

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA  
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTUMAZÁ, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autoras:**

Marilin Rossmery Olano Martos

Olivia Magaly Pablo Rojas

**Asesor:**

MCa. CPC. Mayra Yaqueline Alcalde Martos

<https://orcid.org/0000-0002-8109-3880>

Cajamarca - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Angel Martín Alfaro Vargas</b>	<b>26611065</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Sonia Jacqueline Cabrera Ramirez</b>	<b>41359205</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Luis Eduardo Oblitas Jaeger</b>	<b>40246103</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, el amor, la paciencia y fuerzas para comenzar y terminar todo este proceso. A nuestros familiares directos, quienes son pilares fundamentales en nuestra vida y formación, gracias a su amor y apoyo incondicional hemos logrado este sueño en nuestra vida, son la motivación principal en todas las metas que nos hemos propuesto.

Marilyn Rossmery Olano Martos

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres e hijas Mahia y Medali quienes fueron mi fuerza y apoyo constante para seguir cumpliendo mis objetivos anhelados, a mis amigos y familiares porque me motivaron e inspiraron aún más a culminar mi carrera y lograr cumplir una meta más en mi vida profesional.

Olivia Magaly Pablo Rojas

## AGRADECIMIENTO

A:

La Universidad Privada del Norte nuestra alma mater, por darnos la oportunidad de estudiar y habernos acogido en sus aulas en todo momento. Un agradecimiento especial al asesor, por su dedicación, motivación y orientación técnica que nos brindó para la realización de este trabajo de investigación. Asimismo, al personal de la de la Municipalidad Provincial de Contumazá, por su gentil colaboración proporcionando los datos necesarios para poder realizar dicha investigación.

Marilin Rossmery Olano Martos

Agradezco a Dios por las fuerzas que me da para cumplir mis sueños, gracias a toda mi familia y amigos. A mi querida Universidad y sus docentes, por los conocimientos adquiridos a lo largo de estos años, en especial a mi Asesor, y la Municipalidad Provincial de Contumazá por él apoya para el desarrollo de la presente investigación.

Olivia Magaly Pablo Rojas

**TABLA DE CONTENIDO**

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	44
CAPÍTULO III: RESULTADOS	51
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	66
REFERENCIAS	70
ANEXOS	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Tramo de autovalúo.....	32
<b>Tabla 1</b> Confiabilidad del instrumento .....	48
<b>Tabla 2</b> Grado de relación según coeficiente de correlación.....	48
<b>Tabla 3</b> Nivel de Cumplimiento .....	49
<b>Tabla 4</b> Rango, escala para la valoración del cuestionario de gestión de cobranza .....	49
<b>Tabla 5</b> Correlación entre la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial .....	51
<b>Tabla 6</b> Correlación entre la identificación del contribuyente y la recaudación del impuesto predial.....	52
<b>Tabla 7</b> Correlación entre el proceso de cobranza y la recaudación del impuesto predial.....	52
<b>Tabla 8</b> Software para el registro de los contribuyentes .....	53
<b>Tabla 9</b> Base de datos .....	54
<b>Tabla 10</b> Asignación de código .....	54
<b>Tabla 11</b> Revisión de las declaraciones juradas .....	55
<b>Tabla 12</b> Revisión de pagos.....	55
<b>Tabla 13</b> Campañas para generar la cultura tributaria.....	56
<b>Tabla 14</b> Charlas de cultura tributaria .....	56
<b>Tabla 15</b> Tipo de cobranza .....	57
<b>Tabla 16</b> Notificaciones a los contribuyentes.....	58
<b>Tabla 17</b> Cartera de contribuyentes.....	58
<b>Tabla 18</b> Capacitación a los colaboradores .....	59
<b>Tabla 19</b> Capacitado sobre la Ley de Tributación Municipal .....	59
<b>Tabla 20</b> Porcentaje del impuesto predial .....	60
<b>Tabla 21</b> Catastro actualizado .....	61

<b>Tabla 22</b> Declaraciones juradas voluntarias .....	61
<b>Tabla 23</b> Nivel de morosidad .....	62
<b>Tabla 24</b> Montos recaudados.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Procedimientos de notificación.....	28
<b>Figura 2</b> Organigrama del catastro Municipal .....	33
<b>Figura 3</b> Medidas cautelares.....	39
<b>Figura 4</b> Suspensión del proceso de ejecución coactiva .....	40

## RESUMEN

La presente investigación “Influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021”. El objetivo general de la presente investigación fue “Determinar la influencia de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021”.

Tipo de investigación cuantitativa, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, población: 106 trabajadores, muestra: 18 trabajadores, técnicas entrevistas, el instrumento cuestionario. Se determinó que existe una correlación positiva media, entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, debido a que se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman  $r= 0,112$ , se concluyó que el comportamiento de la gestión de cobranza influye significativamente en la recaudación del impuesto predial, debido a que la recaudación del impuesto predial depende del comportamiento de la gestión de cobranza.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión, cobranza, impuesto predial, recaudación, Identificación del contribuyente, Proceso de cobranza, Estrategias de cobranza, Normatividad Verificación de información, Determinación de la deuda Recaudación.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Presentando una secuencia expositiva de ideas para describir la realidad desde la amplia perspectiva del tema de investigación, hemos presentado la situación actual empezando por el nivel global y terminando deductivamente en el nivel local.

A nivel mundial, la gestión de cobranza es una de las operaciones de mayor complejidad en las empresas o entidades públicas, que conlleva una serie de acciones, estrategias o planes, aplicando estrategias con fin de lograr que los clientes morosos cumplan con sus obligaciones (Czarny, 2020). Por lo tanto, las empresas y entidades públicas asumen múltiples retos dentro de su entorno económico, para ello, es de suma importancia la recaudación de los tributos municipales, en especial el impuesto a la propiedad, para cumplir con las metas planteadas, y obtener un aumento en su rentabilidad con la utilización de los recursos de manera eficiente. (Alvarado, 2021)

En tal sentido, el área de cobranzas tiene una función crucial en las organizaciones, por ende la óptima gestión, procedimientos y políticas de cobranza permite recaudar de forma eficiente los recursos financieros, parte fundamental en los indicadores de liquidez para cumplir nuestras obligaciones en el corto plazo, un ejemplo de ello es la recaudación del impuesto predial, siendo un punto clave para la adquisición de recursos directamente recaudados, los cuales permiten asumir el gasto corriente de las Entidades.

En el Perú, se realiza el pago del impuesto predial en las municipalidades distritales donde se ubican los predios. Dicho impuesto se aplica a todos los predios urbanos y rústicos en base al Autovalúo (Maza, 2019). A través de diversas ordenanzas y decretos de alcaldía, treinta y tres municipalidades de Lima y Callao ampliaron plazos

de vencimiento de pagos del impuesto predial del año 2022 y años anteriores. Debido al estado de emergencia sanitaria y económica que afecta a los contribuyentes y a la vez para mejorar la recaudación fiscal, los municipios han ofrecido descuentos por pronto pago del impuesto predial, así como los descuentos y condonación de multas e intereses moratorios por pago de deudas anteriores. (Diario la Gestión , 2022)

Por ello, el impuesto predial es un tributo que se basa en normativa nacional, para el caso Ley de Tributación Municipal, Código Tributario entre otros, a nivel municipal para exoneraciones de contribuciones y tasas mediante ordenanzas, lo cual afecta a los propietarios de predios de cada localidad distrital. Las municipalidades son las responsables de recaudar dicho impuesto, lo que permite obtener más ingresos propios, esto se realiza a través de la gestión de cobranza.

En la ciudad de Cajamarca, el jefe del Servicio de la administración tributaria , Dany Alfaro Cabrera, informó que se realizó una ampliación de beneficio para el pago del impuesto predial, por ello el 52% de los contribuyentes realizaron el pago aprovechando el beneficio, lo cual mejora la recaudación de dicho impuesto, a comparación de años anteriores, que por falta de incumplimiento de pago, afecto los ingresos obtenidos, viéndose obligados a realizar el cobro de este, a través de visitas, notificaciones y llamadas. El departamento de gestión de cobranza tiene una ejecución de 119%, esto debido a la había programado la recaudación de S/ 17, 000,000, y al término del I Trimestre se recaudó S/ 20, 334,732, teniendo como principal objetivo el crecimiento sostenido de la recaudación, por ello todo esto es un logro muy positivo. (SAT , 2022)

En Cajamarca el cumplimiento de las obligaciones tributarias y conciencia tributaria presenta niveles bajos, para el caso del impuesto predial presenta aún brechas de cumplimiento significativas, debido a que la mayoría de los contribuyentes hacen caso omiso a las notificaciones que las entidades recaudatorias efectúan, por ello se recurre a otras estrategias para mejorar la recaudación cada año, por ejemplo beneficios tributarios como descuento de intereses y multas, o acciones administrativas como rebajas, sorteos, premios, etc.

El punto principal de estudio será la gestión de cobranza de una Municipalidad Provincial de Contumazá, y como esta influye en la recaudación del impuesto predial. La eficiente y óptima gestión se refleja en el estado de salud financiera de todas las organizaciones, es más la acción de cobro inicia el día siguiente de plazo establecido, por tal razón las políticas y procedimientos deben ser específicos y de acuerdo, con la capacidad contributiva, la capacidad productiva o a la calidad de prestación de servicio, de acuerdo con las necesidades financieras de la organización porque van a incidir de manera importante en cumplimiento de metas y objetivos.

Por lo expuesto, hemos decidido investigar la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, a través de los procedimientos y políticas de cobranza, teniendo claro que la gestión de cobranza es el punto esencial dentro de cada organización. La fortaleza financiera de toda entidad está relacionada con la optimización y eficiencia de la gestión, entre los tenemos con especial énfasis a la recaudación tributaria, con su principal fuente en las municipalidades distritales, el impuesto predial.

En cuanto a los antecedentes que se consideraron para la presente investigación, se tuvo en cuenta a investigaciones desarrolladas a nivel internacional, nacional y local, siendo estos los siguientes:

Se inició con los antecedentes internacionales, teniendo en cuenta las variables de la presente investigación gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial:

Echeverria (2021), en su tesis titulada *Control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la compañía Transutah S.A. en el Cantón Guayaquil*. Universidad Técnica de Babahoyo, Guayaquil – Ecuador. Teniendo como objetivo general: determinar las políticas de gestión de cobranza en la compañía Transutah S.A. La investigación es de tipo descriptivo, transversal y con un diseño no experimental. Concluyó que las empresas necesitan de políticas y gestiones de cobranzas cuando estas están dispuestas a dar créditos a sus clientes, sin importar si esta está dedicada a brindar un servicio o la comercialización de un bien.

De esta evidencia, se determina que para realizar una eficiente gestión de cobranza es necesario que las organizaciones establezcan políticas adecuadas de cobro (gestión de cobranzas).

Salvatierra (2018), en su tesis titulada *La gestión de cobranza y los índices de recuperación de las instituciones financieras: caso empresa “Recaudadora Ecuador” en el periodo 2015-2017*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil- Ecuador. Asumiendo como objetivo general de la investigación fue obtener evidencia empírica que avale que la decisión de externalizar la cobranza de la cartera de créditos de un banco privado (Outsourcing) es una estrategia que influye significativamente en la recaudación de valores. Enfoque analítico, como población y muestra a los bancos privados del

Ecuador. Llegando a la conclusión de que considerando que en la metodología econométrica del estudio se obtuvo un coeficiente positivo y con significatividad estadística para la relación causal del modelo entre los gastos de contratación de empresas recaudadora con respecto a los valores recuperados de los créditos y tomando en cuenta que de acuerdo al modelo matemático diseñado, la Empresa Recaudadora ocupó el primer lugar en términos de eficiencia calculada, se verifica la hipótesis diseñada para el presente trabajo: la actividad de externalización de la gestión de cobranza permite generar un mayor flujo de recaudación y recuperación de créditos, por medio de la contratación de un proveedor que muestra eficiencia en la gestión de cobranza.

De esta evidencia, se determina que la gestión de cobranza genera un aumento en el flujo de recaudación obteniendo así la recuperación de créditos, lo que influye en esta optimización es realizar contrataciones con proveedores que sean eficientes en cuanto a la gestión de cobranza.

Los antecedentes nacionales elaborados en el Perú, teniendo en cuenta las variables de la presente investigación gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial:

Rimarachín (2018), en su tesis titulada *Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación de impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2017*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2017. En la metodología se tuvo como técnica el análisis documental, la encuesta y entrevista, instrumento guía de

cuestionario, guía de entrevista, y hoja de registro. Se concluyó que la gestión de cobranza es deficiente, no promueve el control de la morosidad tributaria y resulta evidente la necesidad de incluir estrategias de gestión de cobranza para controlar e incrementar la recaudación del impuesto predial.

