



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA UNA MAYOR  
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA-PIURA AÑO  
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

Br. Viera Calderón, Israel (ORCID: 0000-0001-7268-5190)

**ASESORA:**

Mg. Zuazo Olaya, Norka (ORCID: 000-0001-5208-8380)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

TRIBUTACION

PIURA - PERÚ

2018

## **DEDICATORIA**

La presente investigación se la dedico en primer lugar a DIOS por haber sido mi guía y haberme ofrecido la sabiduría suficiente durante mi carrera universitaria, motivo de fortaleza de haber culminado con éxito mi carrera profesional, de igual manera tributo con gratitud a mis padres, hermana, abuelos y tíos, por haberme formado como una persona de valores y ética; y ser inspiradores de unos de mis objetivos más anhelados.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis asesores por su apoyo moral que han hecho posible la culminación de la investigación.

Al Departamento de Rentas de la municipalidad del distrito de Marcavelica quien no dudo en brindarme información que fue necesaria para la realización de mi investigación.

## Índice

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	20
3.2 Variable y operacionalización.....	20
3.3 Población, muestra y muestreo.....	21
3.4 Técnicas y recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. PROPUESTA.....	37
IX. REFERENCIAS.....	45
X. ANEXOS.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01 GESTIÓN INFORMATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA_____	<u>24</u>
TABLA 02 EFICIENCIA DE LAS FISCALIZACIONES A LOS PREDIOS DEL_DISTRITO DE MARCAVELICA_____	<u>25</u>
TABLA 03 CONOCIMIENTO TRIBUTARIO EN RELACIÓN AL_IMPUESTO PREDIAL	<u>26</u>
TABLA 04 EVALUACIÓN DE LA COBRANZA ORDINARIA_____	<u>27</u>
Tabla 05 EVALUACIÓN DE LA COBRANZA COACTIVA_____	<u>28</u>
TABLA 06 RESUMEN DE LA PROPUESTA PARA UNA MAYORRECAUDACIONDEL IMPUESTO PREDIAL_____	<u>38</u>
Tabla 07 PROCESOS A SEGUIR PARA LA EJECUCION DE LA_TERCERA ESTRATEGIA_____	<u>41</u>

## **RESUMEN**

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo primordial, analizar la gestión de cobranza de la municipalidad distrital de Marcavelica ubicado en la Provincia de Sullana sobre el recaudo del Impuesto Predial, con el propósito de dar una pronta solución a la problemática del descenso de la recaudación del antes mencionado impuesto. La investigación descriptiva con diseño no experimental-transaccional mostró una teoría referente al concepto de gestión de cobranza, estrategias administrativas, control y fiscalización como también definiciones sobre el impuesto predial. Por consiguiente, se realizó una encuesta a los participantes de este impuesto donde se logró detallar que la municipalidad de este distrito, no le prestado una gran importancia en acrecentar el recaudo del impuesto predial, además se demostró que no se gestionado una buena información del proceso de recaudación, mucho menos no se realizado las suficientes fiscalizaciones y tampoco se ejecutó sanciones a los malos contribuyentes. Y finalmente se desarrolló la propuesta en base a una mejor gestión de cobranza para obtener una mayor recaudación del Impuesto Predial con el fin de que el contribuyente realice su pago de forma consciente y voluntaria.

Palabras Claves: Gestión de cobranza, impuesto predial, estrategias administrativas, control y fiscalización, proceso de recaudación.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research study was to analyze the collection management of the District Municipality of Marcavelica located in the Province of Sullana on the collection of the Property Tax, with the purpose of providing a prompt solution to the problem of the decrease in the collection of property tax. Aforementioned tax. The descriptive research with a non-experimental-transactional design showed a theory regarding the concept of collection management, administrative strategies, control and inspection, as well as definitions of the Property Tax. Consequently, a survey was carried out on the participants of this tax where it was possible to detail that the Municipality of this district does not give great importance to increasing the collection of the Property Tax, it was also shown that good information is not managed on the property tax process. Collection, much less insufficient audits are carried out and penalties have not been applied to bad taxpayers. And finally, the proposal was developed based on a better collection management to obtain a higher collection of the Property Tax in order for the taxpayer to make their payment consciously and voluntarily.

Key words: Collection management, Impuesto Predial, Administrative strategies, Control and inspection,

## I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Tella y Muñoz (2012) argumentaron que para una efectiva gestión de recaudación tributaria es importante que la política haya obtenido un alto nivel de transparencia y un máximo compromiso por parte de la sociedad, en lo cual se deberá quedar en claro que la cobranza es una parte sustancial en las políticas municipales donde se podrá determinar quién aporta y de qué manera lo hace para favorecer en el bienestar de su sociedad.

Por otro lado, como lo resaltó López (2014) al contribuyente se le debe informar de manera correcta como se distribuye las partidas, desde modo conocerá la utilización de sus aportes y así podrá tener un mayor interés en el cumplimiento, también es importante que la municipalidad gestione las deudas y analice la eficiencia de la recaudación y la cobrabilidad.

A nivel nacional, El Comercio (2017) argumento que la cultura tributaria es defectuosa, a consecuencia que las municipalidades no han prestado un buen servicio al público, ello se puede demostrar en eventos como los que pasó en Lima, cuyo episodio fue el descontrol de los servicios de limpieza pública y seguridad. Esto se ha evidenciado en las avenidas y calles principales, esto a razón de que la población se negaba a pagar los arbitrios, ocasionando con ello otros problemas internos en las municipalidades de Lima y ello solo el 43% de los contribuyentes cumplieron con sus impuestos a la municipalidad. Por otro lado, los organismos internacionales han hecho las denuncias correspondientes por la mala gestión de los servicios públicos que han ofrecido las municipalidades. Ello se manifestó en las denuncias efectuadas por la OEFA a las municipalidades de San Martín y Comas a razón de que no se recogido la basura de las calles, armando un foco infeccioso de enfermedades (OEFA, 2014).

INEI (2014), manifestó que los ingresos tributarios a nivel nacional del año 2015 fueron S/. 22 mil 852 millones a diferencia del año 2014 fue en un 11.5% a comparación del periodo 2015, también se demostró que en el año 2015 las municipales de Lima metropolitana, como también de los departamentos de

Arequipa, Cajamarca y Puno son lo que más recaudaron con un 60,8% de los ingresos municipales a nivel nacional, mientras que los departamentos de Madre de Dios, Amazonas y Tumbes fueron los que menos recaudaron con un 2.3%. Por consiguiente, la ejecución de los gastos municipales también tuvo una disminución en el año 2015, pues se alcanzó un monto de S/. 21 mil 694 millones de soles a comparación del año 2014 en el que se obtuvo una disminución del 13,1%. Asimismo, se señaló que las municipalidades soportaron un corte presupuestal, es decir que durante los años 2010 y 2011 tenían un 18% del presupuesto nacional, pero en el año 2016 se redujo en un 11% y finalmente en el 2017 bajó en un 10.6%, esto fue debido a la desaceleración económica.

La municipalidad distrital de Marcavelica, es un ente público con autonomía política bajo reglamento pactado en la constitución y a las leyes, con fines de desarrollo local. En el Departamento de Rentas se demostró que los contribuyentes tienen poco interés de cumplir con la obligación del impuesto predial, debido que este ente no ejecutaba de manera eficiente las estrategias con el propósito que el contribuyente cumpla con sus deberes municipales.

Para poder evitar lo antes mencionado, se calificó en primer plano analizar la gestión de cobranzas que aplicó la mencionada municipalidad; por consiguiente, por medio de este, se consideró realizar una propuesta para obtener una mayor recaudación tributaria del impuesto predial municipal.

Por consiguiente, la formulación del problema y específicos del estudio fueron los siguientes: ¿Cómo se desarrolla la gestión de cobranza para una mayor recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Marcavelica año 2018? .Los problemas específicos que se han asignado son: ¿Cuáles son las estrategias de control y fiscalización que emplea la municipalidad distrital de Marcavelica a los contribuyentes del Impuesto Predial?; ¿Cómo es la evaluación del cumplimiento de los procesos de cobranza de la municipalidad distrital de Marcavelica año 2018?; ¿Cuáles son las estrategias administrativas que aplican el departamento de renta en la municipalidad

distrital de Marcavelica año 2018?; ¿Cuál sería una propuesta adecuada en la gestión de cobranza para una mayor recaudación del impuesto predial?

La justificación del estudio se dio de manera práctica porque dicha investigación sirvió como un antecedente con el fin de haber brindado toda la información a los investigadores que desean especializarse en el tema “gestión de cobranza para una mayor recaudación”, además, ayudó a la municipalidad a tener un mejor control del pago del impuesto predial. El trabajo de investigación estudió diferentes de teorías de autores y conceptos primordiales en relación a la variable expuesta del estudio (gestión de cobranza). Lo cual facilitó al investigador comparar la realidad de la municipalidad con los diferentes conceptos teóricos.

El objetivo general fue: Analizar la gestión de cobranza para una mayor recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Marcavelica año 2018. Los objetivos específicos fueron: Identificar las estrategias de control y fiscalización que emplea la municipalidad distrital de Marcavelica a los contribuyentes del impuesto predial. Evaluar el cumplimiento de los procesos de cobranza en el distrito de Marcavelica. Describir las estrategias administrativas que Aplican en el departamento de rentas en la municipalidad distrital de Marcavelica año 2018. Diseñar una propuesta en la gestión de cobranza para una mayor recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Marcavelica-Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

En el entorno internacional, se resaltó la investigación de Guarco (2016), con un diseño descriptivo titulada “El proceso de recaudación de las patentes municipales y su impacto en el presupuesto de gobierno autónomo descentralizado del Cantón Riobamba durante el periodo 2014”. La investigación planteó como objetivos, determinar el proceso de recaudación de las patentes municipales, ya que su problemática se concentró en que existen varias dificultades de recaudar patentes municipales por motivo de la falta de cultura por parte de los contribuyentes. Finalmente, se llegó a la conclusión que el sistema de recaudación del tributo a la patente si cumple con una buena eficiencia, el problema es que no se le informó de manera correcta a la contribuyente. Es decir, en el año 2014 los valores codificados fueron de s/832,957.32 y lo recaudado fue de s/674864.44 determinando una eficiencia de 81.02% pero se mostró que un 48.62% de los contribuyentes tuvo el desconocimiento acerca del pago del impuesto a la patente. Es por eso que se recomendó dar información a los contribuyentes por diferentes medios de comunicación como también ser un análisis de cartera vencidas.

García (2015) en su estudio de investigación descriptiva definida como “Diseño de estrategias para incrementar el Impuesto Predial en el municipio de Tepetlixpa, Edo de México”, donde se rescató que su problemática se concentró en el área predial en la cual no estado capacitado, por lo tanto se obtuvieron los siguientes objetivo; generar estrategias para incrementar la recaudación por parte de los contribuyentes, capacitar al personal y un análisis del sistema de recaudación. Es estudio llego a la conclusión que si es posible incrementar la recaudación a través de tres estrategias: la capacitación del personal; implementar un sistema efectivo y control en las actualizaciones de la información del contribuyente; y por último modernizar con tecnología los procesos de recaudación.

