



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :

Contador Público

AUTORES:

Alvarez Ramos, Eliana Gladys (orcid.org/0000-0003-0769-1759)

Romero Velasquez, Aldo Ruben (orcid.org/0000-0003-1525-8103)

ASESOR:

Mag. Mendoza Torres, Carlos Roberto (orcid.org/0000-0002-7684-5195)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, César y Alicia por haberme enseñado el valor de la disciplina y perseverancia. Al Señor de los Milagros porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, A mi tío Hugo y a mis abuelos quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi esposa Fabiola, mi compañera de vida. A mis hijas, Gabriela y Bryanna por su amor incondicional. por su apoyo absoluto. A mis hermanos por ser guías y por quienes estaré eternamente agradecido.

Aldo Rubén Romero Velásquez

Dedico este trabajo a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional en el esfuerzo por seguir avanzando en mi desarrollo personal.

Eliana Gladys Álvarez Ramos

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de realizar mi título y así obtener un nuevo logro profesional.

También quiero agradecer a la Municipalidad de Distrital de Miraflores por haberme brindado todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Aldo Rubén Romero Velásquez

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de realizar mi título y así obtener un nuevo logro profesional.

También quiero agradecer a la Municipalidad de Distrital de Miraflores por haberme brindado todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Eliana Gladys Álvarez Ramos

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de Tablas | v |
| Índice de Figuras..... | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 9 |
| II. MARCO TEÓRICO | 12 |
| III. METODOLOGÍA | 26 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 26 |
| 3.2 Variables y operacionalización..... | 27 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 31 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 33 |
| 3.5 Procedimientos..... | 37 |
| 3.6 Métodos de análisis de datos..... | 37 |
| 3.7 Aspectos éticos | 37 |
| IV. RESULTADOS..... | 39 |
| V. DISCUSIÓN..... | 44 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 48 |
| VII. RECOMENDACIONES | 49 |
| REFERENCIA | 50 |
| ANEXOS | 55 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Distribución de la población conformada por los trabajadores de la GAT de la Municipalidad Distrital de Miraflores | 31 |
| Tabla 2. Distribución de la muestra de estudios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores | 32 |
| Tabla 3. Validez del instrumento para medir la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial | 34 |
| Tabla 4. Validez del instrumento para medir la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021 | 34 |
| Tabla 5. Rangos sobre la Fiabilidad..... | 35 |
| Tabla 6. Confiabilidad del Instrumento: Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial..... | 36 |
| Tabla 7. Confiabilidad del Instrumento: Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021 | 37 |
| Tabla 8. Tabla de frecuencia de ítem 1: Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial..... | 39 |
| Tabla 9. Tabla de frecuencia de ítem 2: Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021 | 40 |
| Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman: Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores | 41 |
| Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman: Planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores | 42 |
| Tabla 12. Prueba de Rho de Spearman: Fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores | 43 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 Fórmula de Alfa de Cronbach..... | 35 |
| Figura 2 Tabla de frecuencia del ítem 1 | 39 |
| Figura 3 Tabla de frecuencia del ítem 2 | 40 |

RESUMEN

El presente trabajo, “Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización en la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021”; su propósito es concluir de qué modo ambas variables se relacionan, en la metodología empleada, es de un diseño básico, descriptivo correlacional, no experimental.

La herramienta empleado es la escala de Likert conforme al cuestionario, de 20 consultas para las variables, los cuestionarios fueron validados, por tres juicios de expertos, se entregó el cuestionario a 40 funcionarios de la Municipalidad de Miraflores, que es nuestra población en general y para ensayar la confiabilidad del instrumento se manejó el programa SPSS versión 27, encuestándose a 10 trabajadores de otra dependencia, dado como conclusión el coeficiente de Alfa de Cronbach de 77% en la variable mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial, 85% para la variable optimización de la cobranza.

De la misma forma, después de haber elaborado la recopilación de la encuesta del total, fueron sometidos a la confrontación de la hipótesis general, igualmente de las hipótesis específicas, planificación y fiscalización, utilizando el factor de Rho Spearman, el producto fue de $r = 0.651$, y una importancia de $p=0,000$, en otras palabras, se deniega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Deduciendo que queda una relación positiva entre la variable mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021.

Palabras clave: Procesos de recaudación tributaria / Impuesto Predial / Optimización en la cobranza tributaria

ABSTRACT

The present work, "Improvement of the processes of property tax collection and optimization in collection in the Municipality of Miraflores, 2021"; its purpose is to conclude how both variables are related, in the methodology used, it is of a basic design, descriptive correlational, not experimental.

The tool used is the Likert scale according to the questionnaire, of 20 queries for the variables, the questionnaires were validated, by three expert judgments, the questionnaire was delivered to 40 officials of the Municipality of Miraflores, which is our population in general and To test the reliability of the instrument, the SPSS version 27 program was used, surveying 10 workers from another dependency, giving as a conclusion the Cronbach's Alpha coefficient of 77% in the variable improvement of property tax collection processes, 85%. for the collection optimization variable.

In the same way, after having prepared the compilation of the total survey, they were subjected to the confrontation of the general hypothesis, as well as the specific hypotheses, planning and control, using the Rho Spearman factor, the product was $r = 0.651$, and a significance of $p=0.000$, in other words, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is admitted. Deducing that there is a positive link between the variable improvement of the property tax collection processes and the optimization of the collection in the Municipality of Miraflores, 2021.

Keywords: Tax collection processes / Property Tax / Optimization in tax collection

I. INTRODUCCIÓN

La investigación que presentamos se despliega principalmente en dos campos de trabajo que son: La mejora de los procesos de recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza aplicadas en el año 2021. Se examina los factores de la baja recaudación del impuesto predial, qué acciones se debe tomar para solucionar los problemas, para optimizar la cobranza del impuesto predial, en la Municipalidad de Miraflores.

La historia de las municipalidades, viene desde la antigüedad, es en este último donde hubo mayores aportes a la concepción de las municipalidades, que tenían como función principal el administrar los recursos financieros, por intermedio de un sistema de la recaudación de impuestos, es claro entonces que desde sus inicios las municipalidades han tenido la facultad de cobrar tributos, como lo es hasta nuestros días. Es por ello, que se precisa desempeñar de manera eficiente un plan de acción, para la gestión de recaudación de impuestos. Para entender, (Sandoval & Bardales, 2020), menciona que las realidades de los gobiernos municipales son enormes y diferentes, por falta de información al contribuyente, conciencia de contribuyentes, sobre todo por falta de estrategias de recaudación, que es el principal problema.

En Latinoamérica, los ciudadanos que efectúan la contribución al estado asumen una conciencia y formación tributaria, son consecuentes que, con el acatamiento de sus compromisos tributarios, el gobierno les va a retribuir en obras públicas por sus contribuciones. El Impuesto Predial es un tributo y son administrados por las Municipalidad Locales. Donde se incrementó extensamente las deudas tributarias en los últimos años. Las Municipalidades son instituciones públicas, que se conducen bajo la Ley Orgánica de Municipalidades. Los contribuyentes están en el compromiso de presentar cada año la declaración jurada, cuando realizan reformas en la edificación de sus viviendas.

En las Municipalidades, existen las Gerencias de Administración Tributarias, quienes deben poseer el personal capaz, para el despliegue de funciones, estrategias, para cumplir objetivos, para una mayor recaudación, por el contrario,

optan por las famosas “amnistías tributarias” premiando así a los contribuyentes deudores y perjudicando o desmotivando al contribuyente puntual o buen pagador.

Como sabemos el contribuyente incumple el abono tributario y debido a no tener una cultura tributaria.

En la Municipalidad Distrital de Miraflores, para el Ejercicio 2021 existía una gran necesidad de gestionar de manera exitosa todos los aspectos de la recaudación de tributos. Podemos identificar algunos problemas: 1) Renuencia de pago por parte de los vecinos del distrito de Miraflores. 2) En la Gerencia de Administración Tributaria, en la plana operativa se contaba con personal medianamente calificado y entrenado para funciones de recaudación y orientación. 3) Abandono de operaciones de recaudación para el cumplimiento de los compromisos tributarios 4) Suspensión en la recaudación, no instauraba estrategias al respecto, no se lograba el cumplimiento de los programas para el progreso de la gestión,

Por esa razón, la Municipalidad Distrital de Miraflores contaba con diversas modalidades de problemas y dificultades, el reto era lograr una eficacia en la gestión tributaria. Teniendo en cuenta todo lo anterior mencionado, el objeto del trabajo es acentuar el grado de la gestión tributaria municipal en la Municipalidad Distrital de Miraflores para el Ejercicio 2021, en este contexto poder brindar aportes para que contribuya a perfeccionar el sistema de recaudación del impuesto predial y los arbitrios municipales para los próximos ejercicios y aplicarlos en otros gobiernos locales.

El problema general de la investigación se planteó: ¿Qué relación existe entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización en la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021?; dando lugar a los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la planificación y la optimización en la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021?; ¿Qué relación existe entre la fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021?.

La justificación teórica, sirve como fuente de información para las futuras investigaciones, que aporta alternativas para una eficaz recaudación, para mejorar

la recaudación del impuesto predial, optimizando la cobranza tributaria en la Municipalidad de Miraflores,

La justificación práctica, los métodos y procedimientos mejorarán los procesos de determinación, fiscalización y recaudación, realizando propuestas estratégicas para impulsar el cumplimiento de las deudas tributarias.

La justificación metodológica, los métodos e instrumentos que nos permite recopilar información, proponiendo un estudio descriptivo correlacional, que nos permite conseguir una mayor recaudación del impuesto predial.

La justificación Social, es la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial, para una mejor optimización de la cobranza en la municipalidad.

El objetivo general de la investigación que se planteó: Determinar la relación que existe entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021; y los objetivos específicos serán: Determinar la relación que existe entre la planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores período 2021; Determinar la relación existe entre la fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores período 2021.

La hipótesis general de la investigación serán: Existe relación representativa entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, periodo 2021; y las siguientes hipótesis específicas: Existe relación representativa entre la planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores período 2021; Existe relación representativa entre la fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores período 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En la presente investigación se analizó distintas plataformas de búsquedas, con la intención de acreditar y manifestar los trabajos de investigación de diversas fuentes de autores, por dichas razones comenzaremos definiendo los antecedentes nacionales e internacionales que están basados en diferentes tesis y artículos científicos relacionadas a nuestras variables de estudio, los cuales serán indicadas a continuación.

A nivel nacional.