De esta evidencia, se determina que la gestión de cobranza genera disminución en la morosidad tributaria, por ello se deben establecer estrategias para que la recaudación del impuesto predial más eficientes.

Ortiz (2020), en su tesis titulada *Estrategias de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión año 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo – Perú. Objetivo general, determinar las estrategias de cobranza como incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión año 2019. Utilizó un tipo de Investigación descriptiva, nivel de investigación cuantitativa diseño de investigación es No experimental. Y con la población investigada fue conformada por todos los contribuyentes registrados en la municipalidad provincial Sánchez Carrión año 2019 y el personal de la administración tributaria. Siendo un total de 39000 contribuyentes y 15 de parte del personal administrativo. De la conformidad del investigador fue representada por 40 personas tanto de contribuyentes como de personal administrativo. Así mismo el resultado más relevante es que el 76% de contribuyentes encuestados señala que las medidas y estrategias de recaudación de impuesto predial, utilizadas por la administración tributaria es deficiente, por lo cual, se concluye que sin la aplicación de estrategias de cobranza debidas la recaudación es deficiente ya que incide significativamente. Por lo cual se contrasto la hipótesis formulada: Las estrategias de cobranza inciden significativamente en la recaudación del impuesto predial en la

municipalidad provincial Sánchez Carrión año 2019. A lo cual se recomendó a la Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión, mejorar las estrategias de recaudación, así como implementar la cultura tributaria y mantener informado al contribuyente.

Por lo tanto, se concluye que las estrategias gestión de cobranzas incide de forma significativa en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Morales.

En consecuencia, rescatamos que, las deficiencias en los procesos de cobranza, y las acciones que carecen o no miden su efectividad inciden de forma significativa en la recaudación del impuesto predial.

Dávila (2021), en su tesis titulada Gestión de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chugur-Cajamarca 2019. Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Objetivo determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en el Municipio Distrital de Chugur-2019; metodología de tipo descriptiva y un diseño no experimental, y así demostrar cada uno de los objetivos planteados en el proyecto. Concluyendo que ha identificado que los niveles de recaudo del gravamen predial en el Municipio de Chugur, es bajo, esto debido a que la entidad no informa a los contribuyentes sobre el pago oportuno de sus obligaciones, además de no brindar la información necesaria sobre el destino de los ingresos por gravamen predial, y la falta de concientización de los contribuyentes hace que los niveles sean bajos.

De esta evidencia, se determina que al no informar a los contribuyentes sobre la deuda y la obligación que tienen, estos no realizan el pago en la fecha establecida por lo

tanto la gestión de cobranza es muy deficiente, por ello es importante determinar, en base a políticas de cobranza, las estrategias necesarias para una adecuada recaudación.

Los antecedentes locales elaborados en Cajamarca, teniendo en cuenta las variables de la presente investigación gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial:

Avelino (2019), en su tesis titulada *El control de la gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Hualgayoc – Bambamarca 2018*. Universidad Privada del Norte. Objetivo determinar la incidencia del control interno de la gestión de cobranza 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). Concluyen 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.

De esta evidencia, se determina que, para una eficiente gestión de cobranza, el área encarga de recaudar el impuesto predial, debe tener un control establecido, por evitar problemas en el manejo, operaciones, y sobre todo evitar los riesgos.

Celis y Chuquiruna (2020), en su tesis titulada *Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2017 – 2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; Teniendo como objetivo determinar cuáles son los factores que influyen en la baja recaudación del

impuesto predial y arbitrios de la ciudad de Baños del Inca, Cajamarca, en el período 2017-2018; Tuvo enfoque cuantitativo no experimental, su diseño es descriptivo de dimensión transversal y de análisis documental. Concluyeron que se logró determinar el factor de orientación en la Oficina de Rentas de la municipalidad distrital Baños del Inca el 92% de los contribuyentes no buscan información de sus derechos y obligaciones tributarias, es mínima la organización de campañas y orientación de impuestos municipales, no son capacitados frecuentemente y además no respetan el perfil del puesto tanto en trabajadores como en practicantes, y respecto a la atención por vía telefónica y correo electrónico el 11% de los contribuyentes casi siempre son atendidos.

De esta evidencia, se determina que, por más que la municipalidad recaudadora del impuesto predial informe y publicite la obligación del impuesto predial, los contribuyentes hacen caso omiso, tampoco buscan orientación por parte de la entidad recaudadora, teniendo que desarrollarse mayor riesgo en la gestión de cobranza.

Para fundamentar nuestra investigación, teniendo como insumo los diversos conocimientos y materiales de investigación sobre el tema, hemos creído por conveniente desarrollar un marco teórico tomando en cuenta una selección de autores que ayudaron a definir las variables y las dimensiones, obteniendo:

Westreicher (2021), indica que “La gestión de cobranza es la administración respecto al ingreso y salida de insumos, productos terminados o semiterminados, bienes auxiliares y herramientas que posee una empresa”.

El autor se refiere a la forma en que un grupo de personas establece objetivos comunes, organiza, conecta y diseña recursos humanos, técnicos y económicos. En este sentido, la gestión es un proceso de construcción colectiva basado en las identidades, experiencias y habilidades de los participantes. Esto significa que el proceso de gestión

no debe tener como objetivo negar o suavizar las diferencias o silenciar los conflictos; por el contrario, necesariamente los borra, construyendo procesos colectivos, en los que lo “colectivo” no es identidad, sino terreno y horizonte común, una red de diferencias distintas que son evidentes en una sociedad en particular. Esto implica el reconocimiento y la producción de un colectivo, organización o institución cultural.

Los procesos de administración tributaria, “abarcan 6 macroprocesos que se realizan con la finalidad de cumplir con sus facultades y funciones: orientación y atención, registro de determinación de deuda, gestión de cuenta tesorería y pago, notificaciones y por último el proceso denominado procedimiento contencioso y no contencioso. (Dirección de Tributación Subnacional et. al, 2020)

La gestión de cobranza del impuesto predial es un conjunto de trámites que deben desarrollar la administración tributaria para saldar las deudas tributarias. Esta administración se inicia con la inscripción del contribuyente y sus bienes en el registro. De la administración tributaria municipal culminando con la abolición total del impuesto identificar. (MEF, 2020, pág. 11)

De acuerdo con el autor citado cada persona que cuenta con un predio debe ser registrado, es ahí donde se le asigna un código de contribuyente, el cual es asignado por a la administración tributaria, facilitando así obtener toda la información a través de ese código.

El departamento de recaudación del impuesto predial pretende lograr los siguientes objetivos: cumplimiento o voluntariado del pago de deuda tributaria, incremento de la recaudación, generación de percepción de riesgo ante el no pago de deuda tributaria, generación de conciencia tributaria. (MEF, 2020, pág. 11)

Asimismo, los objetivos de la gestión de cobranza son: incrementar los niveles de recaudación, maximizar el cumplimiento voluntario, generar conciencia tributaria, incrementar la percepción de riesgos (Dirección de Tributación Subnacional et. al, 2020).

Por otro lado, “las acciones tomadas en cuanto la gestión de cobranza dependerá en qué etapa se encuentra el proceso” (MEF, 2020, pág. 43)

La etapa de cobranza preventiva tiene como finalidad lograr el pago puntual del tributo, que tiene dos tipos de medios: los medios masivos, que están dirigidos a todos los contribuyentes independientemente de la segmentación, y su objetivo es comunicar el vencimiento; el otro medio es el personalizado, que está dirigido a cada uno de los contribuyentes, priorizado por la importancia de su aporte económico, y tiene por objetivo comunicar el vencimiento. (MEF, 2020, pág. 45)

La etapa de cobranza es la deuda vencida que no se ha pagado en el plazo establecido. Los medios de notificación en esta etapa pueden ser: cartas, correos, visitas, etc.), pero las actividades varían, de acuerdo con el seguimiento que se hace al contribuyente, debido a que existen casos en los que es riguroso. (MEF, 2020, pág. 46)

La cobranza se clasifica según el riesgo de morosidad, periodo, tipo plazo de aplicación y objetivo. Entonces tenemos por ejemplo el riesgo de morosidad muy alto, el cual se da en periodo de cobranza preventiva, siendo esta una cobranza de tipo ordinaria, se da desde la fecha de determinación de la obligación tributaria hasta su fecha de vencimiento, tiene por objetivo informar y recordar al contribuyente sus obligaciones tributarias, así también facilita el pago de sus obligaciones tributarias y por último impedir que el contribuyente puntual caiga en retraso; el riesgo de morosidad bajo, se

da en el periodo de cobranza temprana, siendo esta una cobranza de tipo ordinaria / proactiva, se da desde la fecha de vencimiento hasta antes del traslado de valores tributarios a la ejecutoria coactiva, tiene por objetivo persuadir a los contribuyente sobre la importancia del pago de su obligaciones tributarias para evitar acciones de cobranza más firmes, y facilitar el pago de sus obligaciones tributarias y el levantamiento de medidas cautelares dictadas, de ser el caso; el riesgo de morosidad medio, se da en el periodo de cobranza media, siendo esta una cobranza de tipo ordinaria / proactiva/coactiva, se da desde la fecha de vencimiento hasta antes del traslado de valores tributarios a la ejecutoria coactiva / desde la emisión de la REC, tiene por objetivo persuadir a los contribuyente sobre la importancia del pago de su obligaciones tributarias para evitar acciones de cobranza más firmes, facilitar el pago de sus obligaciones tributarias y el levantamiento de medidas cautelares dictadas, de ser el caso, utilizar las acciones coactivas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a la brevedad posible, endurecimiento de la gestión de cobranza, y facilitar el pago de sus obligaciones; el riesgo de morosidad alto, se da en el periodo de cobranza tardía, siendo esta una cobranza de tipo coactiva, se da desde la emisión de la REC, tiene por objetivo utilizar las acciones coactivas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a la brevedad posible, endurecimiento de la gestión de cobranza, y facilitar el pago de sus obligaciones; el riesgo de morosidad muy alto, se da en el periodo de cobranza residual, siendo esta una cobranza de tipo onerosa / dudosa, se da en cualquier momento de las etapas de cobranza siempre que se cumpla las condiciones establecidas por la administración tributaria en la norma que regula la declaración de deudas como de recaudación onerosa o cobranza dudosa, tiene por objetivo sincerar la cartera por cobrar. (Dirección de Tributación Subnacional et. al, 2020)

Las dimensiones para la variable gestión de cobranza, son definidas a continuación, para lo cual se realizó una selección de los autores que ayudaron al desarrollo óptimo de dicha variable.

Primera dimensión Identificación de contribuyente, es aquí donde la administración tributaria tiene muchas funciones y acciones importantes por cumplir, pero la más fundamental es reconocer correctamente aquellos contribuyentes del impuesto predial. Lo cual es necesario para la identificación de los contribuyentes, que cuentan con predios en su localidad de tal manera excluir del registro a los contribuyentes incluidos indebidamente. Es por tal motivo que los códigos sirven para que la entidad recaudadora identifique, sistematicice, clasifique y ordene la información de cada uno de los contribuyentes. (MEF, 2020, pág. 15)

Cabe resaltar que este código de identificación del contribuyente es fundamental porque facilita el intercambio de la información con otras entidades. Dicha inscripción se lo realiza de forma simultánea o consecutiva a la identificación de los contribuyentes en la administración tributaria. Por ello, es necesario disponer de un sistema de información que facilite el almacenamiento y organizar todos los datos de los contribuyentes, incluidos Información personal (nombre, edad, estado civil) así como información de herencia (número de propiedad, fecha de compra, fecha de registro, dirección de la propiedad). El proceso de registro distingue tres etapas: alta, mantenimiento y cancelación. (MEF, 2020, pág. 16)

Fase 1. Inscripción, se da cuando el contribuyente voluntariamente cumple con la obligación de registrarse, suele coincidir con la adquisición de bienes. En caso de incumplimiento por parte de los contribuyentes con la

obligación de inscribirse en el registro, la Administración Tributaria Municipal debe tener la facultad de registrar al omiso, para ello puede recopilar información de otras organizaciones privado o público. Todos los contribuyentes tienen el compromiso de informar a la administración tributaria de la adquisición de un predio, así mismo de la actualización de sus características. (MEF, 2020, pág. 16)

Es fundamental que los nuevos contribuyentes tengan acceso de servicios de información y apoyo a las características de la obligación tributaria asumida.