En este ámbito nacional, se encuentra el estudio de investigación descriptiva “Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche 2016”, elaborado por Rodríguez (2016),

presentado a la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Trujillo, el objetivo primordial fue examinar la incidencia de las estrategias en la recaudación de tributos, como también analizar las estrategias de recaudación de la mencionada municipalidad, ya que presento la problemática que cuenta con 294 contribuyentes morosos. El estudio se pudo concluir que son 7 estrategias aplicadas en la oficina de administración en las que se clasificaron en: campaña de concientización tributaria, notificación tributaria, fiscalización tributaria, actualización del padrón de contribuyentes, capacitación en tributación municipal, campaña de beneficios tributarios y arancelamiento”, donde se obtuvo que su incidencia en la recaudación fue positiva, obtuvo un logro de recaudar el 88% en el primer trimestre del año 2016.

Torres, y Torres (2015) en su estudio descriptivo “Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2015”. El objetivo fue elaborar estrategias de cobranzas, ya que su problemática de esta investigación se basó en la corrupción de la municipalidad provincial de Chiclayo por parte del alcalde Torres R, donde la organización pública no logro la meta de cobranza en junio del 2014 de S/ 4 000 000 dando como resultado un desbalance de un millón cien mil soles. Al finalizar el estudio se concluyó que existe un 70% de contribuyentes que no pagó sus tributos debido a la desconfianza del destino de sus tributos, también se mostró que el municipio no cumplió con un plan estratégico ni propuso metas.

Osorio (2015) en su trabajo de investigación de tipo descriptivo “Influencia de la recaudación tributaria en la gestión por los resultados de la municipalidad distrital de Independencia 2015”. Expresó la obligación de mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión por el bajo resultado del desempeño de los fines propuestos por parte del municipio, por ende el autor planteo como objetivo principal, analizar de la influencia de la recaudación tributaria en la gestión de los resultados en la municipalidad. Se llegó a la conclusión que el nivel de eficiencia de la gestión por parte de la entidad pública se calificó como regular, pero en la mejora de servicios el 72% de los trabajadores lo evalúan como

deficiente, también se mostró que en la municipalidad solo el 45 % de la eficiencia de la gestión de los resultado está determinado por estrategias de recaudación tributaria.

Paucar (2016), en su investigación descriptiva transversal definida como “Factores que inciden en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora año 2015”, la investigación planteó como objetivo principal, determinar los factores que inciden en la recaudación del Impuesto Predial de la mencionada Municipalidad ya que su problemática está basada por el incumplimiento del pago del deber del ciudadano lo que permite que este ente público distrital no pueda recaudar lo suficiente para poder ser frente las necesidades que requieren la población. El autor realizo un cuestionario aplicable a una muestra de 366 contribuyentes, además un análisis documental y una entrevista al gerente del departamento de rentas, al jefe del área de cobranzas y al de fiscalización municipal quienes fueron los responsables de la recaudación del impuesto predial. Se pudo concluir que, dentro los 366 contribuyentes analizados referentes a la satisfacción de la información tributaria que brinda este municipio solo el 3% se encontró muy satisfecho, también se pudo observar que el 58% de los mismo encuestados tuvieron ingresos mayores a s/. 1000.00 Soles, lo que significa que sí pudieron haber realizado el pago, pero no lo cumplen por falta de compromiso; otro de los resultados que se dio a conocer fue el nivel de educación resaltando que solamente el 2% y 3% entre mujeres y hombres tuvieron un nivel superior lo que permitió que los faltantes hayan tenido problemas sobre el conocimiento de la importancia de la recaudación del impuesto predial y finalmente hubo un 53% de contribuyentes que no confiaron en la municipalidad por la deficiencia de la gestión municipal. El autor decidió recomendar políticas de planes para incentivar al contribuyente al cumplimiento del pago impuesto predial y acciones de mejoramiento en los procesos de fiscalizaciones para poder incrementar la recaudación del mencionado impuesto.

En lo local, se rescató el estudio de tipo descriptivo definido como “Cumplimiento de los proceso de cobranza a los MEPECOS en la recaudación municipal de la oficina de administración tributaria de la provincia de Talara 2014” elaborado por Mogollón (2015).donde se observó que no se cumplían su totalidad los procesos de cobranzas hacia los MECEPOS viéndose afectada la recaudación municipal , es por eso que el actor planteo como objetivo; definir de qué manera seda el cumplimiento a los proceso de cobranza a los MECEPOS en la recaudación municipal; se llegó a la conclusión que los procesos de cobranzas fueron muy deficientes ya que la recaudación obtenida fue muy inferior a la proyectada.

Así mismo se consideró necesario acudir teorías y definiciones de diferentes autores tales como Nole (2016) quien definió a la gestión de cobranza se ha definido como el desarrollo de acciones y estrategias con la finalidad de realizar en el tiempo más oportuno el cobro de la deuda, en la que es necesario tomar en cuenta la relación directa con el deudor, la comunicación y nivel de interés.

Según Nole (2016) especificó que la cobranza debe cumplir con tres requisitos generales: adecuada, que quiere decir que para haber realizado un buen cobro, es importante haber estudiado al deudor en relación con sus pagos: oportuna, la mayoría de las personas tienen obligaciones con otras entidades y por eso que sus responsabilidades financieros puedan exceder su capacidad de liquidez, por lo tanto es importante que la cobranza se realice en el día y hora exacta. Y por último, completa, siendo una responsabilidad del departamento de área de cobranza recaudar en su totalidad de la cartera por más pequeños que sean los montos para evitar el olvido o el mal pago.

Hay 2 tipos de estrategias para ser eficiente la cobranza; Estrategia de Control y Fiscalización, de acuerdo con Aguilar (2018) quien lo conceptualizó como un procedimiento con la responsabilidad de normar, cautelar, ejecutar, administrar; destinado a la revisión y al control del cumplimiento obligatorio de las obligaciones tributarias por particulares, empresas e instituciones.

Según Caballero (2011), expresó que la fiscalización consiste en ejecutar programas de inspección a los predios cada cierto tiempo y comprobarlos datos del predio del contribuyente si cumple con una información asertiva en la base de datos.

Estrategia Administrativa, Bateman (2012) lo redactó como la persecución que incluye la colaboración de administradores de las diferentes oficinas que constituye la empresa en la presentación e implementación de sus metas estratégicas.

Barrera (2014) afirmó que los contribuyentes de no haber realizado la cancelación de sus deudas se determinarán distintas acciones o procesos de cobros por parte las municipalidades. Esto se ha establecido en dos formas siendo la cobranza ordinaria; son labores que han sido ejecutadas por los agentes municipales con el propósito que el contribuyente haya cumplido con su pago voluntario. Estas acciones preventivas por la administración tributaria son aplicadas hacia el contribuyente desde que se ha determinado la obligación tributaria. Así mismo la cobranza coactiva; son designadas por el mandatario, encargado de emitir documentaciones y notificaciones y el cumplimiento estricto de los plazos para realizar una eficiente acción de cobranza. El ejecutor de la cobranza coactiva, lo describió; como el encargado de hacer cumplir las obligaciones pendientes por parte del deudor tributario, también delega en dar inicio al proceso de cobranza coactiva y tiene la potestad de suspender este procedimiento siempre cuando haya un proceso de amparo que se hubiera dictado en medida cautelar o que se demuestre que la cobranza podría ser interrumpida siempre que la reclamación se haya hecho antes de los 20 días hábiles de notificada la orden de pago.

El código tributario decreto supremo N° 133-2013-EF, expresó, que para poder cumplir con el deber de ejecutor coactivo es necesario cumplir con los siguientes requisitos: ser residente con goce de sus derechos, ser abogado de profesión, no tener problemas con la justicia y sobre todo conocimientos y experiencia relacionados con el tema.

Una deuda es exigiblemente coactiva: cuando el ejecutor o la administración tributaria municipal haya exigido el pago de la deuda; esta debe haber sido formalmente expresado en los siguientes documentos: resolución de la determinación, orden de pago y la resolución de multa. (El código tributario decreto supremo N° 133-2013-EF; art°115).

Con respecto al procedimiento de la deuda coactiva, según el código Tributario decreto supremo N° 133-2013-EF; art°117-118; manifiesto lo siguiente; este proceso empieza cuando el ejecutor coactivo haya entregado al deudor tributario la resolución de ejecución coactiva que contiene la obligación de la cancelación de las órdenes de pago dentro del plazo de 7 días bajo la advertencia que dictarse medidas cautelares, en caso que el deudor realizó el pago dentro del plazo, el ejecutor coactivo procesara a la conclusión de la cobranza coactiva.

Si el plazo se venció en un periodo de siete días y aun no se canceló la deuda, el ejecutor coactivo podrá dar inicio a las medidas cautelares o embargos con la finalidad de asegurar la cancelación de la deuda, es importante tener en cuenta que la medida de embargo deberá ser proporcional con la deuda; por lo tanto, los embargos que el ejecutor coactivo puede realizar en contra del deudor tributario son,, en forma de intervención en recaudación, donde se afectó directamente los ingresos del deudor. Así mismo en forma de información es decir que se restringirá información por lo que no afectará los bienes o rentas del propietario. Así también en forma de administración de bienes en el cual consiste donde el ejecutor va a nombrar un grupo de personas administradoras con la finalidad de recaudar las utilidades del negocio. En forma de retención que se aplica a los bienes, inmuebles o valores de depósitos bancarios del deudor tributario. Finalmente, este proceso llegó a su fin con la tasación y el remate; es decir la tasación de los bienes es dada por un perito de la administración tributaria o designados por ella.

Una vez aprobada la tasación el ejecutor coactivo citará a remate los bienes sobre la base de dos terceras partes; en caso de que en la primera

convocatoria no se presentaron postores, se realiza una segunda con una base de reducción del 15%; la segunda convocatoria se hará una tercera teniendo en cuenta: no se señala precio base, por ende el ejecutor coactivo, sin levantar el embargo dispone una nueva tasación y remate bajo las mismas normas.

Por otro Alfaro (2010), conceptualizó al impuesto predial se hizo alusión: es dicha recaudación que grava el valor de los inmuebles rústicos y urbanos aplicables a valores arancelares y presiones unitarias que establece el Consejo Nacional de Tasaciones aprobado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Finalmente, Caballero (2014) definió a la cobranza como aquel tributo que va registrar el valor de los predios urbanos y rústicos. Por otro lado Garza (2016) lo conceptualizo como la función que ejecuta el gobierno, para velar con las necesidades de la población y encaminar a cabo sus logros que persigue, en la cual consiste en recolectar y de emplear las normas jurídicas impositivas y obligar a los ciudadanos mediante la obligación tributaria por parte de ellos.

Según Caballero (2017) nos comentó que han existido dos maneras de pago una que se ha consistido al contado; es aquel pago del predio que se realizó una vez al año correspondiente en el mes de febrero finalizando hasta el último día hábil Y el fraccionado, que se ha referido en pagar en cuatro cuotas durante el año correspondiente al mes de febrero, mayo, agosto y noviembre en el último día hábil de cada mes.

