capacidad del personal para la recaudación predial, el 30.8% afirma estar en desacuerdo, por lo que existe un porcentaje relevante de capacidad del personal para recaudar impuestos prediales.