Fase 2. Mantenimiento, se realiza después del registro de un contribuyente, la administración tributaria municipal debe realizar todas las tareas que mantenga actualizado el registro anterior. Los contribuyentes están obligados a actualizar la información, por ejemplo, cuándo cambia su dirección o si expande tu propiedad. En el caso de una persona jurídica, está obligado a comunicar cambios como el nombramiento de un nuevo agente fiscal o socio, o, como en el caso anterior, si se trasladan a otro domicilio. (MEF, 2020, pág. 17)

Por otro lado, si el contribuyente incumpliese su obligación de actualizar la información, la administración tributaria municipal puede hacerlo de oficio sobre la base de información proveniente de otras entidades públicas o privadas, o de la fiscalización tributaria.

Fase 3. Cancelación, es la etapa final del proceso de registro incluye, dar de baja. En el caso de las personas naturalmente, fue creado por su muerte o por él o deja de ser el dueño de la propiedad. Si por el contrario es persona jurídica, por lo general incluye la terminación procesos de desintegración social. a

menudo sucede, sin embargo, que aun cuando la cancelación se produzca, la información se mantiene durante un tiempo prudencial, en previsión de la posible exigencia de deudas tributarias pendientes al propio contribuyente, a sus sucesores o a otros responsables. (MEF, 2020, pág. 18)

Al igual que en las dos fases anteriores, la administración tributaria municipal debe reservarse la facultad de proceder de oficio a la cancelación del registro en caso el contribuyente o sus sucesores incumplan su obligación de solicitar esa cancelación.

En la revisión de la declaración y pago, se debe contar con un registro de contribuyentes debidamente actualizado para que la administración tributaria municipal conozca quiénes son sus contribuyentes, qué se espera de ellos (presentar declaraciones de impuestos), cuando se esperan informes (frecuencia) e incluso, en algunos casos, ingresos esperados sujeto a la obligación tributaria periódica del contribuyente. (MEF, 2020, pág. 18)

La segunda dimensión es el proceso de cobranza, se da después de haber recibido la carta el requerimiento, sucesivamente, y el contribuyente insiste en no realizar sus obligaciones ya sea su declaración o pago de la deuda, la administración tributaria tiene la obligación de iniciar acciones de cobranza. (MEF, 2020, pág. 21)

La etapa de cobranza ordinaria es aquí donde la administración tributaria debe lograr el cumplimiento voluntaria del pago del impuesto predial, aquí se encuentra la cobranza preventiva y proactiva, solo cuenta con 20 días hábiles para el cumplimiento de la deuda. Por otra parte, la etapa de cobranza coactiva es regularizada por la ley y estrictamente formal, exigiendo el cumplimiento con determinadas condiciones,

acciones de cobranza por el funcionamiento designado, se emiten documentos y notificaciones, así mismo exigen el cumplimiento dentro del plazo establecido, se realiza las acciones de cobranza. (MEF, 2020, pág. 21)

Por otra parte, el macroproceso permite realizar el control y seguimiento de la deuda en la etapa y estado en que se encuentre, así mismo establece políticas de cobro y control en cuanto a los pagos, ya sea en el estado ordinario o en el estado coactivo. (Dirección de Tributación Subnacional et. al, 2020)

Los macroprocesos son de vital importancia, porque ayuda al seguimiento y control de la cobranza para el pago del impuesto predial.

Por otro lado, los aspectos operativos de la cobranza, son las actividades que la administración tributaria municipal extiende para la cobranza del impuesto predial son de acuerdo con el momento en que se encuentre en relación con el vencimiento de la deuda. Es decir, no es lo mismo indicarle al contribuyente la fecha para el pago esta por vencer, que requerir que pague una obligación que ya venció. (MEF, 2020, pág. 35)

En el proceso de cobranza ordinaria, se debe diferenciar y definir tanto las estrategias como las acciones a tomar, esto depende si está en etapa de cobranza preventiva o en cobranza precoactiva.

La tercera dimensión son las estrategias de cobranza, que está conformada por varios términos que ayudan a su desarrollo, pero en la presente investigación se tuvo en cuenta:

La educación de materia tributaria es un punto donde las Administración tributaria con el tiempo ha ido desarrollado aproximadamente desde los años 90, una orientación acerca de la cultura tributaria, por ello esto ha realizado que se desarrolle

diversos tipos de estrategias, para el cumplimiento con sus obligaciones tributarias, por tal sentido recibe el nombre de educación de materia tributaria. (Zambrano, 2019)

El equipo de gestión tiene la función de relacionarse directamente y personal con los contribuyentes. Los tipos de actividades varían dependiendo en qué etapa ya sea en cobranza preventiva o proactiva, el equipo de gestión tiene como actividad: comunicarse de manera directa, por teléfono o correo electrónico, con los contribuyentes, o visitarlos personalmente para orientar, informar o recordarles periódicamente sus obligaciones, así mismo persuadir a los contribuyentes de que paguen voluntariamente, educar al contribuyentes en materia tributaria, para incrementar la cultura en esta materia, y hacer seguimiento constante de la evaluación de la cartera de clientes a su cargo. (MEF, 2020, pág. 27)

La comunicación periódica de la obligación, es donde la administración tributaria debe comunicar al contribuyente cada determinado tiempo sobre la deuda que tienen, de tal manera el contribuyente este informado del estado de su deuda y cumpla con dicha obligación, por ello se tiene al equipo de emisión y notificación, siendo esta la función principal en el proceso de cobranza, por ello se debe observar detenidamente las normas, de tal modo que las notificaciones (esencialmente las órdenes de pago y resoluciones de determinación) su efectos legales que permitan avanzar con el proceso de cobranza y, eventualmente, con el de cobranza coactiva, las actividades de dicho equipo es : prepara e imprimir documentos de gestión y las órdenes de pago , resolución de determinación, determinar cronogramas para la emisión de las órdenes y resoluciones, preparar documentos de notificaciones, así como si fuera posible los medios magnéticos posibles, organizar las notificaciones pro zonas, realizar el

seguimiento de la cantidad y calidad, por ultimo ingresar en base de datos los documentos notificados. (MEF, 2020, pág. 27)

La emisión de valores, son documentos por el cual se realiza el pronunciamiento formal y expreso de la administración tributaria municipal. Los cuales se encuentran regulados en el artículo 76° y seguimiento del Texto Único Ordenando del Código Tributario. (MEF, 2020, pág. 47)

Los documentos que se emiten por concepto de valores son : la orden de pago se emite cuando se haya producido una autoliquidación pro el propio contribuye al presentar su declaración tributaria, siendo esta una deuda es convencional; La resolución de determinación se emite como resultado de la inspección, investigación y el control del cumplimiento de las obligaciones tributarias, siendo esta una deuda fiscal; por último la resolución de multa se emite cuando el contribuyente ha incurrido en la omisión de obligación Tributaria o declarar datos falsos, siendo esta un deuda convencional y deuda fiscalizada. (MEF, 2020, pág. 47)

Además, en todos los casos deben cumplir con los siguientes requisitos: el plazo vencido, deuda pendiente, deuda no fraccionada o ni se ha presentado un reclamo, el contribuyente no tiene a condición de infecto y no está en proceso de disolución o liquidación. (MEF, 2020, pág. 48)

Para validar la notificación de los valores o de cualquier acto administrativo, tiene que cumplir con una serie de formalidades. Las formalidades de la notificación en la etapa de cobranza precoactiva están establecidas en el artículo 104° del TUO del Código Tributario, que determina las siguientes modalidades: notificación personal, por

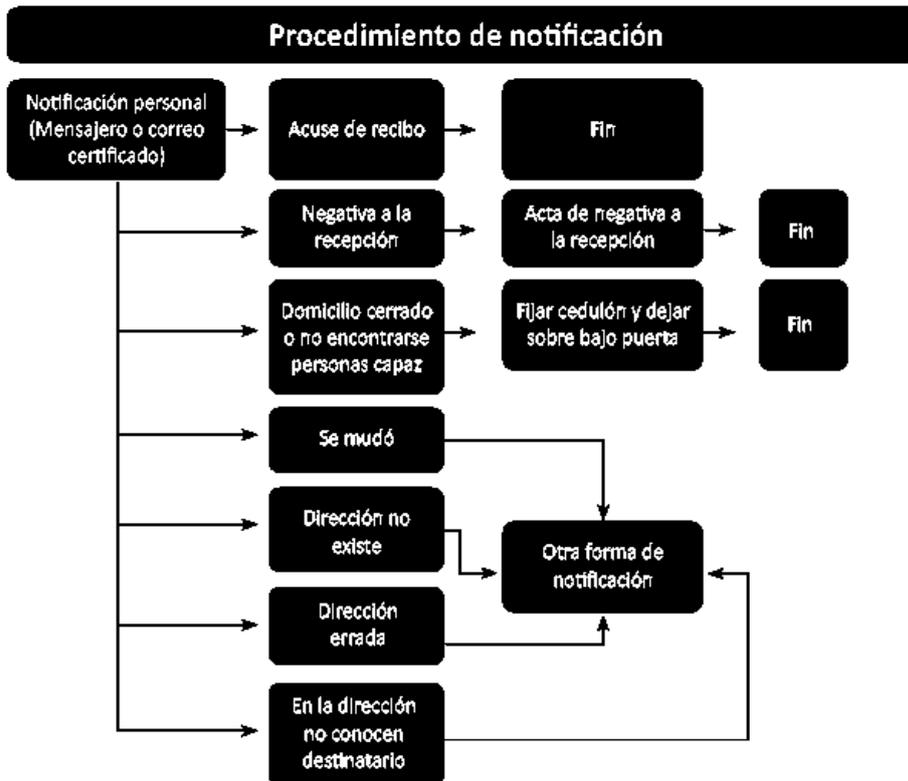
cedulo, por constancia administrativa, por sistema de comunicación, por vía web, publicación en el diario oficial y por táctica. (MEF, 2020, pág. 49)

Además, desde el punto de vista de la administración tributaria municipal, “existen cuatro tipos de domicilio, donde puede ser notificado el contribuyente con domicilio fiscal, procesal, real y alternativos” (MEF, 2020, pág. 50).

En cuanto a los procesos de notificación, el personal encargado de realizar esta labor puede debe tener a la mano el siguiente gráfico:

**Figura 1**

*Procedimientos de notificación*



Nota. MEF (2020, pág. 51)

El emitir requerimientos, es identificar a los contribuyentes omisos y morosos, se le notifica un aviso o requerimiento inmediatamente. El seguimiento de la cartera de contribuyente es la cartera de contribuyentes, son aquellas deudas monetarias que reclaman la Administración tributaria, pero si los valores no fueron previamente liquidados en declaración jurada, no formará parte de la cartera. (MEF, 2020, pág. 19)

El Equipo de segmentación, es la cobranza del impuesto es más efectiva si las acciones son de acuerdo con el tipo de deuda y del contribuyente. No hay una forma exacta de aplicar a todos los casos, por lo cual buscan la mejor estrategia que es dividir la cartera en diferentes grupos de contribuyentes o de deudas. En este equipo realiza las siguientes actividades: establecer los criterios de segmentación de la cartera que se van a aplicar, clasificar a los contribuyentes o las deudas dependiendo de los criterios elegidos, proyectar la recaudación esperada por cada cartera, hacer seguimiento de la evolución de cada cartera, para verificar la efectividad de la segmentación de la cartera, asignar las carteras al equipo de gestión. (MEF, 2020, pág. 28)

El Equipo de seguimiento, es el encargado de realizar un seguimiento al desempeño del proceso de cobranza de tal manera avisar sobre el cumplimiento o el retraso en las metas, así como informar sobre la efectividad de determinadas acciones. Las actividades del equipo de seguimiento son: generar reportes de avance, analizar la información de avance y determinar aciertos y errores en la estrategia, proponer ajustes a la estrategia, proyectar metas de recaudación, proponer mecanismos innovadores para la gestión y la segmentación. (MEF, 2020, pág. 28)

La segunda variable de la presente investigación es la recaudación del impuesto predial, para ello se analizó y selección las dimensiones que permitan una adecuada comprensión y desarrollo de esta, por lo tanto, se definen de la siguiente manera:

El Impuesto predial, se define de acuerdo con el Texto Único Ordena de la Ley de Tributación Municipal establece que este impuesto es considerado tributo de prioridad anual, el cual afecta el valor de los predios urbanos y rústicos. (Dirección de Tributación Subnacional, 2020)

La Recaudación del Impuesto predial, tiene como responsable a la municipalidad distrital donde se ubica el predio de cada contribuyente. Por tal sentido este tributo afecta al valor del predio urbano y rustico según corresponda en base al autovalúo. (SAT, 2021),

Las autoridades encargadas de recaudar el impuesto predial “tienen en cuenta los tipos de predios que existen como ya se mencionó líneas arriba, las cuales son: terrenos, terrenos ganados al mar, ríos, otros espejos de agua y las edificaciones” (Dirección de Tributación Subnacional et. al, 2020)

Para el desarrollo de las dimensiones de la segunda variable recaudación del impuesto predial, se tuvo en cuenta a los siguientes autores, permitiendo una óptima definición de estas:

Primera Dimensión: Normatividad, abarca todas las reglas y leyes que son impuestas a la organización o grupo de individuos, es decir es el conjunto de normas que rigüe la administración tributaria para llevar a cabo la recaudación del impuesto predial, teniendo en cuenta la moral y la ética” (Cruz, 2020)

Ley de tributación Municipal, Según TUO de la Ley de tributación Municipal - Decreto Supremo N° 156-2004-MEF (2004):

Artículo 8.- El Impuesto Predial es de periodicidad anual y 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.