Para poder cumplir con el Impuesto Predial es necesario saber las siguientes definiciones y procedimientos, así mismo como lo definió Caballero (2017) primero la declaración jurada de autoevaluó lo conceptualizó como la declaración del dueño que señala todas las particulares del predio como; el área del terreno, acabados, antigüedad, estado de conservación, es ahí donde se puede determinar la base imponible.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio fue de enfoque descriptivo porque ha buscado especificar las características de las presentes variables; así lo conceptualizó

Hernández (2014) argumentó la investigación descriptiva Busca describir Propiedades, características y rasgos importantes de cualquier investigación que se analice.

Además fue de tipo descriptivo porque solo presento una variable en la cual es gestión de cobranza, en lo cual ha sido el centro de estudio que ha permitido fortalecer los mecanismos que emplean la municipalidad distrital de Marcavelica para obtener una mayor recaudación del Impuesto Predial.

Se presentó un diseño no experimental, según Hernández (2014) indicó, que un diseño no experimental es aquel no ha existido ninguna manipulación ni alteración en las variables de estudio, solo se ha procedido a observar, detallar y explicar cada uno los eventos relacionados en ellas.

La investigación fue diseño no experimental como también fue transaccional porque el estudio investigado se recolectó datos en un determinado tiempo, donde se aplicó un cuestionario a los contribuyentes de la municipalidad distrital de Marcavelica y se entrevistó al jefe del departamento de Renta y análisis de datos de cobranza

#### 3.2 Variable y operacionalización

Sierra (2017) nos mostró que una variable según su naturaleza se puede diferenciar las variables cualitativas y cuantitativas. Las primeras son aquellas cuyo elemento han tenido un carácter cualitativo y no numérico, al contrario, las segundas en las que dicho elemento han presentado carácter numérico o cuantitativo.

Variable: Gestión de cobranza

Definición conceptual: Nole (2016) lo ha definido como el desarrollo de acciones y estrategias con la finalidad de realizar en el tiempo más oportuno

el cobro de la deuda, en la que es necesario tomar en cuenta la relación directa con el deudor, la comunicación y nivel de interés.

Definición operacional: la gestión de cobranza han sido técnicas y estrategias profesionales con el objetivo de obtener una mayor efectividad en la recuperación de las deudas, en la que es importante haber resaltado la buena relación de interés con el deudor.

Variable de Investigación: gestión de Cobranza.

M——O

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Para Gonzales, Escoto y Chávez (2017) definieron a la población como el total de todos los miembros que existen en determinado grupo, prácticamente viene a ser un universo en su totalidad de individuos.

El estudio presentó una población finita con un criterio de inclusión porque se logró conocer el tamaño del estudio; es decir se conformó por 3000 contribuyentes del Impuesto Predial de este distrito, dicha información fue obtenida en la jefatura de rentas de la mencionada municipalidad.

Sierra (2017), argumentó que la muestra es aquella parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado.

La investigación ha presentado un muestreo no probabilístico, en la cual se conformó por 341 contribuyentes que han sido el objeto de nuestra investigación.

### 3.4 Técnicas y recolección de datos

El recojo de información se realizó mediante una entrevista dentro el cual se obtuvo la información necesaria brindada por la municipalidad distrital de MARCAVELICA año 2018, y además de ello se aplicó una encuesta a los contribuyentes de esta misma municipalidad con el propósito de haber

encontrado una mejor gestión de cobranza, resaltando los puntos principales tales como estrategias de fiscalización y control; estrategias administrativas y procesos de cobranza. Así los instrumentos de investigación han sido validados para la obtención de información.

Encuesta: se realizó un formato con preguntas viables a la población, que permitió acceder a la recopilación de información necesaria de los contribuyentes sobre el pago del Impuesto Predial.

Entrevista: se realizó mediante un formato cuyas preguntas se le han planteado Carlos Ipanaque quien fue encargado de la Jefatura de Rentas con el fin de verificar las estrategias que han fueron planificadas en la recaudación del impuesto predial

### 3.5 Procedimientos

El estudio de indagación, se realizó una validación a los instrumentos para verificar veracidad de los ítems. Sobre la validez se determinó por el juicio crítico de los siguientes expertos del tema: Mgtr Jaime Yovera Jaramillo, Mgtr Fredy Elías y Mgtr Julio Vílchez Moscol.

Para el concepto de la validez y confiabilidad, los expertos evaluaron los siguientes criterios: el contenido, coherencia, claridad y consistencia, metodología, redacción de los ítems.

### 3.6 Método de análisis de datos

Los resultados y la información adquirida en la investigación fueron procesados mediante el uso del programa estadístico SPSS versión 26, así mismo con la ayuda de herramientas tecnológicas, Microsoft Excel versión 2016, y la realización de tablas, cuadros y gráficos que permitieron una interpretación con facilidad, y así poder responder a los objetivos planteados.

### 3.7 Aspectos éticos

Según Álvarez (2016), también designados principios éticos son aquellas implicancias del investigador tanto positivas como negativas que puede tener el desarrollo de la investigación. Es por ello que los resultados fueron

obtenidos respetando las responsabilidades éticas, también se recolectó información oportuna con la autenticidad de los resultados obtenidos de la encuesta.

#### IV. RESULTADOS

**OBJETIVO ESPECÍFICO 01:** Identificar las estrategias de control y fiscalización que emplea la municipalidad distrital de Marcavelica a los contribuyentes del Impuesto Predial.

TABLA 01 GESTIÓN INFORMATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA

ITEM	INFORMACIÓN				TOTAL
	SI		NO		
	fi	%	hi	%	
¿Cree usted que la municipalidad de Marcavelica informa cómo es el proceso de recaudación?	77	23%	264	77%	341
¿Cree usted que la municipalidad Distrital de Marcavelica informa de manera oportuna los deberes y Derechos sobre las obligaciones tributarias?	61	18%	280	82%	341

**Interpretación:** Según la tabla 01, manifestó, que el 77% de las personas encuestadas manifestaron que la municipalidad distrital de Marcavelica no ha informado, cómo es el proceso de recaudación, mientras que el 23% afirmó que, sí han ofrecido esta información. En lo cual el gobierno local, no cumplió en su totalidad de informar a los contribuyentes el procedimiento de la recaudación. Asimismo, el 82% indicó que la municipalidad, no comunicó al contribuyente cuáles son sus derechos y deberes sobre las obligaciones tributarias, mientras el 18% resaltó que sí se informó de manera oportuna; por lo que se dedujo que la municipalidad no ha sido clara en el momento de comunicar los derechos y obligaciones hacia los contribuyentes. En resumen, el municipio no está siendo eficaz en tener una buena gestión informativa con los contribuyentes del Impuesto.

TABLA 02 EFICIENCIA DE LAS FISCALIZACIONES A LOS PREDIOS DEL DISTRITO DE MARCAVELICA

ITEM	FISCALIZACION				TOTAL
	SI		NO		
	Fi	%	hi	%	
¿Alguna vez ha sido fiscalizado?	63	18%	278	82%	341
¿Cree usted que la fiscalización es Un proceso para mejorar la recaudación de impuestos?	266	78%	75	22%	341
¿Usted cumple con el impuesto predial?	94	28%	247	72%	341

**Interpretación:** los resultados adquiridos a través de la encuesta aplicada sobre el impuesto predial han demostrado que solo el 18% de las personas encuestadas alguna vez han sido fiscalizados por la entidad pública del distrito, mientras que la diferencia, el 82% afirmó que no han tenido ninguna fiscalización hasta la actualidad. Por otro lado, 78% de los contribuyentes han manifestado que la fiscalización es un buen método para la incrementar la recaudación, por el otro lado el 72% de los mismos afirmó que no cumple con el pago impuesto predial. Esto quiere decir que la municipalidad no le tomó importancia al proceso de la fiscalización para tener una mayor cobranza, por lo tanto, el municipio debió realizar fiscalizaciones más seguidas ya que el porcentaje del incumplimiento del pago del impuesto es muy elevado.

**TABLA 03 CONOCIMIENTO TRIBUTARIO EN RELACIÓN AL IMPUESTO PREDIAL**

ITEM	CONOCIMIENTO TRIBUTARIO				TOTAL
	SI		NO		
	fi	%	hi	%	
¿Tiene conocimiento sobre el impuesto predial?	231	68%	110	32%	<b>341</b>
¿Usted conoce las infracciones vinculadas con el impuesto predial?	31	9%	310	91%	<b>341</b>
¿Usted conoce las formas y el procedimiento de pago del impuesto predial?	89	26%	252	74%	<b>341</b>

**Interpretación:** la tabla 03, manifestó que el 68% de los contribuyentes del Impuesto Predial sí han tenido definido su concepto. Además, el 91% resaltó que desconocen las infracciones vinculadas sobre el Impuesto Predial, mientras que sólo el 9% sí logró conocer los; es importante haber resaltado que en este porcentaje se ubicaron personas profesionales o tienen negocios. Lo mismo sucedió con el conocimiento de las formas del pago del impuesto donde solamente el 26% manifestaron que conocen este proceso. En resumen los contribuyentes tuvieron un concepto claro en la definición del impuesto predial, aún hay muchos de ellos que desconocieron sus infracciones y las formas de pago. Por lo mencionado, se dedujo que la municipalidad no está haciendo práctico en haber brindado conocimientos a los participantes.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 02:** Evaluar el cumplimiento de los procesos de cobranza en el Distrito de Marcavelica.

TABLA 04 EVALUACIÓN DE LA COBRANZA ORDINARIA

ITEM	COBRANZA ORDINARIA				TOTAL
	SI		NO		
	fi	%	hi	%	
¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos de cobranza?	75	22%	266	78%	<b>341</b>
¿La Municipalidad le brinda información sobre los que son los procesos de cobranza?	66	19%	275	81%	<b>341</b>
¿Piensa usted que la Municipalidad realiza una cobranza preventiva en los Contribuyentes del impuesto predial?	59	17%	282	83%	<b>341</b>

**Interpretación:** los resultados han demostrado que el 78% de los contribuyentes reveló que no han tenido conocimiento sobre los procesos de cobranza y tampoco la municipalidad ha brindado información como se mostró en los resultados, se dio un elevado índice el 81% de los contribuyentes donde manifestó que no reciben ningún tipo de información por parte del Municipio. Cabe resaltar que el 17% expresó que la entidad pública si ha realizado una cobranza preventiva mientras que el 83% indicó que no realizan una cobranza preventiva. En pocas palabras el municipio no ha brindado información ni ha realizado cobranzas preventivas para evitar la alta morosidad del impuesto predial.

Tabla 05 EVALUACIÓN DE LA COBRANZA COACTIVA

ITEM	COBRANZA COACTIVA				TOTAL
	SI		NO		
	fi	%	hi	%	
¿Alguna vez usted ha sido notificado por una cobranza coactiva?	0	00%	341	100%	<b>341</b>
¿Realiza el pago del Impuesto Predial a la municipal en la fecha establecida?	45	13%	296	87%	<b>341</b>

**Interpretación:** la tabla 05 nos especificó que el 100% de los encuestados no han recibido ninguna notificación coactiva sobre el Impuesto Predial, es decir el cobro de la totalidad de la deuda en un plazo de 7 días; en consecuencia, se generó una elevada deuda. Asimismo, se mostró que el 87% de los contribuyentes no pagó el Impuesto Predial en la fecha establecida, mientras solamente un índice muy bajo del 13% sí ha realizado el pago en forma puntual. Esto quiere decir que la municipalidad ha brindado poco interés en proceso de cobranza coactiva cuando en los resultados han indicado que existe un alto porcentaje de impuntualidad de pago, por lo tanto, el municipio debió obligar a los contribuyentes de realizar el cobro para evitar una alta morosidad del impuesto predial.