(Figueroa & Manuel, 2017) llevó a cabo una investigación la cual tuvo como propósito llevar a cabo y conformar una iniciativa de un SAT, para que así se logre poder amplificar un recaudo del Impuesto Predial dentro del Municipio de Cutervo, estuvo realizado dentro por 36 trabajadores en condición nombrados. El trabajo fue de naturaleza descriptiva, con un esquema no experimental, y donde la técnica primordial y medio de recolección existió la encuesta y el cuestionario. concluyendo en que los trabajadores nombrados de la municipalidad indican carencias de instrucción de normas de clase tributario; y un grupo de trabajadores muestran impericia sobre los vencimientos de pago de tributos; de igual modo, se precisa que el municipio muestra un nivel bajo del recaudo del ingreso predial; y que no utiliza de forma correcta tácticas de cobranza que incrementen el recaudo por concepto de impuesto predial. La exploración sugiere capacitación al personal administrativo y de atención al público.

(Escalante, 2021) en su tesis que tuvo como objetivo realizar un diagnóstico del recaudo del ingreso al patrimonio Predial en el Municipio de Chinchero, jurisdicción de Urubamba, ciudad del Cusco en el ejercicio fiscal 2020, en un grupo de trabajadores del área administrativa que tienen relación con la unidad de Rentas que consta de 15 trabajadores. En su investigación tipo explicativo, descriptivo, o correlacional, con un diseño no experimental, y el principal instrumento como medio de recolección fue la encuesta. La investigación finaliza con que la Municipalidad Distrital de Chinchero no tuvo una apropiada planificación, ejecución y fiscalización de la recepción del Impuesto al patrimonio Predial, no contaron con manejos efectivos de normativas establecidas por el Gobierno Central sobre recaudación

tributaria y no se tuvo una capacitación a todo el personal de la oficina de rentas, no se sancionó a los contribuyentes deudores y no se realizaron ejecuciones de cobranza coactiva.

(Julca, 2019) en su trabajo de investigación tuvo por objetivo principal el establecer las formas de cómo conseguir una eficiente actividad administrativa que la gestión administrativa interviene en la recaudación del impuesto predial, teniendo como población un grupo de 15 empleados de la municipalidad que colaboran en la Gerencia de Administración Tributaria. Se manifiesta que la investigación presentó un ensayo del tipo descriptivo; y como instrumento se usó la recopilación de encuesta y el cuestionario. El trabajo de investigación concluye con que hoy por hoy la municipalidad necesita de una eficiente gestión llena de compromiso en su administración para incrementar de forma significativa la recepción del ingreso por predial en el Municipio Coishco, así como que se probó que el órgano de dirección tributaria no cuenta con un adecuado y moderno ambiente trabajo; los ingresos en forma diaria por el concepto de impuesto predial no son debidamente controlados por la oficina y órgano debido; en la gerencia de administración tributaria su personal no tiene una adecuada capacitación para la realización la recepción de tributo por concepto del impuesto predial y a todo ello se suma que los contribuyentes les falta de una verdadera noción tributaria.

(Caldas & Tinta, 2021) en su trabajo de investigación ha tenido por objetivo principal del estudio conjeturar las estrategias tributarias y su acaecimiento en recuperación del impuesto predial en el Municipio Provincial de Barranca, el estudio tuvo como una población conformada por 24,000 predios registrados en el área de rentas y con ello sirvió como base para la emisión predial anual ósea las carpetas de liquidación predial, para ello se tomaron como muestra 378 contribuyentes de la población. La investigación presentó un estudio del tipo básico y con un diseño no experimental y con un conocimiento descriptivo; el principal instrumento y medio de recolección fue la encuesta y el cuestionario. La investigación finaliza en que las estrategias tributarias inciden de forma positiva en la recepción del impuesto predial, señala que los beneficios tributarios tales como, las amnistías de pago son favorables en un 64%, y los descuentos por pronto pago en un 54.4%. Finalmente, el sistema de cobranza de la municipalidad está de forma circunspecta a los

recursos, estrategias y política que ha desarrollado la municipalidad para la realización de los diversos objetivos y metas.

A nivel internacional.

(Madrigal-Delgado, 2021) en el análisis de su estudio tuvo como propósito primordial realizar un diagnóstico del impuesto predial como medio de ingreso propio y de la aportación del gobierno mexicano. La muestra que señala la investigación fueron los reportes de recaudación de los periodos 2017-2018; y el mecanismo empleado fue la guía de análisis documental. Los resultados señalaron que el 23% de municipios recaudó adecuados recursos por concepto del impuesto predial; y la ciudad de México recaudó un 43%. La investigación presentó un estudio del tipo descriptivo y con diseño no experimental. La investigación determina que los impulsos por obtener mayores ingresos por concepto del impuesto predial es un cometido del tipo diario por parte de los gobiernos pues aún existe un 30% de la población que no paga oportunamente.

(Gutiérrez, 2018) en su investigación señaló que el objetivo fue diagnosticar el recaudo del impuesto predial. Los resultados definieron que, mientras la gestión de los municipios sea eficiente y eficaz, entonces el nivel de recaudación se acrecentará. La investigación presentó un estudio del tipo aplicado donde la muestra estuvo conformada por 6 municipios y el mecanismo empleado fue la entrevista. La investigación finaliza y concluye con el 30% de ciudadanos se encuentra en un nivel promedio para realizar el cumplimiento del pago del impuesto predial, y el grado de recaudación que se presenta son resultados favorables, pero, se exhorta a una gestión eficiente para la obtención de las metas establecidas.

(Lemoine et al., 2018) en su publicación señala como objetivo principal del estudio, la obtención de un modelo de cobranza que permita atenuar la cartera vencida. Los resultados confirmaron que la gestión de cobranza era insuficiente, por cuanto las obligaciones vencidas no aparecían en el sistema y en algunos casos, no existía deuda. El estudio de investigación fue del tipo aplicado con un diseño no experimental, compuesta y conformada por funcionarios a quienes se les designó una guía de entrevista. La investigación resuelve en que los contribuyentes de la entidad se mostraron descontentos con los resultados de sus adeudos antes de efectuar el modelo, el 79% de contribuyentes desconoce las políticas crediticias.

(Velastegui & Sánchez, 2017) en su investigación tuvo como objetivo entender la repercusión de la cobranza y del automatismo de los datos, el grupo de muestra estuvo conformado por 11 colaboradores de la organización. El instrumento y medio de medición aplicado fue una guía de entrevista y análisis documental. El estudio fue de tipo aplicada de diseño no experimental. Los resultados dieron a conocer la existencia de varios inconvenientes en la gestión de cobranza, por cuanto no existe un encargado de forma permanente, no existen registros de las obligaciones, existe carencia de control de la cartera vencida. La investigación concluye en que existe ocurrencia significativa, debido a que la automatización de datos no es la más ajustada, generando pérdidas en la organización por créditos otorgados.

Bases Teóricas

Teoría de Impuestos Municipales.

Definición de Tributo

Según (Baldeón et al., 2009) la conceptualización de tributo tiene como terminología la palabra "tribu", y su significado radica en la asociación de familias que responden a un jefe y que aportan al mantenimiento de la tribu por parte de quienes la conforman.

Como establece («Código Tributario», 1999) en términos genéricos, el tributo comprende "los impuestos, la contribución y las tasas"

Esta definición se ha desarrollado, el concepto de tributo según (*Tributos Internos*, s. f.), se considera como una prestación generalmente de índole monetaria, donde la intervención del estado requiere en el ejercicio de su poder, en potestad de una norma legal, para responsabilizarse de saldos en el cumplimiento de sus propósitos.

Finalmente, podemos destacar las siguientes características de los tributos, se detalla a continuación:

- a. El tributo sólo se podrá extinguir por cancelación en forma monetaria.
- b. Se constituye mediante Ley.
- c. El tributo tiene carácter de obligatoriedad por la hegemonía.
- d. Corresponde ser empleado únicamente para que satisfaga con sus funciones.

- e. Podría ser recuperado por intermedio de la coacción, siempre y cuando el contribuyente no cumpla con la cancelación de la obligación.

Definición de Impuesto Predial

Según (Baldeón et al., 2009) define al impuesto predial como un impuesto directo a razón de que su cumplimiento no otorga origen a una contraprestación de forma directa en pos del contribuyente de parte del Estado. Significa que los impuestos se configuran en el presupuesto general de la república, que antes debe ser admitido por el poder legislativo para ser asignados a la seguridad, salud, proyectos públicos educación, vivienda, y transporte, sueldos de los gobernantes públicos, etc. La recaudación del Impuesto Predial es de suma consideración porque asiste para la optimización de numerosos puntos, como la idoneidad de los servicios elementales para la gente.

Definición de Recaudación Tributaria

Más allá de que la recaudación de impuestos no crea comprensión en los contribuyentes, es un papel primordial para el estado, debido a que facilita que el estado ande con efectividad y sea visto como eficaz. Además, facilita conceder elementos según una prioridad en los sectores más necesitados.

El concepto "renta pública" hace referencia al dinero que recibe el gobierno por medio de impuestos, capital por la transacción de bienes y servicios estatales y alguna otra fuente que le permita crecer. Para realizar con efectividad las ocupaciones por las que el estado es legalmente responsable, el estado debe tener elementos suficientes.

VARIABLE 1: Mejora de los procesos de recaudación del Impuesto Predial

Como lo indicaba (Acuña & Camacho, 2015, p. 11), podemos definirla como un conjunto de operaciones que desarrolla en el manejo tributario municipal por medio de la administración de cobranza para que de esta manera se pueda efectuar la cancelación de la obligación tributaria. Esta operación se da inicio con la declaración jurada de inscripción predial del contribuyente, en el sistema integral de la gestión tributaria municipal y concluye con el desembolso total del tributo preciso.

Para (Miranda, 2016) los tributos tienen una larga data en la historia, señala que se remonta por lo menos 4000 años A.C., cuando el término TRIBU era equivalente a TRIBUTO, que no era otra cosa que una reciprocidad.

No obstante, debemos destacar la importancia del Impuesto Predial en los diversos municipios, porque sostiene la economía municipal; principalmente si se tiene funcionarios y servidores son responsables y las prestaciones de los servicios se realizan con altos índices de calidad, los contribuyentes se verán satisfechos y principalmente comprometidos con la cancelación puntual y de forma oportuna del Impuesto Predial y las tasas de arbitrios.

Sabemos que el presupuesto dentro de las Municipalidades, es el instrumento mediante el cual se adjudican los recursos públicos, hacia las políticas públicas establecidas de manera anticipada en el Plan Estratégico Institucional, y éstas van a servir para ser distribuidas en un orden ya establecido.

Por otro lado, la responsabilidad de la administración y recaudación del impuesto predial incurre en los municipios donde se encuentra situado el predio.