Artículo 9.- Son sujetos pasivos en calidad de contribuyentes, las personas naturales o jurídicas propietarias de los predios, cualquiera sea su naturaleza. Excepcionalmente, se considerará como sujetos pasivos del impuesto a los titulares de concesiones otorgadas al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión, durante el tiempo de vigencia del contrato. Los predios sujetos a condominio se consideran como pertenecientes a un solo dueño, salvo que se comunique a la respectiva Municipalidad el nombre de los condóminos y la participación que a cada uno corresponda. Los condóminos son responsables solidarios del pago del impuesto que recaiga sobre el predio, pudiendo exigirse a cualquiera de ellos el pago total. Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos

obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes.

Artículo 10.- El carácter de sujeto del impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 1 de enero del año a que corresponde la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 1 de enero del año siguiente de producido el hecho.

El impuesto predial, se calcula aplicando la base imponible de acuerdo con la siguiente escala progresiva acumulativa:

**Tabla 1**

*Tramo de autovalúo*

<b>Tramo de autovalúo</b>	<b>Alícuota</b>
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

*Nota.* En base a la ley de tributación municipal y sus modificaciones (SAT, 2019)

Segunda Dimensión. Verificación de la información, es “al recibir documentación relacionada al nacimiento de la obligación tributaria, los funcionarios son los encargados de realizar la verificación de la calidad de dicha información” (MEF, 2020, pág. 36”).

Por tal sentido, se debe contar con fuentes de información de otras entidades siendo estos los aliados estratégicos, que permitirán verificar la información ya presentada, además de actualizarla. Las entidades como fuente de información son: RENIEC, SUNARP, otras municipalidades (MEF, 2020, pág. 36).

Posteriormente a la obtención de la información presentada y comparada con la de otras entidades se procede al registro de esta. Para acreditar el nacimiento de la obligación tributaria, la autoridad correspondiente es el responsable de realizar el registro.

La situación del catastro es conocer el estado de la propiedad el cual se ha evaluado a través de un censo analítico, con la finalidad de ubicar, describir y registrar las características materiales de cada predio” (Dirección de Catastro Municipal, 2019). Por ello el organigrama de catastro municipal es el siguiente:

**Figura 2**

*Organigrama del catastro Municipal*



*Nota.* (Dirección de Catastro Municipal, 2019)

“Existen dos tipos de catastros los cuales ayudan a la determinación de la obligación tributaria, es decir depende de la ubicación del predio: catastro urbano y catastro rustico” (Dirección de Catastro Municipal, 2019)

La declaración jurada voluntaria, según TUO de la Ley de tributación Municipal

- Decreto Supremo N° 156-2004-MEF (2004):

Artículo 14.- Los contribuyentes están obligados a presentar declaración jurada: a) Anualmente, el último día hábil del mes de febrero, salvo que el Municipio establezca una prórroga. (7) b) Cuando se efectúa cualquier transferencia de dominio de un predio o se transfieran a un concesionario la posesión de los predios integrantes de una concesión efectuada al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, o cuando la posesión de éstos revierta al Estado, así como cuando el predio sufra modificaciones en sus características que sobrepasen al valor de cinco (5) UIT. En estos casos, la declaración jurada debe presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos. (7) Inciso modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 27305, publicada el 14 de julio de 2000. c) Cuando así lo determine la administración tributaria para la generalidad de contribuyentes y dentro del plazo que determine para tal fin. La actualización de los valores de predios por las Municipalidades sustituye la obligación contemplada por el inciso a) del presente artículo, y se entenderá como válida en caso de que el contribuyente no la objete dentro del plazo establecido para el pago al contado del impuesto.

Tercera Dimensión. Determinación de la deuda, según TUO de la Ley de tributación Municipal Decreto Supremo N° 156-2004-MEF (2004) y sus modificatorias:

Artículo 11.- La base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital. A efectos de determinar el valor total de los predios, aplicarán los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad y estado de conservación, que formula y aprueba anualmente el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial. Para el cálculo y actualización periódica de los valores arancelarios de terrenos se deberá considerar, en cuanto resulte aplicable, el mayor valor del suelo generado por las acciones en las que haya participado total o parcialmente el Estado. Las instalaciones fijas y permanentes serán valorizadas por el contribuyente de acuerdo a la metodología aprobada en el Reglamento Nacional de Tasaciones y de acuerdo a lo que establezca el reglamento, y considerando una depreciación de acuerdo a su antigüedad y estado de conservación. Dicha valorización está sujeta a fiscalización posterior por parte del gobierno local respectivo. En el caso de terrenos que no hayan sido considerados en los planos básicos arancelarios oficiales, el valor de los mismos será estimado por la municipalidad distrital respectiva o, en defecto de ella, por el contribuyente, tomando en cuenta el valor arancelario más próximo a un terreno de iguales características.”

La determinación de la deuda busca establecer un importe y acto que debe pagar el contribuyente.

El Equipo de determinación de deuda, es la función de determinar la obligación tributaria es complicada y requiere de mucha rigurosidad en la aplicación de la cobranza.

Las actividades del equipo de determinación de deuda es: calcular la obligación tributaria, analizar las bases de datos para encontrar la información sobre documentos que acrediten el nacimiento de la obligación y procesar las declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes, planificar y ejecutar las actividades correspondientes a la emisión masiva de declaración jurada, sincerar la deuda tributaria en casos en los que han cometido errores en la determinación, revisar la exigibilidad de la deuda tributaria, para dar de baja deudas prescritas e incobrables por excesivamente onerosas, realizar proyecciones a partir de la determinación de la deuda. (MEF, 2020, pág. 26)

Se cuenta con tres procesos para realizar la determinación de la deuda tributaria: verificación de la información., registro de información, y determinación del impuesto predial. La determinación del impuesto se debe realizar lo siguiente: la base imponible se obtiene de la suma del valor total de edificación más el valor total de otras instalaciones y el valor total del terreno, además los componentes de la base imponible son : valor de edificaciones es igual a la sumatoria del área construida, el valor unitario neto del construida, el área común construida, y el valor unitario neto de áreas comunes; el valor de otras instalaciones es igual al producto de metraje m<sup>3</sup>, m<sup>2</sup>, m unidad , por el valor unitario depreciado; El valor de terreno es igual al producto área de terreno más área común de terreno multiplicado por el valor de arancel. MEF (2020, págs. 35-38)

El Nivel de Morosidad, cuenta con los términos: la Identificar a los contribuyentes omisos y morosos, surge cuando al finalizar el plazo establecido para el cumplimiento de los contribuyentes en cuanto a la declaración jurada y el pago del Impuesto, la administración tributaria tiene la obligación de combinar la información prevista por la base de datos con la información de la declaración jurada del

contribuyente para ese ejercicio. Posteriormente se retira a los contribuyentes que cumplieron de tal manera el sistema arroja la lista de los omisos y morosos. (MEF, 2020, pág. 19)

Cuarta Dimensión. Recaudación, “la recaudación es la recolección ,monetaria de los trinitos, recurso que acapara la municipalidad” (Pedrosa, 2020).

TUO de la Ley de tributación Municipal - Decreto Supremo N° 156-2004-MEF (2004): en Artículo 4 menciona que “Las Municipalidades podrán celebrar convenios con una o más entidades del sistema financiero para la recaudación de sus tributos”. Así mismo en el Artículo 43 indica que “La administración y recaudación del impuesto corresponde a la Municipalidad Provincial en donde se encuentre ubicada la sede de la entidad organizadora”.

La cobranza, se realiza a los contribuyentes de la obligación tributaria que tienen por lo cual se realiza un seguimiento de esta acción, “la cobranza requiere de un adecuado seguimiento que permita al equipo a cargo cómo evoluciona el resultado de su trabajo, además planificar las acciones que se habrá de tomar en el futuro y ajustar o corregir aquello que no está marchando bien” (MEF, 2020, pág. 51).

La Ejecución coactiva, se da cuando se finalizó las acciones de cobranza ordinaria, emitidos y notificados los valores, pero aun así la deuda tributaria sigue sin ser pagada, ingresa a la última etapa de la cobranza que es el procedimiento de ejecución coactiva (MEF, 2020, pág. 54). En el caso de las administraciones tributarias municipales, este procedimiento se encuentra regulado por la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva (Ley N° 26979) y sus modificatorias.

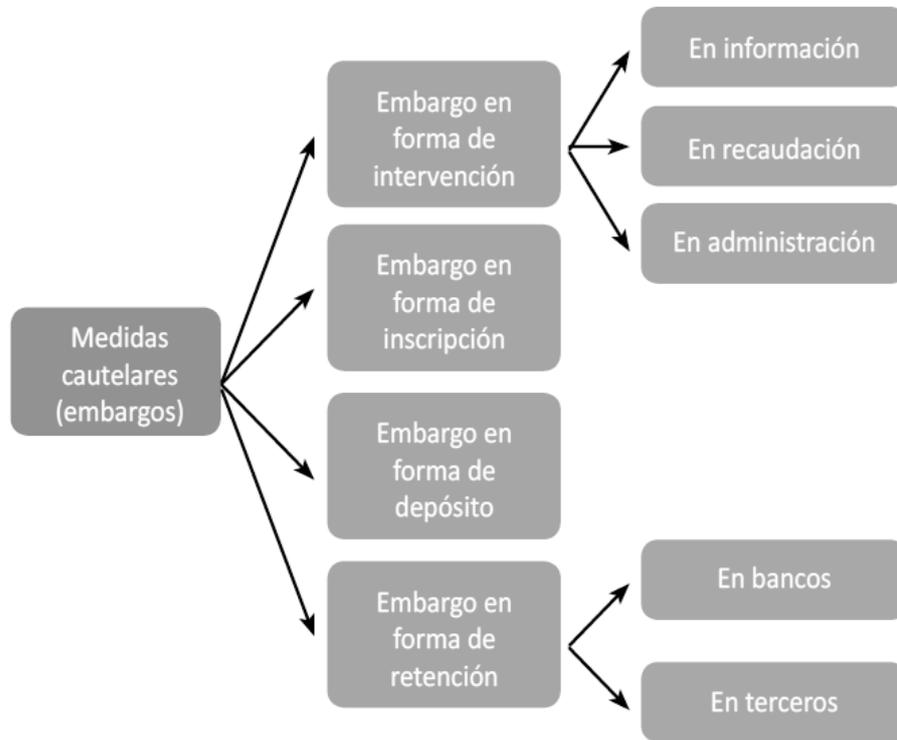
El ejecutor y el auxiliar coactivo, “es el encargado de llevar a cabo el procedimiento de ejecución coactiva” (MEF, 2020, pág. 54).

Al inicio del procedimiento, se ejecutan o cobran aquellas deudas que sean exigibles coactivamente. El procedimiento para las deudas exigibles es: resolución de determinación o de multa, emitida conforme a ley; resolución debidamente notificada y no apelada en el plazo de ley, o por resolución del tribunal fiscal; cuotas de amortización de la deuda tributaria materia de ampliación y (o fraccionamiento; orden de pago emitida conforme a la ley debidamente notificada. (MEF, 2020, pág. 56)

Las medidas cautelares, se da después de informar al contribuyente a través de la notificación de resolución de ejecución coactiva acerca de la deuda tributaria, este tiene un plazo de 7 días para realizar el pago, pero si hace caso omiso, el ejecutor coactivo tomará medidas cautelares sobre el patrimonio del contribuyente (MEF, 2020, pág. 58), las cuales podrían ser:

**Figura 3**

*Medidas cautelares*



*Nota.* MEF (2020, pág. 58)

Estas medidas de embargo consiste en embargo de forma de intervención, esta se aplica en el caso de empresas, principalmente que existen tres formas: intervenciones en forma de información, por la que el interventor designado por el ejecutor coactivo busca extraer información sobre ingresos y patrimonio, para sustentar futuras medidas; intervenciones en forma de recaudación, en el la que el interventor hace la función de cajero, mediante la recepción de los ingresos; intervención de forma de administración, que consiste en que el interventor pasa a realizar la función de administrador de la empresa, es decir, gerencia el negocio. (MEF, 2020, págs. 58-59)

El embargo en forma de inscripción se aplica sobre los bienes muebles y/o inmuebles de propiedad del deudor, que se encuentran inscritos en registros públicos (MEF, 2020, págs. 58-59).