**OBJETIVO ESPECÍFICO 03:** describir las estrategias administrativas que aplican en el departamento de rentas en la Municipalidad Distrital de Marcavelica año 2018.

*Matriz 1: Cumplimiento de objetivos*

<b>CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS</b>	
<b>ÍTEMS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<p>¿En el Área de Rentas se forjan objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo? ¿Qué criterios se toman en cuenta para su elaboración?</p> <p>¿Qué estrategias se utilizan para cumplir con los objetivos propuestos?</p>	<p>Mediante la entrevista se pudo determinar que la Jefatura de Rentas sí se ha planteado objetivos, una de ellas es haber superado el 15% de lo recaudado del periodo anterior y mucho más que el Ministerio de Economía y Finanzas lanzaron programas de incentivos. Además, el entrevistador nos señaló que las estrategias que se utilizaron para la recaudación del mencionado</p> <p>impuesto fueron: las cuponeras a domicilios y la publicación mediante pancartas a diferentes Centros poblados. Así mismo, el jefe de renta expresó que el sistema de recaudación del Impuesto Predial si lo considero eficiente, dando como resultados en los últimos 5 años un Incremento de 50 mil a 250 mil soles anuales.</p>
<p>¿El sistema de recaudación del Impuesto Predial a la fecha se considera eficiente o no?, ¿Por qué?</p>	

Fuente: Entrevista al encargado del departamento de rentas

*Matriz 2: Capacitaciones*

<b>CAPACITACIONES</b>	
<b>ÍTEMS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
¿En la Municipalidad de Marcavelica capacita constantemente al personal que se encarga de realizar el cobro del impuesto predial?	Respecto a la dimensión capacitación, la Municipalidad no realizo cronogramas de capacitaciones para el personal de rentas; son ellos mismos que debieron realizarlas de forma voluntarias dirigidas a entidades externas, pero sí han contaron con el presupuesto del Municipio Distrital. Además, los integrantes de este departamento si fueron capacitados en los conocimientos del impuesto predial y arbitrios municipales.
¿Cuentan con un cronograma de capacitaciones para el personal del Área de Rentas?	
¿Considera usted que el personal de Área de Rentas se encuentra capacitado para gestionar el incremento del impuesto predial?	

Fuente: Entrevista al encargado del departamento derentas

*Matriz 3: Compromisos del personal*

<b>COMPROMISO DEL PERSONAL</b>	
<b>ÍTEMS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
¿Se orienta adecuadamente al contribuyente sobre el cumplimiento del pago del Impuesto Predial? ¿De qué manera?	La entrevista nos mostró que al contribuyente sí se le han orientado sobre en qué consiste el impuesto predial, su tasa y sus cronogramas; pero lo han ejecutado cuando estos se acercan y cumplen con el pago del dicho impuesto, así mismo el jefe de rentas no ha aplicado sanciones ni cobrado intereses de la deuda solo realizado el cobro del impuesto he intentado incentivar al contribuyente con el pago voluntario; en caso de que el contribuyente no ha tenido cómo pagar la deuda, la misma Municipalidad le ha facilitado a través de un fraccionamiento de 5 meses con el fin de que hayan realizado el pago en su totalidad
¿Impone algún tipo de sanciones a sus contribuyentes por el incumplimiento?	
¿Qué facilidad brinda la municipalidad a los contribuyentes para que puedan cumplir con sus pagos?	

Fuente: Entrevista al encargado del departamento derentas

## V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo, hace referencia a identificar las estrategias de control y fiscalización que emplea la municipalidad distrital de Marcavelica a los contribuyentes del Impuesto Predial. Los resultados que se obtuvieron mediante un cuestionario fueron los siguientes: respecto al primer indicador que es la “información”, se logró evidenciar que el 77% de los encuestados cree que el municipio no les comunica de manera correcta sobre cómo es el proceso de recaudación. Además, el 82% de los mismos también afirma que la municipalidad no informó de manera oportuna cuáles son sus derechos y obligaciones, por lo tanto da entender que la municipalidad tuvo deficiencias en su gestión informativa, uno de los motivos de la baja recaudación del impuesto predial. En el siguiente indicador referido a fiscalización, resaltó que solo el 18% han sido fiscalizados por esta entidad, del mismo modo 78% pensó que la fiscalización es un buen método para incrementar la recaudación del mencionado impuesto, aunque el 72% de los aseguró que no cumple con el pago del impuesto predial; esto implicó que la municipalidad no le tomó importancia a las fiscalizaciones de los predios del distrito, por lo que es recomendable que lo realice de forma más seguidas, ya que se demostró un porcentaje de incumplimiento muy elevado. Del mismo modo, en el último indicador que es conocimiento tributario; se señaló que el 68% de los contribuyentes si definieron el concepto del impuesto predial, aunque solo el 9% desconoció sus infracciones, finalmente se resaltó que 74% de los encuestados desconoce las formas y el procedimiento de pagos; esto da entender que el municipio no estado siendo práctico en ampliar y brindarle más conocimientos a los contribuyentes en relación al impuesto predial.

Estos resultados fueron similares al de Paucar (2016), donde se pudo observar que dentro 366 contribuyentes solo el 3% se encontraron muy satisfechos referente a la información tributarias que les brinda la municipalidad, también existió una falta de compromiso en el cumplimiento del pago de este impuesto donde se resaltó que el 58% tuvieron entradas superiores a s/. 1000.00 Soles, lo que significó que sí pudieron realizar el pago

del impuesto, pero simplemente no desearon cumplirlo y finalmente también se detectó que solamente el 2% y 3% entre mujeres y hombres tuvieron un nivel superior, lo que hace que el restante de los encuestados tuvieron problemas sobre la definición y la ampliación del conocimiento del Impuesto Predial. Al respecto, Aguilar (2018) manifestó que es un procedimiento con la responsabilidad de normar, cautelar, ejecutar, administrar; destinado a la revisión y al control del cumplimiento obligatorio de las obligaciones tributarias por particulares, empresas e instituciones.

En el segundo objetivo, está dirigido a evaluar el cumplimiento de los procesos de cobranza en el Distrito de Marcavelica, como se puede apreciar en la tabla 04 y 05, donde se dejó en evidencia que el 78% de los encuestados desconocieron el concepto de los procesos de cobranza, esto lo respaldó con un 81% de los contribuyentes donde reafirmó que la municipalidad tampoco les brindó información sobre este tema, además existió un 83% donde se cree que el municipio no realizó una cobranza preventiva con el fin de haber evitado la alta morosidad del impuesto predial. Asimismo, se pudo demostrar que el 100% de los pagadores de este impuesto no han recibido ningún tipo de notificación de cobranza coactiva, es decir la exigencia inmediata del pago de la deuda; además también se vio reflejado que el 87% donde aseguró que no realizó el pago en la fecha establecida, lo que dio entender que el municipio le brindado poco interés al proceso de la cobranza coactiva para poder tener una mayor recaudación del Impuesto predial. Estos resultados fueron acorde a las teorías escritas por Barrera (2014), donde mencionó que la Municipalidad pudo realizar dos tipos de cobranza por el incumplimiento de la deuda por parte de los contribuyentes: la cobranza ordinaria que fueron labores encargadas por el municipio con el propósito de que el deudor pague su deuda de forma voluntaria y la cobranza coactiva que es la exigencia del pago total de la deuda en un plazo no mayor de 7 días por medio de una notificación coactiva. Los resultados encontrados fueron similares a los de Carlos (2014) donde describió en su estudio titulado como Cumplimiento de los procesos de cobranza a los MEPECOS en la recaudación municipal de la oficina de administración tributaria de la provincia de Talara 2014. La técnica

que se aplicó fue el análisis de documentos; donde se pudo demostrar; respecto a la primera etapa que es la preventiva; su porcentaje de cumplimiento fue reflejado en un 15.82% (s/ 990 365.64) es decir los pagos reportados; donde se pudo demostrar una diferencia porcentual de entre lo proyectado 100%(s/ 6 259 584.32 ) y lo recaudado de 84.18 % (s/ 5 269 218.65), lo que se indicó que se está dando de manera desfavorable la cobranza preventiva, por otro lado referente a la segunda etapa que es la coactiva se pudo demostrar que su nivel de cumplimiento fue de 16.40%,(s/ 1 031 071 .36), es decir se encontró muy por debajo lo que se ha proyectado 100% (s/ 6 295 882.36), dejándose de recaudar durante dicho periodo un monto equivalente a un 83.60% (s/ 5 254 811.13) de la recaudación total.

Respecto al tercer objetivo, describir las estrategias administrativas que aplican en el departamento de rentas en la Municipalidad Distrital de Marcavelica año 2018, el resultado obtenido a través de una entrevista al jefe de rentas, nos mostró que esta jefatura sí planteó metas; actualmente una de ellas fue superar el 15% de lo recaudado del periodo anterior, junto a los programas de incentivos que lanzaron el Ministerio de Economía Finanzas; además el entrevistador señaló que las estrategias que se utilizaron para poder alcanzar dichos objetivos o metas fueron las siguientes: la cuponeras a domicilio que se realizaron en el mes de febrero conteniendo el impuesto a recaudar del presente año y la publicidad que se dieron a través de banderolas o pancartas que se colocaron en los diferentes centros poblados del distrito donde se le dio a conocer a la población los beneficios que otorgaron la municipalidad, así mismo también se consideró que en los últimos años la eficiencia de la recaudación del Impuesto Predial ha mejorado de 50 mil soles anuales a 250 mil soles anuales, pero también se debió tener en cuenta que durante esos años la población se ha incrementado. Respecto a las capacitaciones el gobierno local no proporcionó cronogramas capacitaciones al personal de rentas, ellos mismos que deben realizarlo de forma voluntarias a entidades externas, pero sí han contado con el presupuesto del municipio. Por último, la entrevista también expresó que el personal de rentas sí informó a los contribuyentes sobre en qué consisten