El impuesto predial se considera un impuesto de periodicidad trimestral, se encuentra establecido en los artículos 8° al 20° del T.U.O. de la Ley de Tributación Municipal D.L. 776 («Ley de Tributación Municipal», 1993), el impuesto deberá ser pagado a partir del año siguiente de efectuada la transferencia de propiedad, para el pago de los arbitrios municipales deberá efectuarlo desde el primer día hábil del mes siguiente de adquirida la propiedad. Los gobiernos locales, establecen una equidad vertical puesto que las propiedades con más alto valor deben pagar un tributo más alto en comparación a las propiedades de valor más bajo.

De acuerdo a la Ley de Tributación Municipal D.L. 776 («Ley de Tributación Municipal», 1993), todos los propietarios que cuenten con algún predio en un determinado distrito o localidad, están obligados a realizar una Declaración Jurada de manera anual, con la excepción que la administración tributaria establezca una prórroga; en ese sentido, para todo efecto de la inmersión de la declaración jurada, la municipalidad realizará la emisión de declaraciones mecanizadas, y estas serán notificadas al domicilio fiscal de los contribuyentes, siempre dentro del plazo que tiene el contribuyente de realizar el pago anual, quiere decir hasta el último día del

mes de febrero (hábil); si el contribuyente no realiza ninguna observación a la declaración jurada mecanizada se toma la figura como que el mismo contribuyente ha realizado la declaración jurada y la ha presentado a la Administración Tributaria Municipal, por lo que se considera como carácter de Declaración Jurada. Finalmente, los contribuyentes están obligados a realizar una declaración jurada cuando las características hayan sufrido alguna alteración mayor al valor de las 5 UIT.

Siendo así, la Municipalidad de Miraflores es una de las Instituciones Públicas Municipal líderes en el país, es por ello que establece políticas direccionadas al total bienestar del vecino miraflorentino, buscando innovar siempre los enfoques de una gestión pública de calidad.

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN

Por otra parte, dentro de la definición de planificación, podemos indicar que, dentro de los principales aspectos de la planificación, se encuentra determinar las estrategias y metas a alcanzar, relacionados también con los planes y coordinación de todas las diversas actividades a realizar. Cabe resaltar, que una eficiente recaudación tributaria se basa en una exitosa planificación, las mismas que se logra concretar con la indagación y dominio por parte de la Administración Tributaria Municipal.

Estrategias de Cobranza

(Higuerey, 2007) conceptualizó en su definición de las Políticas de cobranza, en las estrategias de cobranza, en la variedad de metodologías que pueden usar los departamentos de cobranza, con la intención de incrementar los periodos de cobranza, adicionalmente reducir las tasas de morosidad; por esa razón, se señala que a mayor gestión que realiza el departamento de cobranza, la consecuencia será menor proporción de pérdida de morosidad.

Por otro lado, para el logro de las metas de índole tributario en una gestión municipal, se deberá de elaborar, diseñar y desarrollar estrategias tributarias con el fin de utilizar herramientas para incrementar los ingresos municipales.

Orientación Tributaria

La orientación, es la agrupación de actividades que las administraciones tributarias deberán de realizar, para satisfacer a la gran demanda de información, asistencia y orientación que necesitan sus contribuyentes, para lograr cumplir con el desembolso de sus obligaciones. Sabemos que la ausencia de Cultura y Educación Tributaria, refleja la evasión tributaria y con ello el retraso de las obras en las localidades.

Así pues, la orientación tributaria estará conformada por un número de actividades que están direccionadas a una adecuada orientación al contribuyente, para que de esta manera los ciudadanos logren cumplir con la liquidación de sus obligaciones tributarias municipales.

DIMENSIÓN: FISCALIZACIÓN

(Flores, 2017), indicó que el proceso de fiscalización está comprendido por el escrutinio y el control del acatamiento del pago de la obligación tributaria por parte del obligado, la mencionada revisión deberá de realizarse de manera constante por parte los funcionarios de la Subgerencia de Recaudación; puesto que a través de este control se podrá verificar el cumplimiento del pago del contribuyente. Finalmente debemos precisar, que la fiscalización es una función inherente de la Administración Tributaria para vigilar y hacer todo lo que esté a su alcance para el cumplimiento de las deudas tributarias.

Recaudación

De acuerdo a (Baldeón et al., 2009), se dispone a las Administraciones tributarias las funciones que cuentan, para administrar y dirigir sus impuestos, entre las más importantes es la facultad de recaudación, la misma que radica en la recuperación de las obligaciones tributarias, de la misma manera la facultad de determinación, que radica en determinar el monto de la obligación tributaria a cancelar; por último, la facultad sancionadora, una de las más importantes para la Subgerencia de Recaudación puesto que permite imponer las sanciones de acuerdo a los estipulado por el TUO del Código Tributario, asimismo, a los contribuyentes que no efectúen con la cancelación de las obligaciones tributarias determinadas y pendientes de pago.

Gestión de Recuperación de obligaciones

Según (Acuña & Camacho, 2015), determina que el Municipio es el responsable de ejecutar el cobro a los contribuyentes mediante su Gerencia de Rentas, para que de esta manera pueda generar ingresos propios con el cumplimiento de la cancelación del Impuesto Predial y los Arbitrios Municipales.

(Acosta & Neira, 2020) asegura de la existencia de factores que determina un eficaz manejo de la gestión municipal en concordancia al aumento de la recaudación del impuesto, uno de ellos es el cumplimiento de las metas de recaudación; las que dan el impulso a que los gobiernos locales logren alcanzar las metas establecidas en comparación a las metas alcanzadas.

VARIABLE 2: Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores

(Vilcarromero, 2017) explicó que la Gestión es la labor de dirigir y hacer una determinada actividad profesional, para lo cual debe de establecer claramente los objetivos y medios para se pueda realizar eficientemente la elaboración de estrategias de desarrollo de la administración del personal. También, (Martín, 2009) desarrolló que los factores determinantes de la recaudación tributaria en forma directa son: (1) La legislación tributaria, donde su estructura está fijada por normas y leyes, que detallan el objeto del tributo agravado, la base imponible del tributo, las alícuotas, el hecho imponible; este grupo de normas también se ocupan de innumerable situaciones relacionadas a la determinación del tributo; (2) El valor de la materia gravada, explica que es la capacidad de la medida en valores financieros, de los conceptos que agrava la norma tributaria; (3) Las políticas de liquidación e ingreso de los tributos, son todas aquellas normas en todo el procedimiento tributario, estas políticas fijan los conceptos que deben de cubrirse en cada tributo, es decir, las declaraciones juradas, los anticipos, las retenciones, etc., así como la determinación el cálculo del monto de pago del tributo y las fechas de vencimiento. También, establecen los beneficios que derivan de regímenes de promoción económica, etc.; (4) La omisión en el pago de las obligaciones fiscales, a este factor se le conoce como la omisión de la presentación de la declaración jurada, que corresponde ser pagadas en un determinado periodo de tiempo.

DIMENSIÓN: COBRANZA ORDINARIA

Según (Camacho, 2015) en relación a los objetivos y la conceptualización de la cobranza ordinaria; establece que se deben establecer políticas de cobranza adecuadas y acertadas; así como también, el registro oportuno del pago de las deudas tributarias, para que de esta manera se realice un apropiado seguimiento a los saldos por cobrar.

Asimismo, la cobranza ordinaria nos permite: (i) Controlar la gestión de las cuentas por pagar corrientes de los contribuyentes, (ii) Una apropiada segmentación de la cartera por recuperar, (iii) La determinación de los medios y formas de cobranza, (iv) Análisis de la costumbre de pago del contribuyente por segmentos.

(Camacho, 2015), argumenta que la administración tributaria puede orientar sus acciones de cobranza con más de una estrategia de manera que éstas incrementen el acatamiento del pago de las deudas tributarias relacionadas al Impuesto Predial.

Análisis de la cartera de cobranza

Del mismo modo, (Camacho, 2015) nos señala que para establecer el accionar de la cobranza, se debe entender y conocer el total de particularidades de la deuda tributaria que tiene la Administración Tributaria y el total que debe recuperar principalmente, para que de esta manera clasificarla y gestionarla más adelante. Dentro los principales criterios para la segmentación de la cartera tenemos: La cantidad de contribuyentes, el tipo de contribuyentes (personal natural, persona jurídica, etc.); Segmentación por el tamaño y dimensión de deuda del contribuyente (principal, mediano y pequeño contribuyente); Antigüedad de la deuda ya sea deuda corriente o deuda no corriente; Estado de la deuda ya sea en ordinaria o coactiva; Comportamiento del deudor tributario; Ubicación del deudor tributario; Uso del predio; Saldo de la deuda por antigüedad o proximidad; etc.

Cobranza Ordinaria

(Higuerey, 2007) señala que de manera general se emplean varios tipos de modalidades de procedimientos de cobranza, a mayor tiempo de falta de pago la gestión de cobranza se hace más personalizada y estricta. Por otro lado,

(Camacho, 2015) establece que las Administraciones Tributarias deben de realizar una oportuna y adecuada gestión de recuperación de obligaciones tributarias, con la aplicación de adecuadas estrategias que puedan permitir un mayor alcance en la efectividad del acatamiento de pago de las deudas tributarias, con la sola intención de reducir los porcentajes de morosidad

De acuerdo al análisis y segmentación de la cartera, las acciones a realizarse serian: (1) Acciones de cobranza domiciliaria, esta se podrá realizar mediante visitas a los contribuyentes a sus domicilios fiscales donde se le proporciona el estado de cuenta pendiente de pago y se brinda todas las facilidades de pagos. (2) Acciones de cobranza presencial, se realizan en las plataformas de atención al público con las orientación oportuna y entrega del estado de cuenta pendiente de pago, o de forma segmentadas de manera y forma personalizada según el estado de la cobranza en la que se encuentre. (3) Acciones de cobranza virtual, con la utilización de medios de comunicación electrónicos masivos y/o de forma individual, como lo son los correos electrónicos para informar los estados de cuenta pendientes de pago, mediante mensajes al celular (SMS), o por consultas vía Chat o WhatsApp mediante acceso directo por alguna consulta de índole tributaria. De la misma forma, mediante las redes sociales difundiendo las fechas de los vencimientos, beneficios tributarios u otra información relevante de alcance general. (4) Acciones de cobranza telefónica, para el seguimiento del acatamiento del pago de contribuyentes, estas pueden ser llamadas recordatorias de fechas de vencimiento, llamadas de acuerdos o compromisos de pagos, o a través de fraccionamientos de obligaciones en deuda ordinaria o coactiva. (5) Comunicaciones por escrito, que obedecerán al estado de la obligación tributaria, al tipo de cartera y de segmentación del contribuyente.