El embargo en forma de depósito se aplica sobre los bienes muebles del deudor. En un inicio se designa como depositario al propietario deudor, aunque también podría ser nombrado un terreno. Si no cumple con entregarlo para ser rematado o en caso el incumplimiento de pago persista, se puede solicitar auxilio para extracción de los bienes, caso en el cual se requiera de una autorización judicial para poder ingresar en el domicilio del deudor. (MEF, 2020, págs. 58-59)

Embargo en forma de retención, se encuentra dirigido a los deudores del contribuyente ejecutado, para que retengan los montos que le ayudan; y busca que se cancelen los tributos mediante las acreencias (MEF, 2020, págs. 58-59).

La suspensión del procedimiento de ejecución coactiva se da en los siguientes casos:

#### **Figura 4**

##### *Suspensión del proceso de ejecución coactiva*

- Por el ejecutor coactivo, siempre que se presente alguna de las causales establecidas expresamente en la Ley. En este caso, el obligado debe presentar una solicitud debidamente sustentada. El ejecutor tendrá un plazo de 15 días hábiles para pronunciarse. Vencido este plazo sin pronunciamiento, debe suspender con la acreditación del silencio administrativo y levantar las medidas cautelares dispuestas.
- Por la administración tributaria municipal, mediante un acto administrativo expreso, debidamente sustentado; y en su calidad de mandataria del ejecutor coactivo.
- Por la autoridad judicial como parte de un proceso de amparo o contencioso administrativo. En este último caso, la suspensión debe producirse dentro del día hábil siguiente a la notificación del mandato judicial y/o de la medida cautelar, o de la puesta en conocimiento de ésta por el ejecutado o tercero interesado.

*Nota.* MEF (2020, pág. 59)

La política tributaria engloba los criterios y lineamientos necesarios para establecer la carga impositiva indirecta o directa para financiar las actividades del Gobierno, según TUO de la Ley de tributación Municipal - Decreto Supremo N° 156-2004-MEF (2004):

Artículo 60.- Conforme a lo establecido por el numeral 4 del Artículo 195 y por el Artículo 74 de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades crean, modifican y suprimen contribuciones o tasas, y otorgan exoneraciones, dentro de los límites que fije la ley. En aplicación de lo dispuesto por la Constitución, se establece las siguientes normas generales: a) La creación y modificación de tasas y contribuciones se aprueban por Ordenanza, con los límites dispuestos por el presente Título; así como por lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades. b) Para la supresión de tasas y contribuciones las Municipalidades no tienen ninguna limitación legal.

En la formulación del problema de la presente investigación se tuvo como problema general: ¿Cómo influye la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021?; y como problemas específicos: ¿Cómo influye la identificación del contribuyente en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021?; ¿Cómo se realiza el proceso de cobranza de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021?, ¿Cómo influye las estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021?

El objetivo general de la presente investigación fue “Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021”. Y los objetivos específicos fueron: Determinar si la identificación del contribuyente influye en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021; Determinar la relación que existe entre el proceso de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021; Determinar las estrategias de cobranza que influyen en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021.

La hipótesis general de la presente investigación fue: Existe influencia significativa de la gestión en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021. Y las hipótesis específicas fueron: La identificación del contribuyente influye significativamente en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021; El proceso de cobranza influye significativamente en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021; Las estrategias de cobranza influyen significativamente en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021.

La investigación se justifica teóricamente porque se determinará la gestión de cobranza para tener un mejor ingreso por gravamen de predios de la Municipalidad Distrital de Contumazá, de tal mejorar los ingresos y poder atender las necesidades de los ciudadanos, para esto de deberá realizar estrategias y de esta manera disminuir la morosidad con la finalidad de poder invertir en el desarrollo del distrito, tanto en educación, salud, etc.

La justificación práctica, del presente trabajo de investigación, es la optimización de la gestión de cobranza del impuesto predial, de tal manera lograr aumentar los ingresos por recaudación de imposición predial y así poder con las necesidades del distrito.

El siguiente trabajo de investigación se justifica porque hace uso del método científico se aplica estrategias que ayudan a una mejor recaudación dentro del distrito, además la elaboración de instrumentos que permitan recolectar la información fidedigna a cerca de la realidad problemática con la que se encuentra el distrito de Contumazá.

El presente trabajo de investigación socialmente se justifica, puesto que busca el bienestar de la ciudadanía, es decir que, al mejorar la gestión de cobranza, habrá más ingresos para la municipalidad, los cuales serán retribuidos a los contribuyentes brindándoles servicios de calidad.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El tipo de investigación es básica, el cual se encarga del estudio de un problema, designado a la búsqueda de conocimiento, por ello inicia en un marco teórico, además tiene como objetivo mejorar los conocimientos sin contrastarlo con ningún aspecto práctico (Hernández & Mendoza, 2018)

La investigación, fue básica porque se desarrolla en base a un marco teórico con la finalidad de mejorar los conocimientos con respecto a las variables gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, este enfoque hace énfasis en el conocimiento objetivo, el cual se genera a partir de un proceso deductivo, a través de una medición numérica y de análisis estadístico inferencial, para la prueba de la hipótesis. (Salcido, 2020)

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque se busca medir con precisión cada una de las variables gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, mediante un proceso determinado y estricto.

El diseño de investigación fue no experimental, porque no se manipularán o modificaran las variables de estudio, se van a observar tal y como se está dando en la realidad para ser analizados. Es de corte transversal o transaccional puesto que se adjuntaron los datos necesarios en un exclusivo y único momento (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2016)

La presente investigación fue no experimental porque los datos obtenidos en relación a las variables gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, fueron analizadas sin realizar ninguna manipulación o alteración de estas, así mismo fue de corte transversal,

por que se identificara la influencia que existe entre las variables gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, de acuerdo a los datos recolectados.

El nivel de investigación fue correlacional, tiene el propósito de evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular) (Hernández & Mendoza, 2018).

La presente investigación fue correlacional, porque se evaluaron en cuanto al grado influencia que tienen las variables gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial.

Para esta investigación se consideró como población a todo el personal que labora en la Municipalidad Provincial de Contumazá, siendo un total de 106 trabajadores en el área de cobranza.

La muestra estuvo conformada por 18 trabajadores de la en la Municipalidad Provincial de Contumazá seleccionados del área de cobranza. Para ello se tuvo en cuenta criterios de inclusión, se consideró a los colaboradores que pertenecen al área de cobranza y un cargo jerárquico. En cuanto a los criterios de exclusión, se creyó conveniente excluir a los colaboradores que no están relacionados con el área de cobranza, debida a la falta de conocimiento de la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial.

La unidad de análisis estuvo conformada por todos los trabajadores del área de cobranza de la Municipalidad Provincial de Contumazá.

D'Orazio (2020), mencionó que las técnicas de estudio son estrategias, procedimientos o métodos, que se ponen en práctica para adquirir aprendizajes, ayudando a facilitar el proceso de memorización y estudio, para mejorar el rendimiento académico.

El método de recolección de datos aplicado en la presente investigación fue a través de la encuesta y la observación:

Se utilizó esta técnica encuesta para la recolección de datos en el área de cobranza. (Rubio, 2021). La cual consiste en 18 preguntas relacionada a gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial

La ficha de observación es una técnica que consiste en observar de cerca un fenómeno, evento o condición, obtener y registrar información para su posterior análisis, es un componente esencial de cualquier proceso de investigación, para obtener la mayor cantidad de datos posible (Díaz, 2021). En la presente investigación se realizó una ficha de observación de la recaudación del impuesto predial, la gestión de cobranza y los procedimientos que implican.

Castillo (2021), mencionó que los instrumentos de recolección de datos, “constituye los recursos o medios utilizados para obtener y archivar los datos requeridos sobre el objeto de estudio, registrándolos de manera organizada en función de los objetivos de la investigación”.

El instrumento cuestionario, estuvo dirigida y aplicada en el área de cobranzas, está tiene la finalidad de adquirir información de los aspectos relacionados a la investigación. Permitted evaluar las actividades que se realiza en el área de cobranzas, de tal manera acercarse a la de las conductas y comportamientos observables.

Díaz (2021), mencionó que “la ficha de observación es una ficha que consiste en registrar los sucesos relacionados a las variables de estudio”. Para determinar la influencia de la gestión de cobranza en el impuesto predial se toma en cuenta el porcentaje: inadecuado, Bajo, regular, satisfactorio, adecuado.

La validación es un procedimiento que engloba la forma en que el instrumento puede secuenciar los datos a evaluar, probar e incluir en la validación del instrumento. Dicha

validación fue realizada por el Mg CPCC Julio Sánchez de la Fuente, especialista como Magíster en Finanzas, quien cuenta con el conocimiento sobre el tema de la presente investigación

La confiabilidad es el indicador del grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto produzca los mismos resultados y la validez se refiere al grado en el que un instrumento mide lo que se supone que debe medir.

La confiabilidad de instrumento del cuestionario se lleva a cabo mediante el análisis de confiabilidad del cuestionario dirigido a los colaboradores en forma independiente, cabe resaltar que el instrumento esta previamente valido, muestra de ello se presenta la ficha técnica, por ello para obtener el coeficiente de confiabilidad se aplicará la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de validez

k: Número de ítems del instrumento

$\sum_i^k = 1 S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas de los ítems

$S_T^2$ : Varianza total del instrumento

Al aplicar el cuestionario a los 18 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Contumazá, de manera virtual a través del formulario Google Forms, se descargó los datos en una hoja Excel, para procesarlos en el programa SPSS, el cual nos proyectó el siguiente coeficiente:

**Tabla 2**

*Confiabilidad del instrumento*

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,768	18

Nota. Tomado del cuestionario de control interno y productividad

El valor del Alfa de Cronbach es de 0,768 considerada como una confiabilidad alta, se puede utilizar este instrumento para el presente estudio. Para lo cual se utilizaron 324 datos, lo cual se obtuvo de las 18 preguntas aplicado a 18 colaboradores de la Municipalidad.

En los procedimientos de recolección, análisis y procesamiento de datos de la presente investigación, se consideró técnicas para el ordenamiento de datos mediante la prueba estadística de Rho de Spearman presentado mediante tablas estadísticas utilizando el programa SPSS. Se tabulará la información con los datos obtenidos haciendo uso del programa Excel.

**Tabla 3**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecto
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil

+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Además, se utilizará la escala de medición para medir el nivel de cumplimiento de la gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la recaudación.

**Tabla 4**

Nivel de Cumplimiento

Valor Porcentual		Promedio (%)		Nivel de Cumplimiento
0%	-	20%	10%	Inadecuada
21%	-	40%	36%	Deficiente
41%	-	60%	36%	Parcial
61%	-	80%	61%	Satisfactoria
81%	-	100%	86%	Adecuada

*Nota.* Rangos de calificación

Para el análisis de los cuestionarios se ha determinado valores mediante una escala de Likert, los cuales nos permitieron tabular y ponderar los resultados obtenidos:

**Tabla 5**

*Rango, escala para la valoración del cuestionario de gestión de cobranza*

Valor	Descripción
5	No se cumple
4	Se cumple de forma insuficiente
3	Se cumple de forma aceptable
2	Se cumple en mayor grado
1	Se cumple plenamente

En la elaboración de la tesis, se dio cumplimiento a la Ética Profesional, desde el punto de vista especulativo con principios fundamentales de moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales: integridad; objetividad; competencia profesional y debido cuidado; confidencialidad; comportamiento profesional.

En general, la elaboración del proyecto se llevó a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

La gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial se estudian a través de información obtenida de la Municipalidad Provincial de Contumazá.

#### Objetivo General

Determinar si la gestión de cobranzas influye en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021.

**Tabla 6**

*Correlación entre la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial*

		Gestión_de_cobranza (agrupado)	Recaudación_del_impuesto_predial (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión_de_cobranza (agrupado)	1.000	,112**
	Coefficiente de correlación		.000
	Sig. (bilateral)		.000
	N	18	18
Recaudación_del_impuesto_predial (agrupado)	Recaudación_del_impuesto_predial (agrupado)	,112**	1.000
	Coefficiente de correlación	.000	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	18	18

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario.