el Impuesto Predial, sus cronogramas y su porcentaje pero lo realizado en el momento en que ellos se han acercado a realizar el pago, además la municipalidad no aplico sanciones a los contribuyentes morosos pero les ha dado la facilidad de cancelar sus deudas mediante un fraccionamiento de 5 meses hasta completar la totalidad de sus deudas. Estos resultados contrastaron con la investigación realizada por Rodríguez (2016) en su estudio Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche 2106, se llegó a la conclusión que la mencionada Municipalidad aplica 7 estrategias administrativas las cuales fueron campaña de concientización tributaria, notificación tributaria, fiscalización tributaria, actualización del padrón de contribuyentes, capacitación en tributación municipal, campaña de beneficios tributarios y arancelamiento, en la cual se pudo determinar que la municipalidad lo aplicó de manera favorable logrando recaudar el 88% (s/ 2 504 882.88) de la meta programada (s/ 2 862 407.40) en el primer semestre del 2016. Bateman (2012), coincidió con lo descrito, ya que el autor nos ha aclarado que las estrategias administrativas las consideran como un seguimiento que incluye la colaboración de todos los miembros de los diferentes departamentos de una entidad con un fin coherente para poder implementar o cumplir metas estratégicas.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se llegó a identificar que en la municipalidad no se ha realizado una eficiente gestión de cobranza ya que las causas que con llevan al incumplimiento del pago que representan un 72%, se debe a la falta de información por parte de la municipalidad sobre el proceso de recaudación, como también a la mala comunicación, sobre sus deberes y derechos en relación a sus obligaciones tributarias.
2. Se detectó que el municipio no ha estado realizando estrategias de control ni tomando importancia a las fiscalizaciones, dado que las inspecciones a los predios han sido demasiadas escasas, tampoco cuentan con un cronograma para ejecutarlas y poder reducir la evasión de este impuesto.
3. La municipalidad no ha aplicado los procesos de cobranza, es decir no realizado, la etapa preventiva para evitar la alta morosidad del impuesto predial y tampoco ejecutado la etapa coactiva; es decir, recuperación de las deudas a través de la exigencia total del pago.
4. Dentro del departamento de Rentas se logró determinar que las estrategias que se utilizan para la recaudación del Impuesto Predial son muy limitadas, en las solo ponen en práctica las cuponeras a domicilio y publicidad a mediante pancartas que se colocan en los diferentes centros poblados, además se determinó que estas estrategias solo se aplican en el mes de febrero.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la municipalidad realizar campañas informativas a los diferentes centros poblados, donde se explique la importancia de la recaudación y el cumplimiento del Impuesto Predial con el fin de incentivar al contribuyente en sus obligaciones municipales. Además, anunciar con anticipación los periodos de vencimiento y notificar inmediatamente al que no realiza el pago.
2. Crear una página web en redes sociales donde se le explique y se amplíe el conocimiento de una manera dinámica todos los conceptos relacionados del Impuesto Predial, además mediante este medio publicar charlas informativas que se pueden realizar en el auditorio municipal.
3. Aumentar las fiscalizaciones a los predios urbanos y rústicos a través de personal capacitado en el tema y aplicar un cronograma de inspecciones más constantes.
4. Mediante una actualización del sistema de padrón de los contribuyentes del impuesto predial es recomendable aplicar los procesos de cobranza; la preventiva para los que están por vencerse el plazo de pago y la coactiva en caso de que el contribuyente se niegue a pagar su obligación municipal.

## **VIII. PROPUESTA**

### **TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Diseño de estrategias de cobranza para optimizar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Marcavelica – Sullana 2019.

### **FUNDAMENTACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se pudo detectar las falencias y debilidades en el proceso de las actividades de cobranza con respecto al Impuesto Predial. La presente propuesta se fundamenta en base a las teorías afines al tema, orientada hacia un mejor ámbito de los procesos de la gestión de cobranza de esta municipalidad. Por esta razón se formuló un plan de trabajos fundamentados bajo 4 estrategias con el fin de aumentar el recaudo del Impuesto Predial.

En tal sentido, la mayor relevancia se establece en relación de los contribuyentes con cumplimiento de sus pagos.

El objetivo general: Establecer estrategias que contribuyan a optimizar y aumentar la percepción del Impuesto Predial, logrando así que se reduzca el nivel de morosidad.

Los objetivos específicos: Incrementar el nivel de recaudación, mediante estrategias de cobranza. Estimular el cumplimiento voluntario del pago del impuesto, con el fin de elevar el nivel de recaudación de los ingresos. Reducir el índice de morosidad que existe en los contribuyentes de la municipalidad distrital de Marcavelica.

**TABLA 06 RESUMEN DE LA PROPUESTA PARA UNA MAYOR RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL**

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>
<b>Estrategia N° 01:</b> Sistematización y actualización del padrón de contribuyentes.	Actualizar los sistemas de información, para lo cual será necesario un sistema de captura, mismo que se encuentre constituido por el padrón de contribuyentes del Impuesto Predial.	En promedio de 6 meses lograr un mejor control de las cuentas que se pagan y las deudas que aún no son pagadas.
<b>Estrategia N° 2:</b> Implementar capacitación de educación tributaria que permita a los contribuyentes tener conocimiento y conciencia de sus obligaciones tributarias municipales.	Concientizar a los contribuyentes para que realicen sus pagos de manera oportuna y voluntaria, y a través de ello mejorar la recaudación del Impuesto Predial y tener mejores posibilidades de desarrollo para la	Concientizar a un 75% de la población para que tengan conocimiento de la importancia de la recaudación de este impuesto Lograr una actitud más positiva en el comportamiento del contribuyente.
<b>Estrategia N° 3:</b> Programa de Otorgamiento de Incentivos a los buenos contribuyentes.	Incentivar el pago voluntario y puntal por parte de los contribuyentes de la Municipalidad.	Lograr que un 90% de los contribuyentes paguen puntualmente sus tributos.
<b>Estrategia N° 4:</b> Implementación de los recursos obtenidos por recaudación del Impuesto Predial en obras y servicios públicos.	Implementar los recursos en obras y servicios públicos y a la vez considerar el voto de la población, que permitan evidenciar que la ejecución de los ingresos recaudados de manera transparente es para beneficio de los pobladores de Marcavelica.	Financiar obras y servicios públicos a través de los recursos recaudados del Impuesto Predial junto con la recaudación de los demás impuestos municipales.

### **ESTRATEGIAS**

**Estrategia N°1:** Sistematización y actualización del padrón de los contribuyentes.

**Objetivo:** Actualizar los sistemas de información en un promedio de seis meses, para el cual será necesario un sistema de captura, mismo que se encuentre constituido por el padrón de contribuyentes del impuesto predial que cobra la Municipalidad de esta localidad; dicho sistema permitirá entre otras cosas, consultar saldos, deudas, actualizaciones de los predios; y además, emitirá una constancia de pago impreso.

Meta: Conseguir en promedio de seis meses un mejor control de las cuentas que se cancelan y las deudas que aún no están vigentes, y actualizar el padrón de ya que se encontrara nuevos contribuyentes o algunos que ya dejaron de perecer.

Líneas de acción: Contar con alumnos de institutos o de universidades con perfil afines a la computación para el acogimiento de sus prácticas profesionales o servicio social, y a través de ellos, ampliar un sistema computarizado que permita el control, verificación, ejecución y cobro del Impuesto Predial, y entre otras cosas, permita el cruce de información con otras áreas del municipio.

Instituir una conexión a través de una página virtual, con el propósito de que el contribuyente pueda consultar su saldo y adeudos; asimismo, se sugiere impulsar el cobro electrónico y la impresión de la ficha de pago.

Una vez desarrollada la sistematización del padrón de contribuyentes, se recomienda la instalación de dicho programa en al menos dos computadoras en la Oficina de Rentas de la localidad, mismas que permitirán agilizar la consulta y cobro del impuesto.

Recursos necesarios: En lo concerniente a los recursos materiales, se alude a adquirir al menos dos computadoras para instalar el programa desarrollado, los cuales serán utilizados por dos auxiliares, que serán útiles para la consulta de saldos, cálculos de atraso, impresión de comprobante de pago, etc.

Indicadores: Los indicadores en esta estrategia se reflejarán a través de los logros obtenidos por la labor de gestión realizada; el desarrollo del programa que permita llevar las labores catastrales. El establecimiento de las computadoras con los programas instalados listos para dar atención a los contribuyentes.

Estrategia N° 2: Implementar capacitación de educación tributaria que permita a los contribuyentes tener conocimiento y conciencia de sus obligaciones tributarias municipales.

Objetivos: Concientizar a los contribuyentes para que efectúen sus pagos de manera oportuna y consciente, y a través de ello perfeccionar la recaudación del impuesto predial como también los demás tributos municipales y tener mejores posibilidades de desarrollo para la población de Marcavelica.

Meta: Concientizar a un 75% de la sociedad para que tengan conocimiento de la importancia de la recaudación predial. Ofrecer información a la población ya que es

necesario que todos los habitantes puedan comprender que el impuesto predial es un recurso que recolecta el gobierno local con carácter de administrador, pero en realidad es un recurso que concierne a la localidad, por lo tanto, el municipio se los debe restituir en bienes y servicios públicos. Alcanzar una actitud más positiva en la conducta del contribuyente, que tengan confianza sobre el buen uso que se les dará a los respectivos tributos recaudados.

Líneas de acciones: Realizar capacitaciones, incrementar la cultura tributaria en los ciudadanos, autoridades y funcionarios para así cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Realizar cursos de orientación sobre la importancia de la política tributaria dirigida a los contribuyentes.

Recursos necesarios: Para lograr el cumplimiento de estas estrategias se debe realizar capacitaciones de cultura tributaria para incrementar la conciencia tributaria en los ciudadanos de Marcavelica. Así como muchos reclaman sus derechos, también deben estar conscientes de cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Fomentando la cultura tributaria en la población, creara una conciencia tributaria real de la importancia del pago del impuesto predial, abordando este tema desde que se es niño, puesto que en esta etapa de la vida se puede influir en gran medida para el futuro de un país y ciudad.

Indicadores: se debe realizar capacitaciones ya que incrementará la cultura tributaria en los ciudadanos, autoridades y funcionarios para así cumplir con sus obligaciones y responsabilidades, es por ello que se ha elaborado tres etapas, siendo la primera la de la capacitación interna (funcionarios de la MDM), la segunda que tiene que ver a la capacitación externa que se refiere a los contribuyentes en general la tercera etapa comprendida en la capacitación de estudiante del nivel básico.

Los ciudadanos deben conocer la importancia de la política tributaria, así como el manejo y destino de los fondos recaudados vía el pago de impuestos. Todo esto se puede lograr a través de un mecanismo de difusión y programas de asesoramiento.

Estrategias N°3: Programa de Otorgamiento de Incentivos a los Contribuyentes que cumplen con el pago del tributo de manera oportuna

Este procedimiento consiste en dar un estímulo material (premios) al buen contribuyente, es decir al que se encuentra al día en sus pagos, esta modalidad

es la inversa a las tan socorridas amnistías tributarias, que condonan intereses y morosa los incumplidos.

La municipalidad distrital de Marcavelica promueve, el cumplimiento puntual y oportuno del pago del Impuesto Predial, entre los contribuyentes con el propósito de otorgar un tratamiento distintivo a los contribuyentes puntuales. El contribuyente que participe en dicho sorteo lo hará de forma gratuita, automática y sujetándose a las reglas establecidas por dicha Municipalidad. Todos los contribuyentes calificados como Puntuales en el pago del Contribuyentes que no registre deuda al 31 de diciembre del 2017 de sus obligaciones tributarias.

Tabla 07 PROCESOS A SEGUIR PARA LA EJECUCION DE LA TERCERA ESTRATEGIA

Objetivo	Estrategias	Metas	Acciones
Incentivar el pago voluntario y puntal por parte de los contribuyentes de la Municipalidad.	Programa de Otorgamiento de Incentivos a los Contribuyentes que Pagan sus Tributos Oportunamente	Lograr que un 90% de los contribuyentes paguen puntualmente sus tributos.	Sorteos de premios para incentivar al contribuyente a pagar puntual sus tributos

## PROCEDIMIENTO

Planificación de la campaña: La oficina de rentas debe de preparar un proyecto que sustente las posibilidades de aplicar este mecanismo. El municipio debate este proyecto y lo aprueba mediante un acuerdo, encargando a una comisión especial la implementación de un mecanismo y sus bases, señalando la duración de la campaña. Una vez que es aprobado el proyecto, el departamento de rentas debe encargarse de comunicarles a los contribuyentes de la importancia que tiene el pagar a tiempo sus tributos, y se les hará a conocer mediante medios comunicativos (volantes, televisión, radio, etc.)