Cobranza Preventiva

(Camacho, 2015) señala que son todas aquellas labores efectuadas desde la determinación de la deuda tributaria, hasta su fecha de vencimiento. La Estrategias y gestión de cobranza esta dirigidas a la orientación, información y recordatorio al contribuyente de las fechas de vencimiento, de los canales de pago e información que tiene a la mano para el pago de las obligaciones, medios de pago, y toda aquella información que tiene relevancia al cumplimiento del pago voluntario de las

obligaciones tributarias. La cobranza preventiva se efectúa principalmente a contribuyentes puntuales que se encuentran al día en el pago de sus obligaciones tributarias; A su vez, se podrá realizar mediante redes sociales.

Cobranza Precoactiva

Según (Camacho, 2015) dispone que la cobranza precoactiva son todas aquellas gestiones de recuperación que se realiza después de la fecha de vencimiento de la deuda tributaria, pero antes de la transferencia de los valores tributarios a la Ejecutoria Coactiva. Por lo que esta estrategia gravita en inducir al contribuyente a realizar el pago de la obligación lo más pronto posible para de esta manera evitar el inicio de las acciones de cobranza coactiva.

El proceso de cobranza, busca que la deuda vencida se pueda honrar prontamente, generando una percepción de riesgo para que pueda realizar la cancelación de la obligación tributaria.

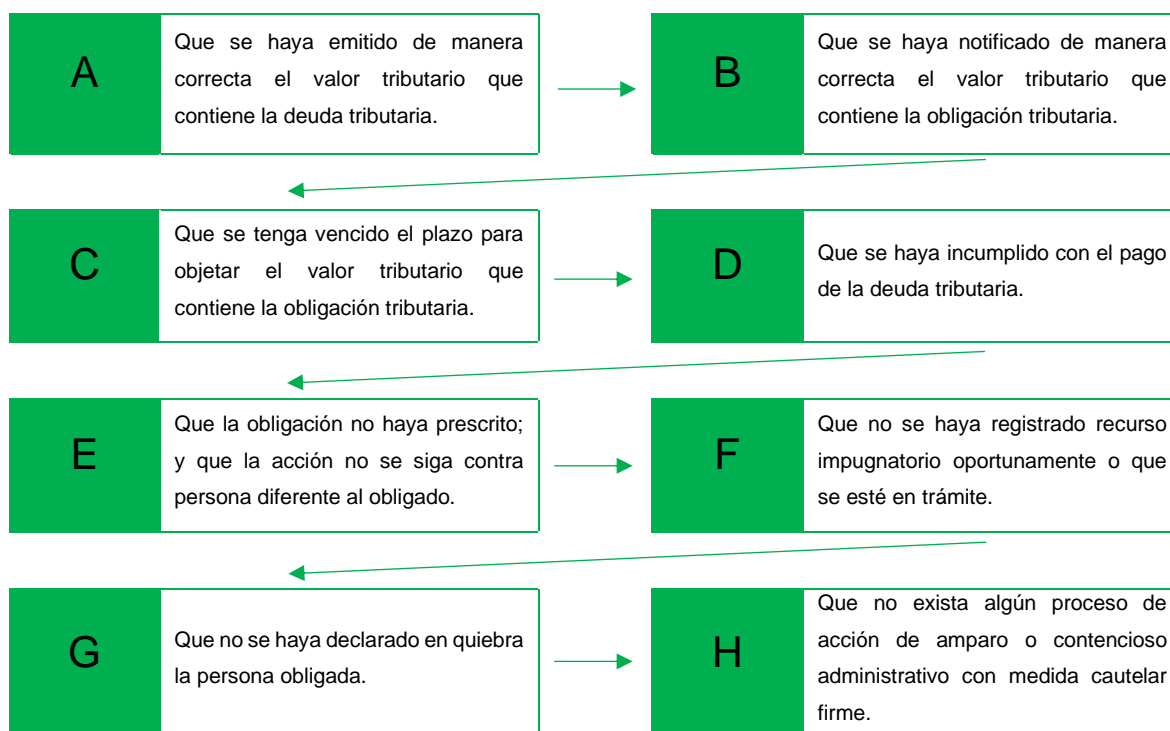
DIMENSIÓN: COBRANZA COACTIVA

La cobranza coactiva es el cúmulo de procedimientos que reposan en hechos normativos y que es efectuado por el Ejecutor Coactivo, quien tiene dentro de sus facultades la de realizar embargos de retención bancaria o de secuestro conservativo de bienes muebles e inmuebles, para que el obligado tributario cumpla con la cancelación de su deuda impaga.

Para (Camacho, 2015), la cobranza coactiva es el control de los procesos de las acciones coercitivas para proteger la recuperación de las deudas tributarias impagas, mediante la emisión y notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva (RECs), el seguimiento y posterior control de las medidas cautelares y los expedientes coactivos. Todo el procedimiento de ejecución coactiva por obligaciones tributarias municipales está reglamentado por el Código Tributario, y la Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva – Ley 26979. Asimismo, la ejecución coactiva es un procedimiento de tipo forzoso por el cual la Administración Tributaria se encarga de recuperar las obligaciones tributarias sin conseguir el consentimiento del deudor tributario. La cobranza coactiva se considera la última fase de la cobranza y se da inicio siempre que la obligación no haya sido cancelada en la etapa de la cobranza ordinaria, con la notificación de la REC.

Deudas Exigibles

(Camacho, 2015), establece que antes de dar inicio al procedimiento de cobranza coactiva, el Ejecutor Coactivo tiene que estar seguro y controlar que la obligación tributaria sea exigible coactivamente, en tal sentido deberá tener presente lo siguiente:



Medidas Cautelares

Según (Camacho, 2015), las medidas cautelares son instrumentos de cobranza que tienen el propósito de alcanzar el acatamiento de la deuda tributaria impaga y conseguir de esa manera su recuperación; Asimismo, tienen la intención de conseguir la recuperación de la deuda impaga en un corto tiempo. Se dará inicio vencido el plazo de las siete (7) días hábiles de notificado la REC, tal como señala la Ley N° 26979, bajo advertencia de dictarse una medida cautelar, de esta manera el Ejecutor Coactivo conseguirá ordenar o disponer que se traben las medidas cautelares que se señalan en el mencionado cuerpo legal.

Las clases de medidas cautelares son las siguientes:

1. Embargo en forma de intervención

- En Información
 - En Recaudación
 - En Administración de Bienes
2. Embargo en forma de Depósito o Secuestro Conservativo
 - Bienes
 3. Embargo en forma de Inscripción
 - Registros Públicos
 4. Embargo en forma de retención
 - En Bancos
 - En Terceros

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

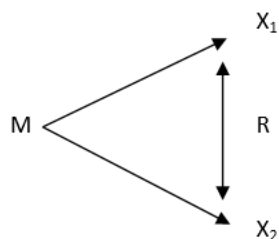
Tipo de investigación:

El trabajo es de forma básica, de valor descriptivo correlacional.

(Baena, 2017, p. 11) indica que tiene como objetivo estudiar un problema, aportando hechos nuevos, de modo que podemos confiar en los hechos puestos al descubierto, siendo útil y recomendable para la teoría.

Diseño de investigación:

Conforme manifiesta (Hernández et al., 2014, p. 152) los proyectos de investigación no experimental son aquellas investigaciones que se configuran sin la utilización arbitraria de las variables y en los que se pueden observar los acontecimientos en su habita natural para que posteriormente se examine, de la misma manera (Hernández et al., 2014, p. 154) en el trabajo de investigación transversal o transeccional se recogen todos los datos en un solo instante en un tiempo exclusivo.



Donde:

M = Muestra

X1 = Observación a la variable X1

X2 = Observación a la variable X2

R = Relación entre las variables

Enfoque

El trabajo es de forma básica, de valor descriptivo correlacional.

(Baena, 2017, p. 11) indica que tiene como objetivo estudiar un problema, aportando hechos nuevos, de modo que podemos confiar en los hechos puestos al descubierto, siendo útil y recomendable para la teoría.

3.2 Variables y operacionalización

Según (Hernández et al., 2014, p. 92), apunta que el nivel de exploración descriptiva demanda detallar características indispensables de alguna expresión que se profundice.

VARIABLE 1: La Mejora de los procesos de recaudación del Impuesto Predial

La explicación conceptual:

Como lo indicaba (Acuña & Camacho, 2015, p. 11), podemos definirla como un acopio de operaciones que desarrolla en la gestión tributaria municipal por medio de la administración de cobranza para que de esta manera se pueda efectuar el pago de la deuda tributaria. Esta operación se da inicio con la declaración jurada de inscripción predial del contribuyente, en el sistema integral de la gestión tributaria municipal y concluye con la cancelación total del tributo preciso.

La definición operacional:

Se precisa como el cumplimiento del pago voluntario por parte del contribuyente de sus deudas tributarias, crecimiento de los indicadores de la recaudación y la mejora de la cultura tributaria y riesgo de la deuda.

DIMENSIONES: Las dimensiones más resaltantes:

- **PLANIFICACIÓN:** Se constituye con la ejecución de un plan de acción, que tiene en su interior definidos los objetivos y el total de las actividades, en este trabajo, forman parte de manera directa todo el grupo de trabajo, para lograr un mayor número de aportes de mejoras.

Indicadores:

- ✓ **Estrategias de cobranza:** Son todas las acciones concernientes con la recuperación de las obligaciones tributarias, a través de la gestión de prevención de la cobranza ordinaria o coactiva.
- ✓ **Orientación tributaria:** Se establece por diversas labores de gestión municipal, con el fin de orientar al contribuyente de manera oportuna en temas relacionados a conceptos tributarios y de procesos de gestión tributaria.

- **FISCALIZACIÓN:** Conjunto de funciones que se realizan de manera constante y de forma ordenada para concretar una actividad mayor.

Indicadores:

- ✓ **Recaudación:** La administración tributaria tiene entre sus funciones recaudar los tributos.
- ✓ **Gestión de recuperación de obligaciones:** Es la propiedad que tiene la Administración Tributaria de recuperar las obligaciones tributarias valiéndose de diversos mecanismos coercitivos que contempla la ley, con el objetivo de conseguir una recuperación total de las obligaciones tributarias sin pagar.

Escala de medición:

Debemos establecer que la escala de comprobación que se empleó para ambas variables fue del tipo descriptiva, donde se han empleado la escala de Likert en el cual:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = Algunas veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

VARIABLE 2: Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores

La explicación conceptual:

En relación, con la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, (Hernández et al., 2014, p. 13) en el desarrollo de su manual señala que la capacidad de recaudo, es de suma importancia en toda la Administración Tributaria; porque está dedicada a recuperar el cumplimiento de la deuda tributaria, de forma espontánea (precoactiva) o, de forma coercitiva (coactiva). La práctica de esta facultad supone determinar las actividades de cobranza según corresponda a la situación del contribuyente, tomando presente asumiendo el estado de la

obligación, el tiempo transcurrido o la segmentación de la cartera de los contribuyentes.