Se observa que existe una correlación positiva media, entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, debido a que se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman  $r = 0,112$ . Por lo tanto, la gestión de cobranza influye significativamente en la recaudación del impuesto predial.

#### Objetivo Específico 1

Determinar si la identificación del contribuyente influye en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021

**Tabla 7**

*Correlación entre la identificación del contribuyente y la recaudación del impuesto predial*

			Identificación_del_contri buyente (agrupado)	Recaudación_del_impuesto _predial (agrupado)
Rho de Spearman	Identificación_ del_contribuyen te (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,114*
		Sig. (bilateral)		.000
		N	18	18
	Recaudación_d el_impuesto_pr edial (agrupado)	Coefficiente de correlación	,114*	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	18	18

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario.

Se observa que existe una correlación positiva media, entre la identificación y la recaudación del impuesto predial, debido a que se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman  $r = 0,114$ . Por lo tanto, la identificación del contribuyente influye significativamente en la recaudación del impuesto predial

### Objetivo específico 2

Determinarla relación que existe entre el proceso de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021

**Tabla 8**

*Correlación entre el proceso de cobranza y la recaudación del impuesto predial*

			Proceso_de_cobranz a (agrupado)	Recaudación_del_imp esto_predial (agrupado)
Rho de Spearman	Proceso_de_cobran za (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	,011**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	18	18
	Recaudación_del_i mpuesto_predial (agrupado)	Coefficiente de correlación	,011**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	

N

18

18

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Se observa que existe una correlación positiva media, entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, debido a que se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman  $r= 0,11$ . Por lo tanto, el proceso de gestión de cobranza se relaciona significativamente con la recaudación del impuesto predial.

Los datos obtenidos por cada pregunta del cuestionario, fueron analizados en Excel de acuerdo a la valorización propuesta, los cuales son descritos a continuación:

**Tabla 9**

*Software para el registro de los contribuyentes*

	Calificación	Valor Porcentual	Promedio (%)	N° Encuestados	%
	No se cumple	0% - 20%	10%	7	3.89%
¿La municipalidad utiliza un software para el registro de los contribuyentes?	Se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	6	10.17%
	Se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	5	14.03%
	Se cumple en mayor grado	61% - 80%			
	Se cumple plenamente	81% - 100%			
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>28.08%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 14.03 % opinan que en la municipalidad se cumple de forma aceptable la utilización de un software para el registro de los contribuyentes, el 10.17% opinan que se cumple de forma insuficiente, y el 3.89% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 28.08% que nos indica que el uso de dicho software es deficiente en la Municipalidad Provincial de Contumazá.

**Tabla 10**

*Base de datos*

	<b>Calificación</b>	<b>Valor Porcentual</b>	<b>Promedio (%)</b>	<b>N° Encuestados</b>	<b>%</b>
¿La base de datos se encuentra actualizada?	No se cumple	0% - 20%	10%	9	5.00%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	9	15.25%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	0	0.00%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%			
	se cumple plenamente	81% - 100%			
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>20.25%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 15.25% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente la actualización de la base de datos, y el 5.00% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 20.25% que nos indica que la base de datos no siempre se encuentra actualizada por lo tanto es inadecuada.

**Tabla 11**

*Asignación de código*

	<b>Calificación</b>	<b>Valor Porcentual</b>	<b>Promedio (%)</b>	<b>N° Encuestados</b>	<b>%</b>
¿Se asigna un código a cada contribuyente?	No se cumple	0% - 20%	10%	8	4.44%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	8	13.56%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	2	5.61%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%			
	se cumple plenamente	81% - 100%			
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>23.61%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 13.56% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente la asignación de un código a cada contribuyente, el 5.61% opinan que se cumple

de forma aceptable, y el 4.44% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 23.61% que nos indica que la asignación de dicho código a los contribuyentes es deficiente.

**Tabla 12**

*Revisión de las declaraciones juradas*

	<b>Calificación</b>	<b>Valor Porcentual</b>	<b>Promedio (%)</b>	<b>N° Encuestados</b>	<b>%</b>
¿Se realiza una revisión de las declaraciones juradas?	No se cumple	0% - 20%	10%	5	2.78%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	5	8.47%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	8	22.44%
	se cumple en mayor grado	61% . 80%			
	se cumple plenamente	81% - 100%			
	<b>Total</b>				<b>18</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 22.44% opinan que en la municipalidad se cumple de forma aceptable la revisión de las declaraciones juradas, el 8.47% opinan que se cumple de forma insuficiente, y el 2.78% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 33.69% que nos indica que la revisión de las declaraciones juradas es deficiente.

**Tabla 13**

*Revisión de pagos*

	<b>Calificación</b>	<b>Valor Porcentual</b>	<b>Promedio (%)</b>	<b>N° Encuestados</b>	<b>%</b>
¿Se realiza una revisión de los pagos realizados por los contribuyentes?	No se cumple	0% - 20%	10%	8	4.44%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	8	13.56%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	2	5.61%
	se cumple en mayor grado	61% . 80%			

se cumple plenamente	81% - 100%		
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>23.61%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 13.56% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente la revisión de los pagos realizados por los contribuyentes, el 5.51% opinan que se cumple de forma aceptable, y el 4.44% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 23.61% que la revisión de los pagos realizados por los contribuyentes es deficiente.

**Tabla 14**

*Campañas para generar la cultura tributaria*

	Calificación	Valor Porcentual	Promedio (%)	N° Encuestados	%
¿la municipalidad realiza campañas para generar la cultura tributaria en el contribuyente?	No se cumple	0% - 20%	10%	10	5.56%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	8	13.56%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	0	0.00%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%			
	se cumple plenamente	81% - 100%			
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>19.11%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 13.56% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente la realización de campañas para generar la cultura tributaria en el contribuyente, y el 5.56% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 19.11% que nos indica que la municipalidad realiza campañas para generar la cultura tributaria en el contribuyente es inadecuada.

**Tabla 15**

*Charlas de cultura tributaria*

Calificación	Valor Porcentual	Promedio (%)	N° Encuestados	%
--------------	------------------	--------------	----------------	---

¿Se realiza un cronograma para la realización de las charlas de cultura tributaria para los contribuyentes?	No se cumple	0% - 20%	10%		0.00%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%		0.00%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	9	30.00%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%	71%		
	se cumple plenamente	81% - 100%	91%	9	50.00%
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>80.00%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 50% opinan que en la municipalidad se cumple plenamente la realización de un cronograma para la realización de las charlas de cultura tributaria para los contribuyentes, y el 30% opinan que se cumple de forma aceptable. Obteniendo como resultado un 80% que nos indica que el cronograma para la realización de las charlas de cultura tributaria para los contribuyentes es satisfactorio.

**Tabla 16**

*Tipo de cobranza*

	Calificación	Valor		Promedio	N°	%
		Porcentual		(%)	Encuestados	
¿Se evalúa que tipo de cobranza ordinaria o coactiva se realiza a los contribuyentes?	No se cumple	0% - 20%	10%		10	5.56%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%		8	13.56%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%				
	se cumple en mayor grado	61% - 80%				
	se cumple plenamente	81% - 100%				
<b>Total</b>					<b>18</b>	<b>19.11%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 13.56% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente la evaluación del tipo de cobranza ordinaria o coactiva que se realiza a los

contribuyentes, y el 5.56% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 19.11% que nos indica la evaluación del tipo de cobranza ordinaria o coactiva es inadecuada.

**Tabla 17**

*Notificaciones a los contribuyentes*

	Calificación	Valor	Promedio	N°	%
		Porcentual	(%)	Encuestados	
¿Se realiza notificaciones a los contribuyentes sobre su deuda?	No se cumple	0% - 20%	10%	5	2.78%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	8	13.56%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	5	14.03%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%			
	se cumple plenamente	81% - 100%			
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>30.36%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 14.03% opinan que en la municipalidad se cumple de forma aceptable la realización de notificaciones a los contribuyentes sobre su deuda, el 13.56% opinan se cumple de forma insuficiente, y el 2.78% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 30.36% que nos indica que las notificaciones a los contribuyentes sobre su deuda son deficientes.

**Tabla 18**

*Cartera de contribuyentes*

	Calificación	Valor	Promedio	N°	%
		Porcentual	(%)	Encuestados	
¿Se realiza un seguimiento de la cartera de contribuyentes?	No se cumple	0% - 20%	10%	10	5.56%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	5	8.47%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	3	8.42%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%			

se cumple plenamente	81% - 100%		
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>22.44%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 8.47% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente el seguimiento de la cartera de contribuyentes, el 8.42% opinan se cumple de forma aceptable, y el 5.56% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 22.44% que nos indica que el seguimiento de la cartera de contribuyentes es deficiente.

**Tabla 19**

*Capacitación a los colaboradores*

Calificación		Valor Porcentual	Promedio (%)	N° Encuestados	%
	No se cumple	0% - 20%	10%	12	6.67%
¿Se realiza capacitaciones constantes a los colaboradores sobre la cultura tributaria?	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	6	10.17%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	0	0.00%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%			
	se cumple plenamente	81% - 100%			
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>16.83%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 10.17% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente las capacitaciones constantes a los colaboradores sobre la cultura tributaria, y el 6.67% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 16.83% que nos indica las capacitaciones constantes a los colaboradores sobre la cultura tributaria es inadecuada.

**Tabla 20**

*Capacitado sobre la Ley de Tributación Municipal*

Calificación	Valor Porcentual	Promedio (%)	N° Encuestados	%
No se cumple	0% - 20%	10%	5	2.78%

¿Los colaboradores son capacitado sobre la Ley de Tributación Municipal desde que ingresó a trabajar?	se cumple de forma insuficiente	21%	-	40%	31%	5	8.47%
	se cumple de forma aceptable	41%	-	60%	51%	8	22.44%
	se cumple en mayor grado	61%	.	80%			
	se cumple plenamente	81%	-	100%			
<b>Total</b>						<b>18</b>	<b>33.69%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 22.44% opinan que en la municipalidad se cumple de forma aceptable las capacitaciones a los colaboradores sobre la Ley de Tributación Municipal desde que ingresó a trabajar, el 8.47% opinan se cumple de forma insuficiente, y el 2.78% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 33.69% que nos indica que las capacitaciones sobre la ley de tributación municipal a los colaboradores son deficientes.

**Tabla 21**

*Porcentaje del impuesto predial*

	Calificación	Valor Porcentual		Promedio (%)	N° Encuestados	%	
¿Se determina adecuadamente el porcentaje del impuesto predial?	No se cumple	0%	-	20%			
	se cumple de forma insuficiente	21%	-	40%	31%	8	13.56%
	se cumple de forma aceptable	41%	-	60%	51%	10	28.06%
	se cumple en mayor grado	61%	.	80%			
	se cumple plenamente	81%	-	100%			
<b>Total</b>						<b>18</b>	<b>41.61%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 28.06% opinan que en la municipalidad se cumple de forma aceptable la determinación adecuadamente del porcentaje del impuesto predial, y el 13.56% opinan a se cumple de forma insuficiente, Obteniendo como resultado un 49.39% que nos indica que la determinación del porcentaje del impuesto predial es parcial.

**Tabla 22**
*Catastro actualizado*

	Calificación	Valor Porcentual			Promedio (%)	N° Encuestados	%
¿Cuenta la municipalidad con un catastro actualizado?	No se cumple	0%	-	20%	10%	5	2.78%
	se cumple de forma insuficiente	21%	-	40%	31%	8	13.56%
	se cumple de forma aceptable	41%	-	60%	51%	5	14.03%
	se cumple en mayor grado	61%	.	80%			
	se cumple plenamente	81%	-	100%			
	<b>Total</b>						<b>18</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 14.03% opinan que en la municipalidad se cumple de forma aceptable la actualización del catastro de la municipalidad, el 13.56% opinan se cumple de forma insuficiente, y el 2.78% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 30.36% que nos indica que la actualización del castro de la municipalidad es deficiente.

**Tabla 23**
*Declaraciones juradas voluntarias*

	Calificación	Valor Porcentual			Promedio (%)	N° Encuestados	%
¿Los contribuyentes con frecuencia presentan las Declaraciones Juradas Voluntarias?	No se cumple	0%	-	20%	10%	10	5.56%
	se cumple de forma insuficiente	21%	-	40%	31%	5	8.47%
	se cumple de forma aceptable	41%	-	60%	51%	3	8.42%
	se cumple en mayor grado	61%	.	80%			
	se cumple plenamente	81%	-	100%			

<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>22.44%</b>
--------------	-----------	---------------

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 8.47% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente las presentaciones de las Declaraciones Juradas Voluntarias realizadas por los contribuyentes, el 8.42% opinan se cumple de forma aceptable, y el 5.56% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 22.44% que nos indica que la frecuencia con que los contribuyentes presentan su declaración jurada voluntaria es deficiente.