Se considera participante a los contribuyentes que estén al día con el pago de su tributo predial, al 31 de diciembre del 2017, y que no registren deuda tributaria pendiente de pago por dichos conceptos. Persona natural o sociedad conyugal, y otros, que sean propietarios de inmuebles ubicados predios en el distrito de Marcavelica, registrados ante la Administración Tributaria Municipal.

Reglas para participar en el sorteo: Participarán en el Sorteo, los Contribuyentes que cumplan con sus pagos de impuesto predial la Municipalidad distrital de Marcavelica que, al 31 de diciembre del 2017, no mantengan deuda pendiente del

pago del tributo antemencionado. No podrán participar del sorteo los Contribuyentes que tienen personería jurídica No están comprendidos los Contribuyentes Participantes del Sorteo, aquellos que se encuentren con algún proceso de Fiscalización o Cobranza Coactiva con la Municipalidad. No podrán participar los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Marcavelica.

Lugar y fecha del sorteo: La oficina de admiración tributaria deberá reunirse para planificar que premios serán sorteados, así como determinar la fecha y el lugar donde se realizara dicho programa.

Procedimiento del sorteo: Registro electrónico de todos los contribuyentes participantes con sus respectivas cuentas corrientes que hayan cumplido con los requerimientos para ser considerados Participantes. La relación de los contribuyentes, será registrada en un CD y publicada 48 horas antes del sorteo en la municipalidad. En un ánfora se colocarán tarjetas conteniendo los códigos de los contribuyentes participantes, apellidos y nombres, documento de identidad y domicilio fiscal. La persona que se elija entre los asistentes al acto del sorteo, sacará al azar una tarjeta a la vez, siendo premiada la tercera tarjeta y las dos primeras tarjetas serán no premiadas; haciéndose alcance al Notario la tarjeta ganadora quien junto al funcionario de la Municipalidad leerá el código, los nombres y apellidos consignados en ellas y se declarará su validez y será acreedor al premio en sorteo. Las tarjetas correspondientes a los ganadores se retirarán. El sorteo se realizará en presencia de un Notario Público, de un representante designado por la municipalidad distrital de Marcavelica.

Entrega de los premios: La Gerencia de rentas de la Municipalidad Distrital de Marcavelica, deberá notificar a los ganadores en el domicilio fiscal consignado en la tarjeta, el mismo que se ha tomado de la base de datos del departamento de Rentas, mediante una carta indicando la fecha, hora y lugar donde debe apersonarse para recoger los premios. La municipalidad distrital de Marcavelica deberá premiar a los titulares ganadores debidamente identificados con documento de identidad, (Documento Nacional de Identidad).

Vigencia de los premios: Los resultados de los sorteos deberán ser publicados en el portal Web y en las oficinas comprendidas en la Gerencia de Administración Tributaria, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la realización del Sorteo. Los resultados deberán permanecer publicados por el lapso de treinta (30) días calendarios. Asimismo, la Municipalidad Distrital de Marcavelica podrá

publicarlos resultados de los Sorteos en los medios de comunicación local escrita, radial y televisiva

Estrategia N°4. Implementación de los recursos obtenidos por recaudación del Impuesto Predial en obras y servicios públicos.

Objetivo: Implementar los recursos en obras y servicios públicos y a la vez considerar el voto de la población, ya que permitan evidenciar que la ejecución de los ingresos recaudados de manera transparente es para beneficio de los pobladores de Marcavelica.

Meta: Financiar obras y servicios públicos a través de los recursos recaudados del Impuesto Predial, pero con ayuda de la recaudación de los demás impuesto como las tasas y contribuciones que se paga a la Municipalidad.

Líneas de acción: Implementar a través de los recursos obtenidos para financiar obras tales como: pavimentación de calles, instalación de banquetas, parques y juegos infantiles, con el objeto de que los ciudadanos vean en dónde se están invirtiendo los recursos recaudados.

Fomentar una nueva cultura de pago a través de los beneficios generados a los ciudadanos, por el pago oportuno de los impuestos a la propiedad.

Recursos necesarios: Los recursos a utilizar en esta estrategia son principalmente, la recaudación obtenida vía tributos municipales, con la cual se pretende financiar las obras y servicios públicos a través del Impuesto Predial; alcabala, impuesto vehicular etc. dichas obras no deberán tener mayor costo a lo recaudado, salvo que el gobierno local lo considere una prioridad y desee hacer una mezcla de recursos. Esta acción la llevará a cabo con el departamento división y desarrollo urbano, teoría contable y presupuesto Municipal, quienes identificarán y definirán en qué acciones se implementarán los recursos. Para que los ciudadanos identifiquen qué recursos particulares se están implementando en las obras, es establecer letreros que indiquen que dicha obra o servicio prestado está siendo financiado con los recursos de los ciudadanos, obtenidos mediante la recaudación de los tributos municipales. Con esta acción se estará fomentando la transparencia y la rendición de cuentas, impulsando así la legitimidad a las autoridades municipales.

Indicadores: Los indicadores que permitirán medir los resultados de esta estrategia, son principalmente los de implementación de los recursos obtenidos a

través de la recaudación de los tributos municipales, de este modo, se puede medir los resultados a través de:

El número de obras financiadas con ingresos obtenidos por el concepto de recaudación del Impuesto Predial y los demás impuestos municipales. Número de personas beneficiadas por la realización de alguna obra pública o servicio público prestado. Indicadores realizados a través de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.

## IX. REFERENCIAS

- Bernal (2016). Metodología de la Investigación Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson Educación de Colombia S.A.S.
- Barrera (2017), "Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales 2017", Edición SAT lima escuela SAT, Lima-Perú, 2011
- Bologna (2018). Métodos Estadísticos de Investigación. Córdoba: Editorial Brujas.
- Caballero (2014)," Manual Tributario 2014", Edición Caballero Bustamante S.A.C, San Borja Lima-Perú, 2014.
- Canani (2018). Infracciones tributarias novedades normativas. Revista Gaceta Jurídica S.A.
- Carrasco (2017) Metodología de la investigación científica (13 Ed.) Perú editorial Aníbal paredes editor S.A.C.
- Flores ( 2017), "60% del déficit de los ingresos municipales es por el incumplimiento de los vecinos". Correo.  
Recuperado:<https://diariocorreo.pe/economia/el-60-del-deficit-en-ingresos-de-municipalidades-es-por-el-incumplimiento-de-vecinos-758889/>
- Garza (2000), Derecho fiscal. Extraído el 01 de mayo del 2016,recuperado: [http://caterina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/ledf/lievano\\_m\\_o/capitulo\\_2.pdf](http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/lievano_m_o/capitulo_2.pdf)
- Flores y Ramos (2018). Manual Tributario 2018. Lima, Perú. Instituto Pacifico S.A.C. 2018
- García C (2015), "Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa", (tesis), universidad Autónoma del Estado de México. Aquerido: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf>
- Guarco J (2016), "El proceso de recaudación de las patentes municipales y

su impacto en el presupuesto de gobierno autónomo descentralizado del Cantón Riobamba durante el periodo 2014”, Riobamba-Ecuador, (tesis), Universidad Nacional de Chimborazo, obtenido: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1493/1/UNACH-FCP-CPA-2016-0011.pdf>

Hernández (2014). Metodología de la Investigación (6ta Edición). México: McGrill Education.

Hernández, Fernández, Baptista (2014). Metodología de la Investigación. (6.ªed.). México: Mc Graw – Hill.

Huamanchumo y Rodríguez (2015). Metodología de la Investigación en las Organizaciones. Editorial Summit. Perú.

Instituto nacional de estadísticas e informáticas, “Perú: estadísticas municipales 2015”. Obtenido: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1362/07.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1362/07.pdf)

Marin, Barreix, & Machado, (2015). Recaudar para crecer: bases para la reforma tributaria en Centroamérica (1era ed.). México: IDB.

Mogollón (2015), “Cumplimientos de los procesos de cobranza a los MECOPOS en la recaudación municipal de la oficina de administración tributaria en la provincia de Talara”, (tesis), Universidad Cesar Vallejo, rescatado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/161/mogollon\\_ac.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/161/mogollon_ac.pdf?sequence=1)

Molina (2015), “Estrategias de cobranza en época de crisis”, editorial ISEF, tercera edición, México.

Mousalli-Kayat (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa.

Mérida, Venezuela

Osorio, Y (2015), “Influencia de la recaudación tributaria en la gestión por los resultados de la municipalidad distrital de Independencia 2015”, (tesis), Huaraz-Perú, Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, link: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/425/RECAUDACION TRIBUTARIA ESTRATEGIAS DE RECAUDACION YURI OGE](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/425/RECAUDACION%20TRIBUTARIA%20ESTRATEGIAS%20DE%20RECAUDACION%20YURI%20OGE)

Pacherres, y Castillo (2016) Manual Tributario 2016. Lima, Perú: ECBE diciones S.A.C

Palomino (2015.). Metodología de la Investigación: Pautas para elaborar unproyecto en salud y educación. Lima: San Marcos.

Pino (2018). Metodología de la Investigación Elaboración de diseños paracontrastar hipótesis. Lima-Prú: Editorial San Marcos.

Resolución de Superintendencia N.º 182 -2016/SUNAT (2016) recuperado:  
<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2016/182-2016.pdf>

Rivas (2015) La justificación en la investigación. México. LTC.

Rodríguez (2016), "Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos en la municipalidad distrital de moche 2016", (tesis), Trujillo- Perú, Universidad Cesar Vallejo, recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/374/rodriguez\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/374/rodriguez_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivas (2015) La justificación en la investigación. México. LTC.

Sánchez (2018). Libros y comprobantes de pago electrónicos Normas comentadas desde el punto de vista informático y operativo. Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.

Sánchez y Reyes (2015). Metodología y diseños en la investigación científica (5 a ed.). Lima Perú editado por Business Support Aneth S.R.L.

Sierra (2017), Técnicas de investigación social. Thomson Editores, 14º edición.  
España-Madrid. 714.

SUNAT (2016). Tipos de fiscalizaciones Recuperado de:  
<http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/acciones-de-fiscalizacion/3123-tipos-de-fiscalizacion-personas>

SUNAT (2017). SUNAT en línea recuperado:  
[http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas\\_menú/comprobantes-de-pago-empresas/comprobantes-de-pago-electrónicos-empresas/see-desde-los-sistemas-del-contribuyente/2-comprobantes-que-se-pueden-](http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas_menú/comprobantes-de-pago-empresas/comprobantes-de-pago-electrónicos-empresas/see-desde-los-sistemas-del-contribuyente/2-comprobantes-que-se-pueden-)

[emitir-desde-see-sistemas-del-contribuyente/factura-electronica-desde-see-del-contribuyente](#)

Tamayo y Tamayo; (2003), "El proceso de la investigación científica", Editorial Limusa, S.A, 4° edición. México.440.