La definición operacional:

Se precisa como la optimización de la cobranza se realizará mediante las diversas estrategias y por intermedio de la gestión de cobranza para alcanzar y obtener la recuperación de las obligaciones tributarias, para tal fin se tomarán en cuenta las herramientas de coacción y de recuperación en base a las normativas vigentes.

DIMENSIONES: Las dimensiones más resaltantes:

- **COBRANZA ORDINARIA:** Establecida por todas las acciones que la gestión tributaria municipal designada a lograr del acatamiento de forma voluntaria y oportuna del pago del ingreso por concepto de Impuesto predial, a partir de la declaración de inscripción y con ella la el cálculo de la obligación y preliminarmente del comienzo del trámite de ejecución coactiva.

Indicadores:

- ✓ **Análisis de la cartera de cobranza:** Es el estudio previo a una base de datos, por lo tanto, segmentar las deudas tributarias por recuperar en categorías las obligaciones tributarias pendientes de pago tengan relación entre ellos.
- ✓ **Cobranza ordinaria:** Busca el aumento de la recaudación; crecimiento de la base tributaria; acatamiento de las obligaciones tributarias; generación de cultura tributaria y la recepción de riesgo.
- ✓ **Cobranza preventiva:** La actividad varía dependiendo del momento en que se encuentre la gestión preventiva, previamente al vencimiento del período, o en la etapa antes de coactiva después de haber culminado todos los plazos, pero previamente a la notificación del valor.
- ✓ **Cobranza precoactiva:** La cobranza pre coactiva procede cuando el contribuyente mantiene obligaciones tributarias pendiente de pago y se da comienzo al proceso de cobranza mediante la notificación de los valores tributarios.

- **COBRANZA COACTIVA:** La Administración Tributaria puede asumir medidas coercitivas para exigir la cancelación de la deuda tributaria.

Indicadores:

- ✓ **Deudas exigibles:** La deuda exigible causará las medidas de coerción para su cumplimiento.
- ✓ **Resolución de ejecución:** mediante la notificación de la REC comienza y se crea el expediente de Cobranza Coactiva, donde se solicita al deudor tributario, de forma forzosa el cumplimiento del pago, en un periodo no mayor de (7) siete días hábiles. Si el contribuyente no cumple con la cancelación en el plazo establecido, procede de que el Ejecutor pueda formalizar una medida cautelar determinada en el Texto Único Ordenado del Código Tributario y en la Ley de procedimientos coactivos.
- ✓ **Medidas Cautelares:** La Ejecutoria Coactiva, bajo responsabilidad, iniciará medidas con el fin de legitimar el cumplimiento de la deuda tributaria.

Escala de medición:

La escala de medición aplicada en el presente trabajo de investigación para las variables es del tipo descriptiva, donde se llegan a utilizar la escala de Likert:

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = Algunas veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

Por consiguiente, este estudio se utilizará un nivel de investigación del tipo descriptiva

Método de Investigación:

Como lo manifiesta (Armando, 2019) “La metodología no es más que la serie de técnicas y procesos, de índole científica, que se aplican durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado”.

La técnica por utilizar en la presente investigación corresponderá al método descriptivo, según (Prieto Castellanos, 2018) este criterio de deducción consiste en adquirir resultados generales para tener explicaciones únicas.

En ese sentido la operacionalidad fue a través de encuestas, con 20 interrogaciones, divididas en dos dimensiones con valores de 1) nunca, 2) casi nunca, 3) algunas veces, 4) casi siempre y 5) siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Según (Hernández et al., 2014, p. 174), una población es la unión del total de los elementos que armonizan con delimitadas descripciones.

En nuestra investigación, señala que la población quedó conformada por los funcionarios públicos y servidores públicos de la Municipalidad de Miraflores, y se advierte el resultado que a continuación se precisa:

Tabla 1. Distribución de la población conformada por los trabajadores de la GAT de la Municipalidad Distrital de Miraflores

| Nivel | N° |
|------------------------------|-----------|
| Funcionarios | 5 |
| Trabajadores Administrativos | 35 |
| Total | 40 |

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria - GAT de la MDDM
Elaboración: Propia

Muestra:

La muestra es el acopio de acontecimientos obtenidos de una población, y escogidos de una forma racional, siempre formando como parte de la población, y son designados de una manera racional, siempre constituyendo dentro del concepto de población.

En ese sentido la investigación estableció trabajar con muestra total al 100%, debido a que existe una población que se conforma por 40 entre funcionarios y administrativos.

Tabla 2. Distribución de la muestra de estudios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores

| Nivel | Cargo | N° |
|------------------------------|----------------------|-----------|
| Funcionarios | Gerente de GAT | 1 |
| | Subgerente SGR | 1 |
| | Subgerente SGROT | 1 |
| | Subgerente SGFT | 1 |
| | Ejecutor Coactivo | 1 |
| Trabajadores Administrativos | Coordinadores SGR | 3 |
| | Coordinadores SGROT | 2 |
| | Coordinadores SGFT | 2 |
| | Coordinador Coactiva | 1 |
| | Analista SGR | 1 |
| | Analista SGFT | 2 |
| | Analista Coactiva | 2 |
| | Resolutores SGROT | 4 |
| | Sectoristas SGR | 5 |
| | At. Telefónica | 4 |
| | Apoyo Adm. | 2 |
| | Terminalistas | 6 |
| | Asistente GAT | 1 |
| Total | | 40 |

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria - GAT de la MDDM
Elaboración: Propia

Donde:

GAT = Gerencia de Administración Tributaria
SGR = Subgerencia de Recaudación
SGROT = Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria
SGFT = Subgerencia de Fiscalización Tributaria

Muestreo:

Se emplea en el presente estudio un muestreo no probabilístico y por conveniencia. El muestreo no probabilístico por conveniencia, la población que conforman o integran la muestra son elegidos en base a discreción o criterio del investigador, y no en base a una muestra o población aleatoria.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

La técnica para el desarrollo y elaboración de la data se realizó de manera cuantitativa, ya que se llevó a cabo de forma manual con el uso de medios informáticos. Aplicándose como software Microsoft Office, que contiene inmensas técnicas especiales que ayudan con el ordenamiento de datos para un mayor entendimiento.

De acuerdo a (Arias, 2012) concluye que una técnica es la forma particular de obtener datos o información oportuna.

Los métodos que se emplearán en la presente investigación son:

Encuesta

(*Encuesta | QuestionPro*, s. f.) precisa que la encuesta, es una estrategia de sondeo y compilación de información empleados para conseguir manifestaciones de personas sobre numerosos hechos. La encuesta contiene un sinfín de anuencias y se pueden realizar de diversas formas dependiendo de la técnica nominada y de los objetivos que se quieren obtener.

Asimismo, (Bernal, 2006, p. 177) manifiesta que la encuesta es una de las habilidades de compilación de información de mayor uso.

Según (Tamayo, 2004), señala que la encuesta nos faculta reconocer conflictos en términos descriptivos o modos como una congruencia entre variables, después de compilar metódicamente la información de acuerdo con un diseño preliminarmente establecido que certifica la precisión de la comunicación recabada.

(Tamayo, 2004) señala que la encuesta nos proporciona el reconocimiento de problemas en expresiones de tipo descriptivos de las variables, luego de compilar metódicamente el testimonio de cada encuestado, conforme a una estructura que anticipadamente se ha establecido que avala una información precisa.

Instrumentos:

Los instrumentos que se manejan en la investigación son los siguientes:

Cuestionario

Nos manifiesta (Bernal, 2006, p. 177) que la encuesta se basa en un cuestionario o grupo de preguntas que se acomodan con la intención de conseguir investigación de las personas.

Asimismo, (Hernández et al., 2014, p. 217) afirma que un cuestionario radica en una combinación de consultas que se encuentran relacionadas con una o más de una variable a comprobar. Deberá de ser exacto con el propósito del problema y con la hipótesis.

La opinión de (Tamayo, 2004) es la que comprende las particularidades del demostración del estudio y que se creen necesarios; admite, además separar algunos problemas que nos interesa; disminuye el contexto a cierto número de información y define el objeto de estudio.

Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos

Tabla 3. Validez del instrumento para medir la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial

| N.º | Nombres y Apellidos del Experto | Grado Académico | Dictamen |
|------------|--|------------------------|-----------------|
| 1 | Giles Saavedra, Dagmar Giannina | Magister | Aplicable |
| 2 | Cueto Orbe, Rosa Elena | Magister | Aplicable |
| 3 | Ruiz Correa, Sandra | Doctor | Aplicable |

Elaboración: Propia

Tabla 4. Validez del instrumento para medir la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021

| N.º | Nombres y Apellidos del Experto | Grado Académico | Dictamen |
|------------|--|------------------------|-----------------|
| 1 | Giles Saavedra, Dagmar Giannina | Magister | Aplicable |
| 2 | Cueto Orbe, Rosa Elena | Magister | Aplicable |
| 3 | Ruiz Correa, Sandra | Doctor | Aplicable |

Elaboración: Propia

Confiabilidad

Para conseguir la confiabilidad para el proceso de las deducciones de la presente investigación, se empleó la prueba estadística de Alfa de Cronbach como instrumento de confiabilidad.

(Tuapanta et al., 2017), señala que el Alfa de Cronbach es utilizado para determinar qué tan certera es una prueba o escala. Se efectuaron los procesos de SPSS versión 27 y se alcanzó como resultado el índice de confiabilidad aceptable. Se emplea cuando se ha logrado la validez, determinando los valores de Alfa de Cronbach.

A continuación, se representa la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$

K: número de ítems
S_i: varianza de cada ítem
S_t: varianza de la suma de todos los ítems

Figura 1 Fórmula de Alfa de Cronbach

(Tuapanta et al., 2017) indicó que la intención de la confiabilidad es comprobar que las deducciones realizadas a una encuesta, en el cuestionario de nuestro trabajo de investigación concierten y que sean consistentes con la conclusión del trabajo en sí, cuando se materializa se deduce un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 5. Rangos sobre la Fiabilidad

| N.º | Perspectiva | Nivel |
|-----|------------------------------|-------------|
| 1 | No confiable | -1 a 0 |
| 2 | Poca confiabilidad | 0,01 a 0,49 |
| 3 | Equilibrado de confiabilidad | 0,50 a 0,75 |
| 4 | Fuerte de confiabilidad | 0,76 a 0,89 |
| 5 | Alto en confiabilidad | 0,90 a 1 |

Elaboración: Propia

Interpretación

En la tabla 5, podemos apreciar los principios que describe la fiabilidad, donde se puede apreciar que el nivel de -1 hasta 0, no es confiable; por otro lado, el de 0,01 hasta 0,49 cuenta con poca confiabilidad; así también, el de 0,50 hasta 0,75 tiene una equilibrada confiabilidad; a su vez el de 0,76 hasta 0,89 es de fuerte confiabilidad y finalmente el de 0,90 hasta 1 tiene un alto de confiabilidad.