**Tabla 24**

*Nivel de morosidad*

	<b>Calificación</b>	<b>Valor Porcentual</b>	<b>Promedio (%)</b>	<b>N° Encuestados</b>	<b>%</b>
¿Se evalúa el nivel de morosidad de los contribuyentes?	No se cumple	0% - 20%	10%	5	2.78%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	10	16.94%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	3	8.42%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%			
	se cumple plenamente	81% - 100%			
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>28.14%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 16.94% opinan que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente la evaluación del nivel de morosidad de los contribuyentes, el 8.42 % opinan se cumple de forma aceptable, y el 2.78% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 28.14% que nos indica que la evaluación de morosidad de los contribuyentes es deficiente.

**Tabla 25**

*Montos recaudados*

<b>Calificación</b>	<b>Valor Porcentual</b>	<b>Promedio (%)</b>	<b>N° Encuestados</b>	<b>%</b>
---------------------	-------------------------	---------------------	-----------------------	----------

¿se realiza un reporte de montos recaudados?	No se cumple	0% - 20%	10%	8	4.44%
	se cumple de forma insuficiente	21% - 40%	31%	5	8.47%
	se cumple de forma aceptable	41% - 60%	51%	5	14.03%
	se cumple en mayor grado	61% - 80%			
	se cumple plenamente	81% - 100%			
<b>Total</b>				<b>18</b>	<b>26.94%</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario

Del total de encuestados, el 14.03% opinan que en la municipalidad se cumple de forma aceptable la realización de reportes de los montos recaudados, el 8.47% opinan se cumple de forma insuficiente, y el 4.44% opinan que no se cumple. Obteniendo como resultado un 26.94% que nos indica que el reporte de los montos recaudados es deficiente.

De acuerdo con nuestro tercer objetivo específico, presentamos estrategias para la gestión de cobranza con la finalidad de mejorar la recaudación del impuesto predial.

### **Estrategias propuestas para la gestión cobranza del impuesto predial**

<b>Estrategias</b>	<b>Detalle</b>	<b>Área Involucrada</b>
Analizar y mejorar las ordenanzas tributarias con el fin de recaudar el impuesto predial	Se debe realizar reuniones con el alcalde y regidores para la discusión con respecto a la ordenanza, plazos, cronograma de pagos, sanciones, multas, descuentos, incentivos, entre otros.	Alcalde y regidores
Mejorar la estructuración de la normativa de recaudación del impuesto predial	Realizar reuniones para la elaboración del marco normativo para ejecutar los cobros del impuesto a los contribuyentes	Autoridades Municipales
Establecer políticas para el proceso de recaudación del impuesto predial	Establecer un estudio de las nuevas políticas para la recaudación del impuesto predial	Autoridades Municipales

---

Contratar personal para el asesoramiento técnico - legal en el proceso de recaudación del impuesto predial	Requerir y ejecutar contratos de personal para el asesoramiento legal	Gerencia de Administración Tributaria
Programar capacitaciones a los funcionarios sobre la gestión en cuanto a la recaudación del impuesto predial	Diseñar y aplicar un compendio de temáticas basados en impuesto predial para potencializar el conocimiento	Gerencia de Administración Tributaria
Brindar charlas, conferencias a los contribuyentes en cuanto al pago del impuesto predial	Planificar e impartir las temáticas sobre el pago del impuesto predial.	Gerencia de Administración Tributaria
Atender, asistir y orientar en forma efectiva a los contribuyentes en el trámite de pago del impuesto predial	Trabajo en equipo con los responsables del área de tesorería para optimizar los procesos de pagos	Gerencia de Administración Tributaria

---

## **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1. Discusión**

En relación al objetivo general el cual fue Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021; se observa que si influye significativamente, debido a que la recaudación del impuesto predial depende del comportamiento de la gestión de cobranza, en concordancia con autor Rimarachín (2018), el cual mencionó que la gestión de cobranza es deficiente, no promueve el control de la morosidad tributaria y resulta evidente la necesidad de incluir estrategias de gestión de cobranza para controlar e incrementar la recaudación del impuesto predial.

El primer objetivo específico fue determinar si la identificación del contribuyente influye en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021, se observa que si influye significativamente, debido a que la municipalidad de acuerdo a la opinión de los colaboradores el 5.61% indicó que se cumple de forma aceptable la asignación de códigos lo cual es esencial para realizar una buena identificación, pero el 15.25% indicó que en la municipalidad se cumple de forma insuficiente la actualización de los datos de los contribuyentes, es por ello que la identificación del contribuyente no es tan eficiente, disminuyendo así la recaudación del impuesto predial, en concordancia con Yrigoin y Isuiza (2020), que indicó en su investigación que la identificación de los contribuyentes se cumple en un 23%, involucrando las actividades de inscripción en el registro y la revisión de la declaración jurada; sin embargo, el 8% de las acciones no se cumplen en vista que no se realiza la revisión continua de los pagos efectuados por los

contribuyentes. Consecutivamente, los procesos de cobranza (ordinaria y coactiva) no son desarrollados en un 30%.

En relación con el segundo objetivo específico el cual fue determinar la relación que existe entre el proceso de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021; podemos señalar que influyen significativamente, debido a que el proceso de cobranza permite obtener la recuperación e incremento de la recaudación del impuesto predial, en concordancia con Ortiz (2020), el proceso de recaudación y la falta de un mecanismo de presión fiscal para obligar a los contribuyentes a cumplir con sus deberes oficiales, el proceso de recaudación de estos impuestos es fluido, porque una meta importante de la agencia de gestión estatal es la operación eficiente y eficaz para los ciudadanos.

#### **4.2. Conclusiones**

El objetivo general, determinar si la gestión de cobranzas influye en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021 existe una correlación positiva media, debido a que se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman  $r= 0,112$ , entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, se concluye que el comportamiento de la gestión de cobranza influye significativamente en la recaudación del impuesto predial.

En cuanto al primer objetivo específico, determinar si la identificación del contribuyente influye en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021, existe una correlación positiva media, debido a que se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman  $r= 0,114$ , entre la identificación y la recaudación del impuesto predial, Concluyendo que la identificación del contribuyente influye significativamente en la recaudación del impuesto predial

El segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre el proceso de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021, existe una correlación positiva media, debido a que se obtuvo como resultado un valor de Rho de Spearman  $r = 0,112$ , entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, Concluyendo que los procesos de gestión de cobranza se relacionan significativamente con la recaudación del impuesto predial.

El presente trabajo nos permite, proponer estrategias, entre las cuales las principales tenemos el desarrollo de políticas de cobranza que permitan ordenanzas municipales con beneficios tributarios, con el fin de mejorar la recaudación del impuesto predial, contratación de terceros para asesoramiento técnico - legal en el proceso de recaudación del impuesto predial, finalmente la capacitación y sensibilización del personal de Gerencia de Administración Tributaria.

Luego de considerar la implicancia práctica, comparativa y teórica y/o metodológica de los resultados analizados, se podría obtener mayores aportes en otros contextos o considerando otros factores; internos (considerando otras metodologías), que afectan a las entidades del estado; de igual manera otras variables relacionadas con la problemática no consideradas en la presente investigación, como una buena gestión de cobranza a través de la Identificación del contribuyente, Proceso de cobranza y las Estrategias de cobranza, influyen con la recaudación del impuesto predial a través de la Normatividad, Verificación de información, Determinación de la deuda y la Recaudación, de tal manera obtener buenos resultados dentro de la entidad.

Asimismo, es bueno recalcar que, como principales limitaciones en la investigación, se evidenció escasas investigaciones que contengan las variables de investigación gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, realizado en el periodo de tiempo establecido

que son 5 años, es decir entre los años 2018 y 2022, además que no todas las investigaciones consideran las dimensiones que se cuenta en la presente investigación, por ello se creyó conveniente buscar una concordancia entre la información de los antecedentes con la presente investigación, logrando así realizar las respectivas comparaciones en las discusiones.

Al respecto, se recomienda continuar profundizando, analizando y estableciendo estrategias en estos temas para conocer cómo se comportan las variables gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial aplicados en otros contextos, tratando en lo posible de proponer una mayor rigurosidad en cuanto al nivel de la investigación.

## REFERENCIAS

- Empresa Ecológica y Natural. (s.f). *Empresa Ecológica y Natural*. Tipos de gestiones :  
<https://sites.google.com/site/eologicaynatural/tipos-de-gestiones>
- Alvarado, L. (2021). *Ethos*. El impuesto predial: la oportunidad que todos dejan pasar.
- Arenal, L. (2019). *Investigación y recogida de la investigación de mercados*. Madrid, España: Tutor Información.
- Arenal, L. (2019). *Investigación y recogida de la investigación de mercados*. Madrid: Tutor Información.
- Arias, E. R. (18 de Febrero de 2021). *Economipedia*. Ratios financieros:  
<https://economipedia.com/definiciones/ratios-financieros.html>
- Avelino, E. (2019). El control interno de la gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2018. *Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial del Huarvey, 2020*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Camargo, J. (2020). *Relación del riego y rentabilidad de las empresas procesadoras de petróleo de Perú y Chile periodo 2016-2020*. Universidad Continental, Huancayo.
- Capilla, R. (22 de noviembre de 2021). *Economipedia*. Fondo de maniobra:  
<https://economipedia.com/definiciones/fondo-de-maniobra.html>
- Carrera, A., & Novoa, M. (2019). *Gestión del riesgo operacional en el área de tesorería de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrulo*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrulo, Cajamarca.
- Castillo, M. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. *Revista científica retos de la ciencia*.  
[file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/05.+Aprobado\\_marcelo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/05.+Aprobado_marcelo%20(1).pdf)
- Caycho, S. R. (2017). *La Gestión de cobranza y la recuperación de la deuda en el estudio jurídico romero D & Asociados, Lima 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12290/Caycho\\_SRJF.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20es,pueda%20aprovechar%20las%20ventajas%20econ%C3%B3micas](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12290/Caycho_SRJF.pdf?sequence=4&isAllowed=y#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20es,pueda%20aprovechar%20las%20ventajas%20econ%C3%B3micas).
- Celis, B., & Chuquiruna, E. (2020). *Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial y arbitrios en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2017 - 2018*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrulo, Cajamarca.
- CGR. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima, Perú.  
[http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Conexionesan. (22 de abril de 2020). *Conexionesan*. Empresas con problemas de liquidez: ¿a qué conflictos se enfrentan?: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/04/problemas-liquidez-conflictos/>
- Cruz, A. (30 de noviembre de 2020). *Linkedin*. ¿Que es Normatividad?:  
<https://es.linkedin.com/pulse/que-es-normatividad-angel-cruz>
- Czarny, A. (2020). *Nubox*. Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema!
- Czerny, A. (2021). Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema! *Nubox*.  
<https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>
- D’Orazio, Q. A. (2020). *Técnicas de estudio*. Centro de Investigaciones Psicológicas.  
[http://www.medic.ula.ve/cip/docs/tec\\_estudios.pdf](http://www.medic.ula.ve/cip/docs/tec_estudios.pdf)
- Dávila, J. (2021). Gestión de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur, Cajamarca 2019. *Gestión de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur, Cajamarca 2019*. Universidad señor de Sipán, Pimentel.