Tella y Muñoz (2012), "Políticas de recaudación municipal: Criterios y estrategias para una eficiente gestión". Argentina (Buenos Aires), revista:Mercado y empresas para servicios públicos.

Recuperado en: <http://www.quillermotella.com/articulos/politicas-de-recaudacion-diez-estrategias-de-actuacion/>

Texto Único Ordenado del Código Tributario, modificado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF (2013). Lima: Gaceta Jurídica.

Texto Único Ordenado del Código Tributario, modificado por el Decreto Supremo N° 133-2013-EF (2016). Lima: Gaceta Jurídica.

Torres y Torres (2015), "Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia dela recaudación de tributos en la municipalidad distrital de Pimentel 2015", Pimentel-Perú, Universidad Señor de Sipán, conseguido: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3012/1/TESIS.pdf>

Urbano. Técnicas para investigar II.2° edición. Argentina 2014.

Valderrama (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.(pp. 495). Lima: San Marcos.

X. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TECNICA - INSTRUMENTOS
GESTION DE COBRANZA	Lo define como el desarrollo de acciones y estrategias con la finalidad de realizar en el tiempo más oportuno el cobro de la deuda, en la es necesario tomar en cuenta la relación directa con el deudor, la comunicación y nivel de interés (educativo.net)	gestión de cobranza son técnicas y estrategias profesionales planteadas con el objetivo de obtener una mayor efectividad en la recuperación de las deudas, en la que se debe resaltar la buena relación de interés con el deudor.	Estrategia y Control de Fiscalización.	Información	Nominal	Encuesta / cuestionario.
				Fiscalización	Nominal	
				Conocimiento Tributario	Nominal	
			Proceso de cobranza.	Ordinaria	Nominal	Encuesta / cuestionario.
				Coactiva	Nominal	
			Estrategia Administrativa.	Cumplimiento de Objetivos	Nominal	Entrevista / guía entrevista
				Capacitaciones	Nominal	
				Compromiso del Personal	Nominal	

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	
Estrategia de Cobranza	Estrategia de Control y Fiscalización	Información	¿Cree usted que la municipalidad de Marcavelica informa cómo es el proceso de recaudación?	Si	
			No		
		Fiscalización	¿Cree usted que la municipalidad distrital de Marcavelica informa de manera oportuna los deberes y derechos sobre las obligaciones tributarias?	Si	
				No	
			¿Alguna vez ha sido fiscalizado?	Si	
				No	
				¿Cree usted que la fiscalización es un proceso para mejorar la recaudación de impuestos?	Si
					No
		Conocimiento Tributario	¿Usted cumple con el impuesto predial?	Si	
				No	
	¿Tiene conocimiento sobre el impuesto predial?		Si		
			No		
			¿Usted conoce las infracciones vinculadas con el impuesto predial?	Si	
				No	
	Proceso cobranza	Ordinaria	¿Usted conoce las formas y el procedimiento de pago del impuesto predial?	Si	
				No	
¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos de cobranza?			Si		
			No		
Coactiva		¿La municipalidad le brinda información sobre los que son los procesos de cobranza?	Si		
			No		
		¿Piensa usted que la municipalidad realiza una cobranza preventiva en los contribuyentes del impuesto predial?	Si		
			No		
¿Alguna vez usted ha sido notificado por una cobranza coactiva?	Si				
	No				
¿Realiza el pago del impuesto predial a la municipal en la fecha establecida?	Si				
	No				

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestion de Cobranza	Estrategias administrativas	cumplimiento de objetivos	¿En el Área de rentas se forjan objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo? ¿Qué criterios se toman en cuenta para su elaboración?
			¿Qué estrategias se utilizan para cumplir con los objetivos propuestos?
			¿El sistema de recaudación del impuesto predial a la fecha se considera eficiente o no?, ¿Por qué?
		capacitaciones	¿En la municipalidad de Marcavelica capacita constantemente al personal que se encarga de realizar el cobro del impuesto predial?
			¿Cuentan con un cronograma de capacitaciones para el personal del Área de rentas?
			¿Considera usted que el personal de Área de Rentas se encuentra capacitado para gestionar el incremento del impuesto predial?
		compromiso del personal	¿Se orienta adecuadamente al contribuyente sobre el cumplimiento del pago del impuesto predial? ¿De qué manera?
			¿Impone algún tipo de sanciones a sus contribuyentes por el incumplimiento?
			¿Qué facilidad brinda la municipalidad a los contribuyentes para que puedan cumplir con sus pagos?

## INSTRUMENTOS



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **ESCUELA DE CONTABILIDAD INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA. ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEMARCAVELICA PERIODO 2018**

Señor (a) jefe del departamento de Rentas de la Municipalidad Distrital de Marcavelica, el presente instrumento tiene por finalidad recabar información sobre la forma como se viene dando las estrategias de cobranza en el Impuesto Predial. La información que ofrezca será utilizada únicamente para el proceso estadístico de la investigación titulada: **PROPUESTA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEMARCAVELICA 2018.**

¿En el Área de rentas se forjan objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo?

¿Qué criterios se toman en cuenta para su elaboración?

¿Qué estrategias se utilizan para cumplir con los objetivos propuestos?

¿El sistema de recaudación del Impuesto Predial a la fecha se considera eficiente o no?,  
¿Por qué?

¿En la Municipalidad de Marcavelica capacita constantemente al personal que se encarga de realizar el cobro del Impuesto Predial?

¿Cuentan con un cronograma de capacitaciones para el personal del Área de rentas?

¿Considera usted que el personal de Área de Rentas se encuentra capacitado para gestionar el incremento del Impuesto Predial?

¿Se orienta adecuadamente al contribuyente sobre el cumplimiento del pago del Impuesto Predial? ¿De qué manera?

¿Impone algún tipo de sanciones a sus contribuyentes por el incumplimiento?

¿Qué facilidad brinda la Municipalidad a los contribuyentes para que puedan cumplir con sus pagos?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE CONTABILIDAD INSTRUMENTOS: CUESTIONARIO**

Este instrumento tiene fin de recopilar información que será utilizada en el estudio por investigar “**PROPUESTA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DEMARCAVELICA 2018**”.

La encuesta se realizará de forma anónima, por lo tanto, agradecerá su sinceridad, ya que con la información brindada nos ayudará a identificar las deficiencias de estrategias de cobranza por parte de la Municipalidad.

A continuación encontrará alternativas de respuesta referido a la cobranza; luego de leer la pregunta, se sirva marcar con un aspa (X):

¿Cree usted que la Municipalidad de Marcavelica informa cómo es el proceso de recaudación?

SI ( ) NO ( )

¿Cree usted que la Municipalidad distrital de Marcavelica informa de manera oportuna los deberes y derechos sobre las obligaciones tributarias?

SI ( ) NO ( )

¿Alguna vez ha sido fiscalizado?

SI ( ) NO ( )

¿Cree usted que la fiscalización es un proceso para mejorar la recaudación de impuestos?

SI ( ) NO ( )

¿Ud. cumple con el pago tributario del Impuesto Predial?

SI ( ) NO ( )

¿Tiene conocimiento sobre el Impuesto Predial?

SI ( ) NO ( )

¿Usted conoce las infracciones vinculadas con el Impuesto Predial?

SI ( ) NO ( )

¿Usted conoce las formas y el procedimiento de pago del Impuesto Predial?

SI ( ) NO ( )

¿Usted tiene conocimiento sobre los procesos de cobranza?

SI ( ) NO ( )

¿La Municipalidad le brinda información sobre los que son los procesos de cobranza?

SI ( ) NO ( )

¿Piensa usted que la Municipalidad realiza una cobranza preventiva en los contribuyentes del Impuesto Predial?

SI ( ) NO ( )

¿Alguna vez usted ha sido notificado por una cobranza coactiva?

SI ( ) NO ( )

¿Realiza el pago del Impuesto Predial a la Municipal en la fecha establecida?

SI ( ) NO ( )

## VALIDACIONES



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

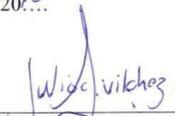
### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe,  
 .. Mg. CPC Julio César Vilchez Mosca .., con documento  
 nacional de identidad N° 44427063 .., de  
 profesión contador .., con Grado de  
Magister en Gestión Pública .., ejerciendo actualmente  
 como Docente de la institución  
UCV - Filial Piura ..; hago constar,  
 por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento Cuestionario y Entrevista ..,  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:  
"PROPUESTA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA PARA UNA MAYOR  
 RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD  
 DISTRICTAL DE MAYA VIEJA P.D. 2018" ..

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 07 de Junio de 2018

  
 Firma  
 DNI N° 44427063

**“PROPUESTA EN LA GESTION DE COBRANZAS PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA AÑO 2018”.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO Y GUÍA DE ENTREVISTA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														70							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															77						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y															75						

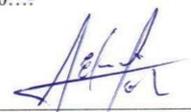


**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien Fredy Aracanda Elias Quinde suscribe,  
 con documento nacional de identidad N° 02766938, de profesión CONTADOR PUBLICO, con Grado de Doctor, ejerciendo actualmente como Docente de la institución Universidad Cesar Vallejo - Piura; hago constar, por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el instrumento Questionari. Entrevista, para su aplicación en el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE LA GESTIÓN DE COBANEM PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA AÑO 2018.  
 Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 08 de Junio de 2018.

  
 Firma  
 DNI N° 02766938

**“PROPUESTA EN LA GESTION DE COBRANZAS PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA AÑO 2018”.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO Y GUÍA DE ENTREVISTA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado									45												
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables										50											
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación									45												
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems										50											
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y											55										



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe,  
 ..... My. CPC Jaime Yovera Laramillo ....., con documento  
 nacional de identidad N° 40417866 ....., de  
 profesión Contador ....., con Grado de  
Magister en Docencia, Universitaria ejerciendo actualmente  
 como Docente ..... de la institución  
U.C.V. Piura .....; hago constar,  
 por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el  
 instrumento Entrevista y Cuestionario .....,  
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:  
"Propuesta en la Gestión de Cobranza para una mayor  
recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad  
Distrital de Mercavelica año 2018" .....  
 Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
 apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

 Piura, 13 de Junio ..... de 2018


 Firma  
 DNI N° 40417866 .....