Para la primera variable, del instrumento que mide la Mejora de los procesos de la recaudación de impuesto predial, se alcanzó encontrar un elevado índice de credibilidad, según la escala de valoración de Alfa de Cronbach es 0.770, lo cual indica que el instrumento nuestro un nivel fuerte de confiabilidad.

Tabla 6. Confiabilidad del Instrumento: Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,770 | 20 |

Elaboración: Sistema SPSS v.27

Interpretación:

Al proponer las respuestas de las personas que respondieron en cuestionario al alfa de Cronbach se obtuvo que en un 77% el instrumento es confiable, por ende, es de confianza trabajar con el instrumento, tal es así que si el mismo instrumento se llega a aplicar en otra realidad o zona sería confiable en un aproximado de 77%.

Para la segunda variable, del instrumento que mide la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores en el año 2021, se alcanzó encontrar un elevado índice de credibilidad, según la escala de valoración de Alfa de Cronbach es 0.855, lo cual indica que el instrumento nuestro un nivel fuerte de confiabilidad.

Tabla 7. Confiabilidad del Instrumento: Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,855 | 20 |

Elaboración: Sistema SPSS v.27

Interpretación:

El resultado del alfa de Cronbach del sondeo fue de 0,855, esto quiere decir que el cuestionario es confiable en un 85%, por ello es aceptable trabajar con el instrumento, asimismo que al ser aplicado a otra realidad o lugar mantendría una confiabilidad aproximada de 85%.

3.5 Procedimientos

Se procedió la recolección de datos, en la institución y se usaron los cuestionarios, por cada variable con dimensiones, usando la escala de Likert, recolectando información, para luego ser aprobados y procesados en el programa SPSS v.27.

3.6 Métodos de análisis de datos

En la investigación se elaboró en dos fases, luego de haber obtenido la información de los cuestionarios, se procesó, aplicando el software para gráficos y porcentajes en la tabla de frecuencia.

En la investigación, se utilizó el programa SPSS versión 27 para comparar, examinar y digitalizar el total de las bases de datos reunidos en concordancia al desarrollo de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021.

- **Ordenamiento y Clasificación:** es la técnica y método que se emplea para el diagnóstico y la determinación de los resultados del experimento aleatorio.

3.7 Aspectos éticos

En el trabajo se realizó la propiedad de cada autor estudiado y honrando el derecho de autor, cumpliendo las disposiciones propuestas por la Universidad César Vallejo el marco metodológico; de la misma forma, la preparación de los instrumentos de

comprobación como lo son el cuestionario, y se efectuó con todos los discernimientos y valores éticos, manteniéndose en reserva los nombres de los encuestados.

La investigación se maneja con los lineamientos y normas del Código de ética en investigación de la Universidad Privada César Vallejo, Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV publicada el 28 de agosto de 2020 en la ciudad de Trujillo.

IV. RESULTADOS

En esta parte se muestran las conclusiones del proceso estadístico de los antecedentes recolectados por el cuestionario, para tal fin, se debe tener en consideración el objetivo de la investigación:

Determinar la correlación que subsiste entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021

De acuerdo a las tablas, se detalla el siguiente resultado:

Resultados descriptivos:

Tabla 8. Tabla de frecuencia de ítem 1: Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial

Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Medio | 19 | 47,5 | 47,5 | 47,5 |
| | Alto | 21 | 52,5 | 52,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración: Sistema SPSS v.27

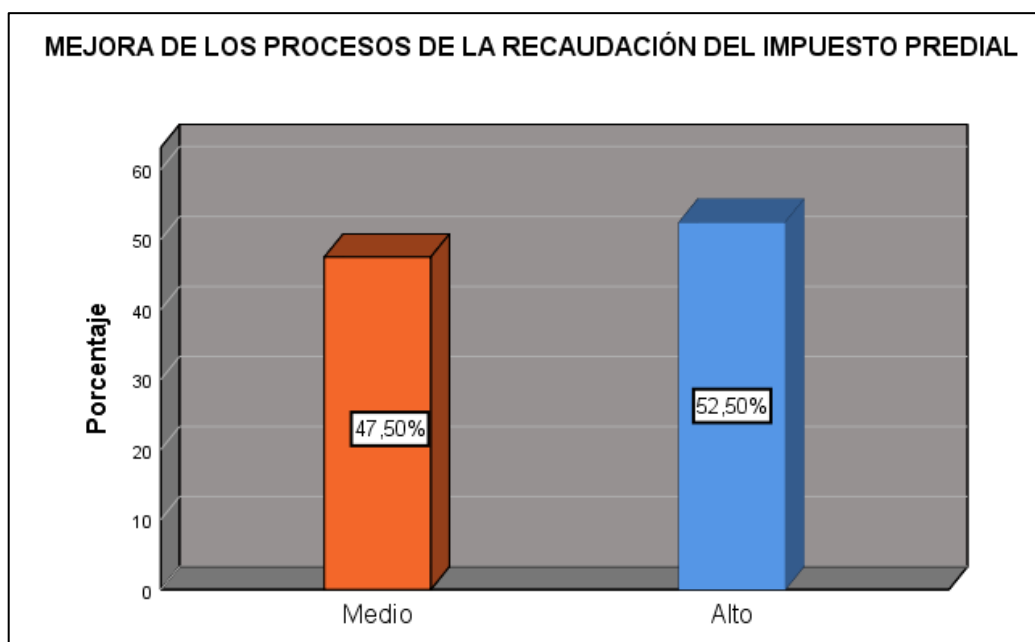


Figura 2 Tabla de frecuencia del ítem 1

En la tabla 8, la variable mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial, indica que se encontró a 47.5% del valor medio y un 52.5% de valor alto, que tiene la mejora de los procesos del impuesto predial.

Tabla 9. Tabla de frecuencia de ítem 2: Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021

Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo | 1 | 2,5 | 2,5 | 2,5 |
| | Medio | 14 | 35,0 | 35,0 | 37,5 |
| | Alto | 25 | 62,5 | 62,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 100,0 | 100,0 | |

Elaboración: Sistema SPSS v.27

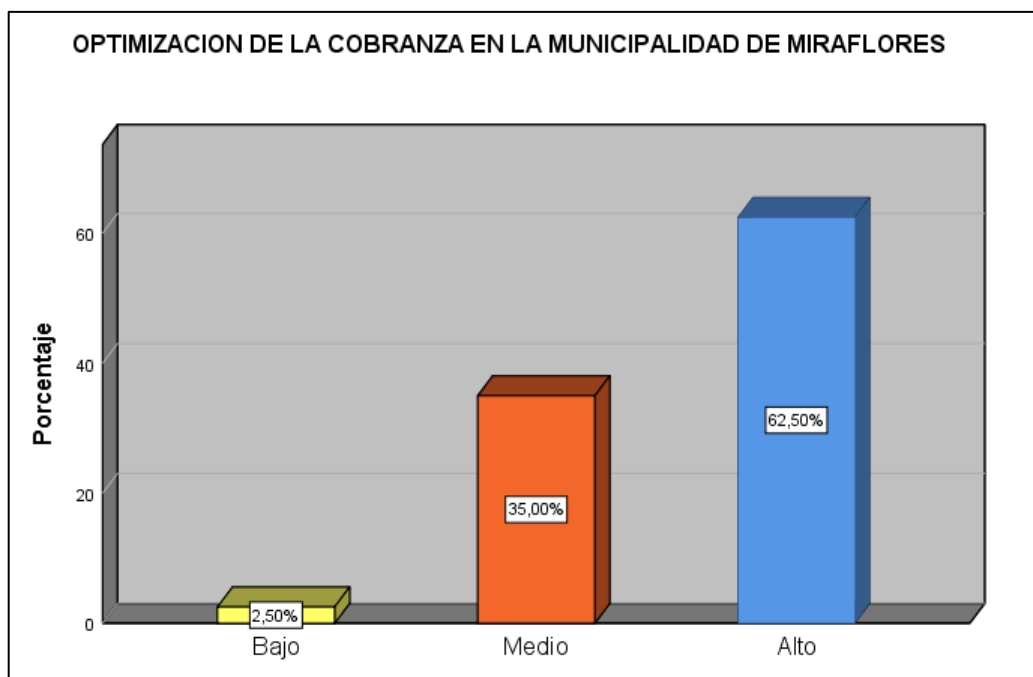


Figura 3 Tabla de frecuencia del ítem 2

En la tabla 9, la variable optimización de la cobranza en la municipalidad de Miraflores, que se encontró a 2% del valor bajo, 35% del valor medio y un 62% de valor alto, que tiene la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores en el año 2021.

Prueba de hipótesis:

Hipótesis principal

Hipótesis Nula (H0): No existe consonancia entre el uso de mejora de los procesos del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores.

Hipótesis Alterna (H1): Existe consonancia entre el uso de mejora de los procesos del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores.

Tabla 10. Prueba de Rho de Spearman: Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores

| | | Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial | Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores |
|-----------------|---|---|---|
| Rho de Spearman | Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial | Correlación de Pearson | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | ,651** |
| | N | 40 | |
| | Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores | Correlación de Pearson | ,651** |
| | | Sig. (bilateral) | 1 |
| | | N | 40 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Elaboración: Sistema SPSS v.27

Interpretación:

Los resultados que se muestran en la tabla 10, dan cuenta de la presencia de una relación $r = 0.651$ entre la variable mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, indicando la existencia de una relación positiva con una magnitud de correlación moderada. El p valor obtenido es igual a 0.001, menor que el nivel de significancia $p = 0,00$; por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1, confirmando de esta manera la existencia de una relación positiva.

Hipótesis Especifica 1

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre la planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores.

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación entre la planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores.

Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman: Planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores

| | | Planificación | Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores | |
|-----------------|---|------------------------|---|----|
| Rho de Spearman | Planificación | Correlación de Pearson | 1 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,538** | |
| | | N | 40 | |
| | Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores | Correlación de Pearson | ,538** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Elaboración: Sistema SPSS v.27

Interpretación:

Los resultados que se muestran en la tabla 11, dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,538$ entre la dimensión planificación y la variable optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, indicando la existencia de una relación positiva con una magnitud de correlación moderada. El p valor obtenido es igual a 0,001, menor que el nivel de significancia $p = 0,05$; por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1, confirmando de esta manera la existencia de una relación positiva entre la dimensión planificación y la variable optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores.