- Deming, W. (2015). *El enfoque de gestión de Calidad*.  
[http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360\\_U9\\_act6.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360_U9_act6.pdf)
- Diario Gestión. (30 de agosto de 2021). *Diario Gestión*. Importancia de contar con una eficaz gestión de cobranza: <https://gestion.pe/gestion-tv/cuentas-claras/importancia-de-contar-con-una-eficaz-gestion-de-cobranza-noticia/?ref=gesr>
- Diario la Gestión . (2 de marzo de 2022). *Estas son las 33 municipalidades que amplían hasta marzo el pago de impuesto predial y arbitrios*.
- Díaz, M. (2021). Ficha de Observación.
- Dirección de Catastro Municipal. (2019). *Manual de organización- Dirección de Catastro Municipal*. Lima.
- Dirección de Tributación Subnacional et. al. (2020). *Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Lima: Ministerio de Economía y finanzas.
- Echeverría, J. (2021). *Control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la Compañía Transitah S.A. en el Cantón Guayaquil*. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18293>
- Economía & Finanzas. (2017). *Tiposde.com*. Tipos de gestión: <https://www.tiposde.com/gestion.html>
- Economía Simple. (8 de agosto de 2016). *Economía Simple*. Definición de Liquidez:  
<https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20de%20contabilidad%20y,dice%20que%20es%20m%C3%A1s%20l%C3%ADquido>.
- Equipo Editorial SalesUp. (05 de junio de 2018). *SalesUp*. Proceso de cobranza. Gestiona tu proceso de cobranza: <https://salesup.com/crm-online/gestiona-tu-proceso-de-cobranza.html#:~:text=El%20objetivo%20del%20proceso%20de,e%20incluso%20comprometer%20su%20subsistencia>.
- Escuela de Posgrado Gerens. (29 de setiembre de 2017). *Escuela de Posgrado Gerens*. La importancia de la gestión de las prioridades en la empresa: <https://gerens.pe/blog/gestion-prioridades-empresa-importancia/>
- Ferreñafe. (16 de marzo de 2022). Impuesto Predial:  
<http://www.muniferrenafe.gob.pe/impuestos/predial-y-arbitrios.html>
- Figuroa, G. L., Paladines, J. P., Paladines, J. N., Caicedo, Ch. R. y Romero, M. I. (2017). *Modelo de plan estratégico de sistemas para la gestión y organización a través de una plataforma informática*. España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.  
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/03/Modelo-de-plan-estrat%C3%A9gico.pdf>
- Gómez, J. (23 de Noviembre de 2021). *Legaltech*. Cobranza judicial y extrajudicial: ¿qué significan y cómo ejecutarlas?: <https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Herrero, P. (10 de setiembre de 2021). *Sage Advice*. Gestión visual para trabajar de manera más eficiente: <https://www.sage.com/es-es/blog/gestion-visual-para-trabajar-de-manera-mas-eficiente/>
- Huergo, J. (2018). *Los procesos de gestión*.  
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materiale-sparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Instituto de Ciencias Hegel. (21 de Mayo de 2021). *BLOG - Instituto de Ciencias Hegel*. Gestión pública en Perú: qué es, como se compone, importancia, etc.:  
<https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>
- JA COBRA. (10 de febrero de 2020). *Gestión de Cobranzas* . ¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?: <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>
- Lopez, H. (26 de agosto de 2016). *Políticas de cobranza*. Universidad Virtual de América. Políticas de

- cobranza: <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>
- Maza, K. (28 de setiembre de 2019). *Diario el Comercio*. ¿Qué es el impuesto predial y cómo se paga?
- MEF. (20 de agosto de 2020). *Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial* (año 2020 ed.). Lima. Ratios Financieros.
- Meneses, J. (s.f). *El cuestionario*. Univrsidad Oberta de Catalunya.
- Morales, C. J., & Morales, C. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ortiz, A. (2020). *Estrategias de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión año 2019*. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Pedrosa, S. (2020). *Economipedia*. Recaudo.
- Real Academia Española. (s.f.). *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Liquidez: <https://dle.rae.es/liquidez>
- Rimarachin, E. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2017*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel.
- Rodríguez, C. (12 de febrero de 2021). *Guía rápida de investigación documental* . <https://tesisdeceroa100.com/guia-rapida-de-investigacion-documental-para-principiantes/>
- RSM Perú. (01 de enero de 2019). *RSM Perú*. ¿En qué consiste la gestión de cobranzas?: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Salcido, O. (2020). ¿En que consiste la investigación Cuantitativa? *Todos los hechos*.
- Salvatierra, W. (2018). *La gestión de cobranza y los índices de recuperación de las instituciones financieras: caso empresa "Recaudadora Ecuador*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/20728>
- SAT . (2022). *Evaluación plan operativo anua 2022 I Trimestre*. Cajamarca: SAT- Cajamarca.
- SAT. (2019). *Servicio de Admnistración tributaria*. Impuesto predial.
- SAT. (03 de agosto de 2021). *Servicio de Administración Tributaria*. Información de impuesto predial y arbitrios : <https://www.sat.gob.pe/websitev9/tributosmultas/predialyarbitrios/informacion#:~:text=1.,donde%20se%20ubica%20el%20predio>.
- SAT. (2021). *Servicio de Admnistración Tributaria*. Información e impuesto predial y arbitrios.
- TUO de la Ley de tributación Municipal . (2004). *TUO de la Ley de tributación Municipal - Decreto Supremo N° 156-2004-MEF*. Lima: Editora Perú.
- UNT. (2017). *El ABC del Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF*. Trujillo.
- Westreicher, G. (25 de mayo de 2020). *Economipedia*. Cobranza: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Westreicher, G. (12 de 07 de 2021). *Econopedia*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-inventarios.html>
- Yrigoin, D., & Isuiza, K. (2020). *La gestión de cobranza y los índices de recuperación de las instituciones financieras: caso empresa "Recaudadora Ecuador" en el periodo 2015-2017*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18293>
- Zambrano, R. (3 de abril de 2019). *Centro de Interamericanod e Administración tributaria* . Educación tributaria o tributación en la edudación, un acercamiento diferente: <https://www.ciat.org/educacion-tributaria-o-tributacion-en-la-educacion-un-acercamiento-diferente/>

## ANEXOS

### Anexo N.º 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTUMAZÁ, 2021						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<b>Problema General</b>  ¿Cómo influye la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021?	<b>Objetivo General</b>  Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021.	<b>Hipótesis General</b>  La gestión de cobranzas influye significativamente en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021	<b>Variable Independiente: Gestión de cobranza</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Problemas Específicos</b>  ¿Cómo influye la identificación del contribuyente en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021?  ¿Qué relación existe entre el proceso de cobranza y la recaudación del impuesto	<b>Objetivos Específicos</b>  Determinar si la identificación del contribuyente influye en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021  Determinarla relación que existe entre el proceso de cobranza y la	<b>Hipótesis Específicos</b>  La identificación del contribuyente influye significativamente en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021  Existe una relación significativa entre el proceso de cobranza y la	Identificación del contribuyente	Asignación del código del contribuyente Inscripción en el registro Revisión de la declaración jurada Revisión de pago	Likert	- No se cumple - se cumple de forma insuficiente - se cumple de forma aceptable - se cumple en mayor grado - se cumple plenamente
			Proceso de cobranza	Cobranza Ordinaria Cobranza Coactiva		

predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021?	recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021	recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación positiva débil</li> <li>• Correlación positiva media</li> <li>• Correlación positiva considerable</li> <li>• Correlación positiva muy fuerte</li> <li>• Correlación positiva perfecta</li> </ul>		
	<b>Variable Dependiente: Recaudación del Impuesto Predial</b>							
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
				Normatividad	Ley de tributación Municipal Porcentaje de Impuesto predial		Likert	<ul style="list-style-type: none"> <li>˘- No se cumple</li> <li>- se cumple de forma insuficiente</li> <li>- se cumple de forma aceptable</li> <li>- se cumple en mayor grado</li> <li>- se cumple plenamente</li> </ul>
				Verificación de información	Situación del catastro Declaraciones juradas voluntarias			
				Determinación de la deuda	Montos Recaudados Nivel de Morosidad			
	Proponer estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Contumazá, 2021		Recaudación	Cobranza  Políticas	1,2,3, 4,5, 6,7,8, 9,10	Rho de Spearman	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación negativa perfecto</li> <li>• Correlación negativa muy fuerte</li> <li>• Correlación negativa considerable</li> <li>• Correlación negativa media</li> <li>• Correlación negativa débil</li> <li>• No existe correlación</li> <li>• Correlación positiva débil</li> <li>• Correlación positiva media</li> <li>• Correlación positiva considerable</li> <li>• Correlación positiva muy fuerte</li> </ul>	

					Correlación positiva perfecta
<b>Tipo y Diseño de Investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>			
<b>Tipo:</b> básica <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño</b> no experimental transversal  <b>Nivel:</b>  correlacional	Población 106 trabajadores  Muestra 18 trabajadores	<b>Técnica:</b> Entrevista Observación  <b>Instrumentos</b> Cuestionario Guía de observación			

**Anexo N.º 2: Matriz de operacionalizad**

**MATRIZ DE OPERACIONALIDAD**

**TÍTULO: GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONTUMAZÁ, 2021**

	<b>DEFINICIÓN DE VARIABLES</b>	<b>DEFINICION OPERATIVA</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
<b>Gestión de cobranza</b>	De acuerdo con Czerny (2021), la gestión de cobranza puede ser una de las operaciones más complejas en una empresa, pues conlleva una serie de acciones, estrategias o planes que deben ser combinadas con una gran capacidad de negociación y mucho tacto para lograr que los clientes morosos cumplan con su obligación de pago	Caycho (2017), afirmó que la gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente y la entidad financiera, procurando que mantenga sus créditos diarios y pueda aprovechar las ventajas económicas.	Identificación del contribuyente	Asignación del código del contribuyente Inscripción en el registro Revisión de la declaración jurada Revisión de pago		<b>Tipo y Diseño de Investigación</b>  <b>Tipo</b> Básica <b>Enfoque</b> Cuantitativo <b>Diseño</b> no experimental transversal Nivel: Correlacional  <b>Técnicas e Instrumentos Técnica</b>	<b>Población:</b> 106 trabajadores  <b>Muestra:</b> 18 trabajadores
			Proceso de cobranza	Cobranza Ordinaria Cobranza Coactiva			
			Estrategias de cobranza	Educación en Materia tributaria Comunicación periódica de la obligación Seguimiento de la Cartera de contribuyentes			
<b>Recaudación del impuesto predial</b>	De acuerdo con Ferreñafe (2022), es el impuesto que grava el valor de los predios urbanos o rústicos y cuyo pago están obligadas las personas que	Según el SAT (2021), es un impuesto cuya recaudación, administración y control corresponde al municipio de la provincia en que se	Administración	Cumplimiento		entrevista análisis documental observación <b>Instrumentos</b> cuestionario	
			Impuesto Predial	Impuesto			
			Recaudación	Capital de trabajo			

	<p>sean propietarios al 1° de enero de cada año. Es responsable del pago del tributo el poseedor si el propietario no puede ser determinado</p>	<p>encuentra el inmueble. La Administración Tributaria es responsable de la recaudación, administración y control de los impuestos pagados por anticipado sobre los predios. Este impuesto grava el valor de los inmuebles urbanos y rústicos a su discreción.</p>		<p>Cobranza</p>		<p>guía de análisis documental guía de observación</p>	
--	---	--	--	-----------------	--	--	--

### Anexo N° 3: Cuestionario

## CUESTIONARIO

### Estimado y estimada:

Como estudiantes de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte, estamos llevando a cabo una investigación gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de impuesto predial. La información que nos proporcione es completamente anónima y confidencial, por lo que le solicitamos responda apropiadamente todos los ÍTEMS con sinceridad, y de acuerdo con sus propias experiencias.

### INDICACIONES:

A continuación, le presentamos una serie de interrogantes, solicitándole que marque con un aspa (X) en la columna de respuestas.

1	Siempre	2	Casi siempre	3	A veces	4	nunca
---	---------	---	--------------	---	---------	---	-------

N°	VARIABLE 1. GESTIÓN DE COBRANZA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	1	2	3	4
1	¿La municipalidad utiliza un software para el registro de los contribuyentes?				
2	¿La base de datos se encuentra actualizada?				
3	¿Se asigna un código a cada contribuyente?				
4	¿Se realiza una revisión de las declaraciones juradas?				
5	¿Se realiza una revisión de los pagos realizados por los contribuyentes?				
	<b>PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA</b>				
6	¿la municipalidad realiza campañas para generar la cultura tributaria en el contribuyente?				
7	¿Se realiza un cronograma para la realización de las charlas de cultura tributaria para los contribuyentes?				
8	¿Se evalúa que tipo de cobranza ordinaria o coactiva se realiza a los contribuyentes?				

	<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>				
9	¿Se realiza notificaciones a los contribuyentes sobre su deuda?				
10	¿Se realiza un seguimiento de la cartera de contribuyentes?				
11	¿Se realiza capacitaciones constantes a los colaboradores sobre la cultura tributaria?				
<b>VARIABLE 2. RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL</b>					
	<b>NORMATIVIDAD</b>				
12	¿Los colaboradores son capacitado sobre la Ley de Tributación Municipal desde que ingresó a trabajar?				
13	¿Se determina adecuadamente el porcentaje del impuesto predial?				
	<b>VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN</b>				
14	¿Cuenta la municipalidad con un catastro actualizado?				
15	¿Los contribuyentes con frecuencia presentan las Declaraciones Juradas Voluntarias?				
	<b>DETERMINACIÓN DE LA DEUDA</b>				
16	¿Se evalúa el nivel de morosidad de los contribuyentes?				
17	¿se realiza un reporte de montos recaudados?				