**“PROPUESTA EN LA GESTION DE COBRANZAS PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA AÑO 2018”.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO Y GUÍA DE ENTREVISTA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														70							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															71						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y															75						



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de Originalidad del Autor/Autores

Yo, ISRAEL VIERA CALDERON, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional / Programa académico de Contabilidad de la Universidad César Vallejo (Pura), declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de investigación / Tesis titulado:

"ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MURGAVELICA-PIURA AÑO 2018".

es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaramos (declaramos) que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

12 de enero 2021,

Apellidos y Nombres del Autor: ISRAEL VIERA CALDERON	
DNI: 73036900	Firma 
ORCID: 0000-0001-7268-5190	

 INVESTIGA  
UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESGUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### Acta de Sustentación de Tesis

Siendo las 14 horas del 12 de enero de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulado: "ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DE GOBRANZAS PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA-PIURA AÑO 2018", Presentado por el / los autores(es) Israel Viera Calderón (s) de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
VIERA CALDERÓN ISRAEL	Aprobar por Unanimidad (18)

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

  
MG. FREDY ELIAS QUINDE  
PRESIDENTE

  
MG. ROMAN VILCHEZ INGA  
SECRETARIO

  
MG. NORKA TATIANA ZUAZO OLAYA  
VOCAL (ASESOR)

 INVESTIGA  
UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**

Piura, 16 de mayo de 2018

**CARTA Nº 075-A-2018/UCV-DEC**

**SEÑOR**

***CPC. CARLOS IPANAQUE CASTILLO***

***ADMINISTRADOR DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL DEL DISTRITO DE MARCAVELICA EN LA "MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA"***

**PTE.-**

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al sr. **VIERA CALDERON, ISRAEL** con código N°7000779083, es ALUMNO del IX CICLO de nuestra casa de estudios, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Carrera Profesional de Contabilidad, quien se encuentra realizando el proyecto de investigación denominado "ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA-PIURA AÑO 2018", por lo cual solicita permiso para obtener acceso a entrevistas y de tal manera dar cumplimiento al trabajo encomendado por el curso de Proyecto de Investigación.

Concedores de su compromiso por el desarrollo educativo, solicito brindar las facilidades del caso a las estudiantes, a fin de que puedan recopilar la información necesaria para su trabajo de investigación.

Esperando contar con su apoyo, sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

**MG. LETTY ANGÉLICA HUACACHO PARDO**  
Coordinadora de la Escuela de Contabilidad  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

CARTA DE ACEPTACIÓN DE TESIS



Piura 18 de mayo del 2018

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Aten, MG- ANGELICA HUACHILLO  
PARDO, directora de la Escuela de  
Contabilidad-Piura.

De mi especial consideración

Mediante la presente es grato dirigirme a Usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la entidad **MUNICIPAL DISTRITAL DE MARCAVELICA** y a la vez informarle la aceptación respectiva para realizar el desarrollo de la siguiente tesis: "**ANÁLISIS EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA UNA MAYOR RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCAVELICA-PIURA AÑO 2018**", del estudiante de la escuela de Contabilidad Israel Viera Calderón, identificado con DNI N° 73036900, y código de matrícula N° 7000779083. En la cual depositamos nuestra confianza y dar las facilidades para desarrollar dicho proyecto.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicio la oportunidad para expresarles las muestras de mi consideración y estima.

CCP. CARLOS IPANAQUE CASTILLO  
ADMINISTRADOR DEL DEPARTAMENTO DE RENTAS

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS RECURSOS Y PRESUPUESTO RECURSOS Y HUMANOS

Investigador: Viera Calderón, Israel

Asesores: Mgtr. Zuazo Olaya, Norka Tatiana

PRESUPUESTO

Ítem	Cantidad	Costo/Unidad	Total
<b>Materiales</b>			
Hojas A4 (1/2 millar)	04	S/12.00	S/48.00
Lapiceros	05	S/03.00	S/15.00
Corrector	01	S/02.50	S/02.50
Lápiz	05	S/01.50	S/07.50
Borrador	02	S/01.00	S/02.00
Resaltador	02	S/03.00	S/06.00
Notas adhesivas	02	S/22.20	S/44.40
Binder clips (caja)	01	S/04.80	S/04.80
Engrapador	01	S/09.60	S/09.60
Grapas (caja)	01	S/02.40	S/02.40
Perforador	01	S/11.40	S/11.40
CD	01	S/02.50	S/02.50
<b>Viáticos</b>			
Movilidad	30	S/15.00	S/450.00
Alimentación	10	S/05.00	S/50.00
<b>Terceros</b>			
Impresiones	06	S/12.00	S/72.00
Fotocopias	40	S/00.30	S/12.00
Anillados	06	S/03.00	S/18.00
Solicitud: inscripción de título	01	S/10.00	S/10.00
Quemado de CD	01	S/02.00	S/02.00
<b>Total</b>			<b>S/770.10</b>

**FINANCIAMIENTO**

La investigación será autofinanciada.

GRAFICA N°1: cobranza coactiva

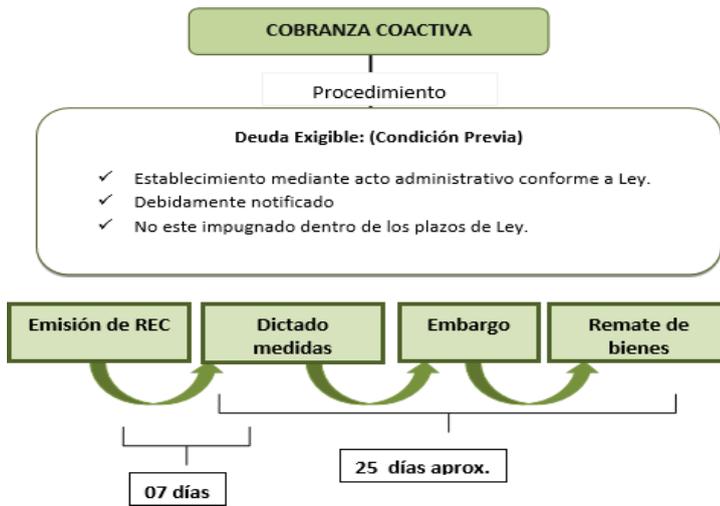
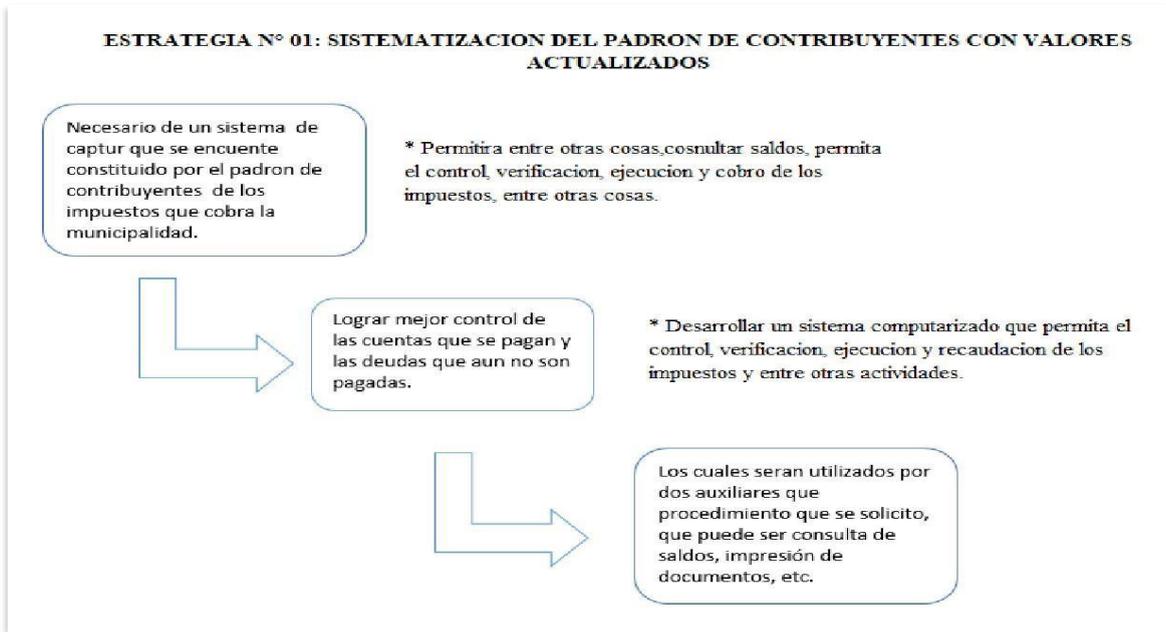


GRAFICO N°2

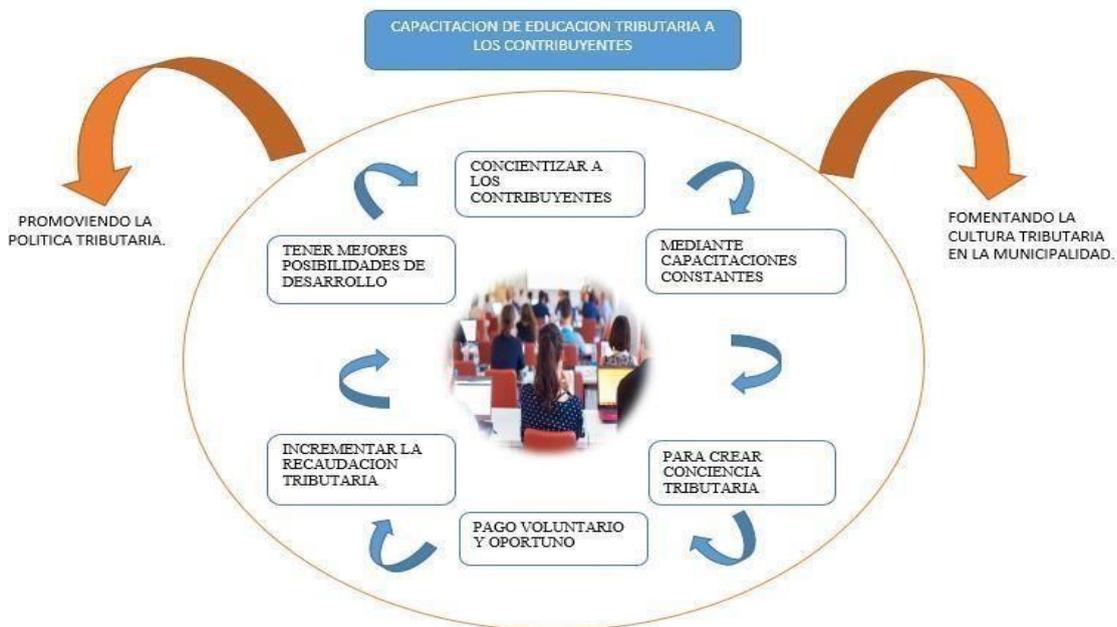
Autoevaluó	Alícuota
hasta S/.15 UIT	0.2%
más de 15 UIT hasta 60 UIT	0,6%
más de 60 UIT	1%

Gráfico N° 03: resumen de la estrategia N 01 del planteamiento de la propuesta



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 04: resumen de la estrategia N02 del planteamiento de la propuesta



Fuente: Elaboración propia



### CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15
Reunión de coordinación, presentación del esquema de informe académico															
Selección del tema de investigación															
Recopilación de información															
Redacción de la introducción															
Desarrollo del informe académico															
Redacción de conclusiones															
Presentación del informe académico completo ( preliminar)															
Revisión del informe académico															
Sustentación del informe académico															

## FORMULA DE MUESTREO

$$N: \frac{N*(Z^2) * (p*q)}{d^2*(N-1)+ (Z)^2*(p*q)}$$

$$N: \frac{3000*(1.96^2) * (0.5*0.5)}{0.05^2*(3000-1)+ (1.96)^2*(0.5*0.5)}$$

**N: 341**

## TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TECNICA	INSTRUMENTO	INSTRUMENTO DE REGISTRO
Encuesta	cuestionario	Papel y lápiz(formato) Cámara
Entrevista	Guía de entrevista	Papel y lapicero(formato)

## ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	13