Hipótesis Especifica 2

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre la fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación entre la fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores

Tabla 12. Prueba de Rho de Spearman: Fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores

| | | Fiscalización | Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores | |
|-----------------|---|------------------------|---|----|
| Rho de Spearman | Fiscalización | Correlación de Pearson | 1 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 40 | |
| | Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores | Correlación de Pearson | ,654** | 1 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Elaboración: Sistema SPSS v.27

Interpretación:

Los resultados que se muestran en la tabla 12, dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,654$ entre la dimensión fiscalización y la variable optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, indicando la existencia de una relación positiva moderada. El p valor obtenido es igual a 0,001, menor que el nivel de significancia $p = 0,05$; por lo tanto, se rechaza H0 y se acepta H1, confirmando de esta manera la existencia de una concordancia positiva entre la dimensión fiscalización y la variable optimización de la cobranza en la municipalidad de Miraflores.

V. DISCUSIÓN

Después de haber realizado las indagaciones estadísticas desarrolladas líneas atrás, se efectuó la discusión de los resultados extraídos; con este propósito, se tomará en consideración el objetivo general de la investigación, el mismo que es: Determinar la relación que existe entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores 2021.

Para la verificación del grado de fiabilidad del instrumento cuestionario se realizó el estudio del Coeficiente de Alfa de Cronbach por intermedio del programa SPSS en su versión 27, el instrumento validado se determinó como muestra objetiva con 40 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria - GAT de la Municipalidad de Miraflores, según el producto del estudio se obtiene un grado de confiabilidad de 0.770 (77%) de la variable independiente y 0.855 (86%) de la variable dependiente, por lo tanto, prueba que el cuestionario describe un grado admitido de confiabilidad.

Para la elaboración y obtención del capítulo (discusión), se determinó varias investigaciones y estudios precedentes, para tal fin se tomó como patrones o ejemplos diferentes tesis de investigación elaborados a nivel local e internacional utilizados en similares medios de investigación.

Para la hipótesis principal: Existe relación significativa entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores 2021, conforme al análisis estadístico realizado se aprecia en la tabla 10, la presencia de la relación $r = 0,651$ entre la variable independiente y dependiente, mostrando la presencia de una correlación de índole positiva con una dimensión de correspondencia moderada. El valor de p alcanzado es igual a 0,001, inferior al grado de significancia $p = 0,00$; consecuentemente, se deniega H_0 y se admite H_1 , ratificando de esta forma la presencia de una correspondencia positiva. Es decir: Existe relación significativa entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores 2021.

Adicionalmente, de acuerdo a los datos recogidos mediante los cuestionarios y su respectivo procesamiento por intermedio de la aplicación de la exploración estadística se identificó que, el impuesto predial se define como un tributo de índole directo a razón de que su cumplimiento no otorga origen a una contraprestación de forma directa en pos del contribuyente de parte del Estado, la recaudación del Impuesto Predial es de suma consideración e importancia porque asiste para la optimización de numerosos puntos, como la idoneidad de los servicios elementales para los vecinos y ciudadanos de a pie. Sin embargo, debemos destacar la importancia del Impuesto Predial en los diversos municipios, porque mantiene la economía municipal; principalmente y primordialmente si se tiene funcionarios y servidores son responsables y las prestaciones de los servicios se realizan con altos índices de calidad, los contribuyentes se verán satisfechos, contentos, complacidos y principalmente comprometidos con la cancelación puntual y de forma oportuna del Impuesto Predial y las tasas de arbitrios.

Las deducciones del presente trabajo de investigación armonizan con lo mostrado en el trabajo de investigación realizado por (Chupica, 2016) en su investigación titulada Caracterización en la recaudación del impuesto predial y su incidencia financiera en las municipalidades provinciales del Perú: caso municipalidad provincial de Huaral 2015, donde determina que una gestión financiera municipal ineficaz, improductiva, inoperante, inexperta y endeble perjudica cuantiosamente en la recaudación del Impuesto, en razón a la alta tasa de retraso del acatamiento del pago de obligaciones tributarias de los contribuyentes debido al desinterés al seguimiento de la cartera de morosidad que realiza los municipios hacia con la recaudación tributaria.

La hipótesis específica 1: La Planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, en relación al estudio estadístico elaborado, como se detalla en la tabla 11, proporciona la presencia de una correspondencia $r = 0,538$ entre la dimensión planificación y la variable optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, demostrando la presencia de una correlación positiva con una dimensión de analogía moderada. El valor de p obtenido es igual a 0.001, mínimo a la medida de significancia $p = 0,05$; por esa razón, se objeta H_0 y se toma H_1 , ratificando de esta forma la existencia de una correlación positiva entre la

dimensión planificación y la variable optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores. Es decir: La Planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores.

Mediante la hipótesis específica, se deduce en la importancia de la planificación por parte de los autoridades y servidores en la Gerencia de Administración Tributaria que se rigen y relacionan de forma directa, con la optimización de la cobranza mediante las estrategias de cobranza y la cultura y orientación tributaria; para que de esta manera, las municipalidades consigan mejorar e incrementar la recaudación y reducir la morosidad, para ese fin la planificación es una herramienta fundamental para conseguir aumentar considerablemente los ingresos municipales, los mismos que son imperiosos para dar la cara y enfrentar los costes públicos.

De igual modo, los derivaciones de ésta investigación guardan relación con lo presentado en el tesis realizado por (Agurto Montero, 2022) en su investigación titulada Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en donde se concluye que, con el propósito de optimizar la recuperación del impuesto predial, el mismo que abarca estrategias dentro de las principales: La cultura tributaria, aumentar las fuentes de información sobre el pago del Impuesto Predial, realizar campañas tributarias enfocadas a incentivos para los contribuyentes y comunicarles la puesta en marcha de los caudales derivados de la recaudación.

Para la hipótesis específica 2: Fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, de acuerdo al análisis estadístico efectuado, tal como se muestra en la tabla 12, tiene como resultados la existencia de una relación $r = 0,654$ entre la dimensión fiscalización y la variable optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, indicando la existencia de una relación positiva moderada. El p valor obtenido es igual a 0,001, mínimo a la medida de significancia $p = 0,05$; por esa razón, se objeta H_0 y se afirma el H_1 , ratificando de esta forma la existencia de una correlación positiva entre la dimensión fiscalización y la variable optimización de la cobranza en la municipalidad de Miraflores. Es decir: La Fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores.

Teniendo en cuenta que la recaudación de impuestos y tasas es un medio primordial para que los países produzcan ingresos públicos que permitan financiar e invertir en recurso humano, instalaciones y prestación de servicios a ciudadanos y comercios; por esa razón, los impuestos tienen un importante papel que ejercer para hacer que el desarrollo y crecimiento sea razonable, sostenible y equitativo, en especial en el entorno y realidad del dilema del COVID-19. Para ello, es de fundamental magnitud que los municipios incrementen brillantes y sobresalientes estrategias de cobranza que permitan una mejor recaudación del impuesto predial, en razón de que, existen picos de índices de morosidad y sobre todo un menudo incremento en la recaudación de los impuestos.

Finalmente, esta discusión llegó a fin con la validación de la propuesta, en el cual, los validadores han comunicado que estas estrategias son necesarias, acertadas y oportunas y pueden llegar a optimizar la recaudación del impuesto y principalmente ser aplicada en un futuro.

VI. CONCLUSIONES

Primero: se demuestra que existe relación positiva moderada entre la mejora de los procesos del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, el resultado del análisis al que fueron sometidos nos indica Rho Spearman, el valor de $Rho= 0,651$, y una significancia de $p= 0,000$.

Segundo: se estableció que en los datos obtenidos es positiva moderada entre la hipótesis específica 1, planificación y la segunda variable, optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, el resultado es de $Rho= 0,538$, y el valor de significancia de $p=0,000$.

Tercero: se concluye que hay una relación moderada positiva entre la hipótesis específica 2, planificación y la segunda variable, optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, el resultado es de $Rho= 0,654$, y el valor de significancia de $p=0,000$.

VII. RECOMENDACIONES

Realizado el trabajo de investigación, se exhorta a los funcionarios de la Municipalidad de Miraflores, lo siguiente:

1. Al alcalde de la Municipalidad de Miraflores, efectuar esta propuesta respecto a las estrategias de cobranza, que demandan aumentar la recaudación del impuesto predial e incrementar la optimización de la cobranza en el distrito de Miraflores.
2. Se sugiere mantener una comunicación de forma fluida, para generar un plan de recaudación para una mejora en los procesos de recaudación del impuesto predial, así como promover una cultura tributaria, para una mayor optimización de la cobranza.
3. Se recomienda, a todas las autoridades que contraten funcionarios y servidores con amplia experiencia y conocimientos en temas tributarios, permitiendo que aporten en el proceso de incremento del recaudo del impuesto predial.
4. Se les recomienda organizar conjuntos de equipos de trabajo dentro del área para atender requerimientos y solucionar problemas, procurando que se conformen de manera multidisciplinaria.
5. Se mantiene informado a los contribuyentes, mediante programas educativos, a fin de conocer la importancia de contribuir con los tributos.
6. Se debe proponer que todos los servidores conozcan la visión, misión y objetivos institucionales logrando la identidad para compartir metas y objetivos personales.

Se recomienda que se promueva la intervención de los servidores manifestando sus preocupaciones, expectativas, a fin de propiciar la iniciativa, sugerencias que investiguen perfeccionar sus adecuadas tareas.

REFERENCIA

- Acosta, S., & Neira, N. J. (2020). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Cajabamba. *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47360/Acosta_MS-Neira_SNJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Acuña, R., & Camacho, M. (2015). *Manuales para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial—Manual N°4: COBRANZA*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Agurto Montero, J. A. (2022). Estrategias de cobranza para la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78469>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*.
<https://metodologiaecs.wordpress.com/2014/07/30/el-proyecto-de-investigacion-de-fidias-arias-6ta-ed-2012-en-linea-y-pdf/>
- Armando. (2019, diciembre 20). Marco metodológico para la tesis. *ALEDGUS*.
<https://aledgus.com/tesis-metodologia/>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. *Grupo Editorial Patria*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baldeón, N., Roque, C., & Garayar, E. (2009). Código tributario comentado. *Primera Edición*.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Pearson/Educación.

- Caldas, M., & Tinta, L. (2021). Estrategias tributarias y su incidencia en la recaudación de impuesto predial de la Municipalidad provincial de Barranca, 2019. *Universidad Nacional de Barranca*.
<http://www.repositorio.unab.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12935/102/TE SIS%20Caldas%20Pe%C3%B1a%2c%20Mariela%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho, M. (2015). GUÍA PARA LA GESTIÓN DE CUENTA DEL IMPUESTO PREDIAL. *Ministerio de Economía y Finanzas*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf
- Chupica, P. (2016). Caracterización en la recaudación del impuesto predial y su incidencia financiera en las municipalidades provinciales del Perú: Caso municipalidad provincial de Huaral 2015. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3253223>
- Código Tributario. Decreto Supremo N° 135-99-EF. (1999). *Perú*.
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/fdetalle.html>
- Encuesta | QuestionPro*. (s. f.). Recuperado 10 de junio de 2021, de www.questionpro.com/es/una-encuesta.html
- Escalante, J. (2021). Análisis de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chinchero, Urubamba, Cusco, 2020. *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68709/Escalante_QJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fernández, J. C., Caballero, P., Ruiz, C., Silva, M., & Melgarejo, J. (2010). *Manual para la mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/manuales/manual_cobranza_tributos.pdf
- Figuroa, C., & Manuel, V. (2017). Propuesta de SAT para incrementar la recaudación del Impuesto Predial de los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Cutervo—2016. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2606>
- Flores, Y. (2017). Efectos de la fiscalización tributaria del impuesto al patrimonio predial en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno de los periodos 2014,2015 y 2016. *Universidad Nacional del Altiplano*.
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3276666>
- Gutiérrez, M. (2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: Un estudio de casos. *Estudios Demográficos y Urbanos*. <https://doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Interamericana. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Higuerey, A. (2007). Administración de Cuentas por Cobrar. *UNIVERSIDAD DE LOS ANDES Núcleo Universitario “Rafael Rangel” Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas*.
http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf

- Julca, J. (2019). Influencia de la gestión administrativa en la recaudación del impuesto predial, Municipalidad de Coishco—2018. *Universidad San Pedro*. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10561>
- Lemoine, F., Vélez, D., Varela, W., Zambrano, J., & Castellanos, G. (2018). Gestión de cobranza para reducir cartera incobrable del crédito otorgado por el Banco Nacional de Fomento, Ecuador. *Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oriente*.
- Ley de Tributación Municipal, Decreto Legislativo N.º952 «Decreto Legislativo que Modifica el Decreto Legislativo N.º 776, Ley de Tributación Municipal». (1993). *Perú*.
- Madrigal-Delgado, G. de J. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: Desafío del federalismo fiscal. *Investigación Administrativa*.
<https://doi.org/10.35426/IAv50n127.09>
- Martín, F. (2009). *La economía de los ingresos tributarios: Un manual de estimaciones tributarias*. Naciones Unidas, CEPAL [u.a.].
- Miranda, S. (2016). Influencia de la evasión de impuestos en la recaudación tributaria por las empresas dedicadas a la venta de autopartes importadas del distrito de la Victoria. *Repositorio de Tesis - UNMSM*.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4654>
- Prieto Castellanos, B. J. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>

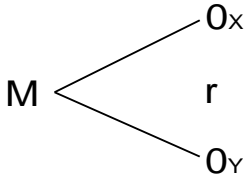
- Sandoval, R. S., & Bardales, J. M. D. (2020). La recaudación tributaria municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 720-737.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.109
- Tamayo, M. T. y. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Tributos Internos*. (s. f.). Recuperado 7 de junio de 2022, de
https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_seoglossary&language=es-ES&Itemid=101040&lang=es-ES&view=glossaries&catid=16&limit=15
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *Revista mktDescubre*, 37-48. <https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v10.141>
- Velasteguí, E., & Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Vilcarromero, R. (2017). Gestión de la producción. *Universidad Tecnológica del Perú*. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/908>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA: Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la municipalidad de Miraflores, 2021

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Dimensión e Indicadores | | | | |
|---|---|--|--|---|--------------|---------------|----------------------|
| <p>Problema General ¿Qué relación existe entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores 2021?</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021?</p> | <p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores 2021</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021</p> | <p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores 2021</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la planificación y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la fiscalización y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, período 2021</p> | variable 1: Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Nivel y rango |
| | | | (Autor: | | | | |
| Planificación | Estrategia de cobranza | 1,2, 3,4,5 6,7,8,9, 10 | Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Bajo 20 - 46 Medio 47 - 73 Alto 74 - 100 | | | |
| Fiscalización | Recaudación | 11,12,13 | | | | | |
| | Gestión de recuperación | 14,15, 16,17 18,19,20 | | | | | |
| Variable 2: Optimización de la cobranza | | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Nivel/rango | | | |
| | Análisis de la Cartera de cobranza | 1, 2, 3,4,5,6 7,8,9,10,11,12 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Bajo 20 - 46 Medio 47 - 73 | | | |
| Cobranza Ordinaria | Cobranza Ordinaria | | | | | | |
| | Cobranza preventiva | | | | | | |
| | Cobranza precoactiva | | | | | | |
| Cobranza Coactiva | Deudas Exigibles | 13,14,15,16 | | | | | |
| | Resoluciones de ejecución | 17,18,19,20 | | | | | |
| | Medidas Cautelares | | | | | | |

| Tipo y diseño | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadístico de análisis |
|---|--|---|---|
| <p>Básico, nivel descriptivo correlacional</p> <p>Diseño El presente estudio es de diseño no experimental y transversal – de alcance correlacional,</p> <p>Gráficamente se denota:</p>  <p>Dónde: m: representa la muestra O1: representa la observación de la variable 1. O2: representa la observación de la variable 2 r. representa la relación de las variables de estudio</p> | <p>Población. La población considerada para este tema de investigación son el personal que labora en la Municipalidad de Miraflores 2021, población 40 personas.</p> <p>Muestra La muestra fue probabilística, total 40 personas, para el cálculo correspondiente se utilizó la siguiente fórmula probabilística:</p> $n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$ <p>En donde:</p> <p>n: Es el tamaño de la muestra que deseamos determinar o saber. Z: Es el nivel de confianza. N: Es el universo. p: Es la probabilidad a favor. q: Es la probabilidad en contra. e: error de estimación</p> <p>Dichos participantes se escogieron en coordinación.</p> | <p>Técnicas En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana</p> <p>Instrumento: Cuestionario. de recolección de datos El instrumento estuvo elaborado por el software Excel 2020, la misma que fue construida en base a las dimensiones e indicadores</p> <p>Variable 1: Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial</p> <p>Instrumento: Se aplicó una Escala de percepciones del personal de la Municipalidad de Miraflores</p> <p>Variable 2: Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores</p> <p>Instrumento: Se aplicó Una Escala de percepción del personal de la Municipalidad de Miraflores.</p> | <p>Fase Descriptiva: Haciendo uso del software Excel 2020, se tabularán y organizarán los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.</p> <p>Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de los datos, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.</p> <p>Fase Inferencial: Se hará uso del software SPSS versión 27; a partir de los datos registrados en una base de datos. El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba Rho de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$ <p>Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “d” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada “d” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “d” menos perfecta es la asociación entre las dos variables</p> |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLES

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | | |
|---|---|---|---------------|---|--------------------|---|---|
| | | | | | Ítems | Escala | Nivel de rango |
| Mejora de los Procesos de Recaudación del impuesto predial | La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que debe desarrollar la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado. (Acuña & Camacho, 2015, p. 11) | Cumplimiento del pago voluntario por parte del contribuyente de sus obligaciones tributarias, crecimiento de los indicadores de la recaudación y el desarrollo de la cultura tributaria y riesgo de la deuda. | Planificación | Estrategias de cobranza | 1 – 10 | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre | Bajo 20 - 46 Medio 47 - 73 Alto 74 - 100 |
| | | | | Orientación tributaria | | | |
| | | | Fiscalización | Recaudación | 11 – 20 | | |
| | | | | Gestión de recuperación de obligaciones | | | |

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | | |
|--|---|---|--------------------|------------------------------------|--------------------|-------------------|-----------------|
| | | | | | Ítems | Escala | Nivel de rango |
| Optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores 2021 | La facultad de recaudación, esta facultad es central en toda Administración Tributaria y es aquella destinada a procurar el pago de la obligación tributaria, ya sea de manera voluntaria (precoactiva) o, en su defecto, de manera coercitiva (coactiva). El ejercicio de esta facultad implica definir acciones de cobranza según sea el caso del contribuyente, tomando en cuenta el estado de la deuda, su antigüedad o la naturaleza de los contribuyentes (segmentación de la cartera). (Fernández et al., 2010, p. 13) | La optimización de la cobranza se realizará mediante las diversas estrategias y por intermedio de la gestión de cobranza para alcanzar y obtener la recuperación de las obligaciones tributarias, para tal fin se tomarán en cuenta las herramientas de coacción y de recuperación en base a las normativas vigentes. | Cobranza ordinaria | Análisis de la Cartera de cobranza | 1 – 11 | (1) Nunca | Bajo 20 - 46 |
| | | | | Cobranza Ordinaria | | | |
| | | | | Cobranza preventiva | | | |
| | | | | Cobranza precoactiva | | | |
| | | | Cobranza coactiva | Deudas Exigibles | 12-20 | (3) Algunas veces | |
| | | | | Resoluciones de ejecución | | | |
| Medidas cautelares | | | | | | | |
| | | | (4) Casi siempre | Medio 47 - 73 | | | |
| | | | (5) Siempre | Alto 74 – 100 | | | |

ANEXO Nº 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable 1: Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial

Estimados, se le presenta el siguiente instrumento para que tenga a bien responder cuidadosamente el siguiente cuestionario, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas de acuerdo a las siguientes opciones.

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) casi siempre 5) Siempre

| Nº | Ítems | Valoración | | | | |
|----------------------|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Planificación | | | | | | |
| 1 | Cree usted que es efectiva la recaudación del impuesto predial | | | | | |
| 2 | Considera usted que las decisiones tomadas por los directivos son las más apropiadas | | | | | |
| 3 | Cuando el contribuyente incurre en una infracción tributaria, se realiza algún tipo de sanción | | | | | |
| 4 | Usted cree que se realiza adecuadamente la ejecución de cobranza coactiva del impuesto predial | | | | | |
| 5 | Usted cree que existe una buena planificación en la gestión administrativa de la Municipalidad de Miraflores, en el año 2021 | | | | | |
| 6 | Considera usted, que se debe fiscalizar a los trabajadores para la recaudación del impuesto predial | | | | | |
| 7 | Existen capacitaciones a los encargos de recaudar el impuesto predial de la Municipalidad. | | | | | |
| 8 | Considera usted, que la administración diseña y ejecuta programa de orientación y capacitación a contribuyentes. | | | | | |
| 9 | Cuando el contribuyente genera alguna controversia, se realiza algún documento y/o resolución | | | | | |
| 10 | Usted cree que el nivel de responsabilidad de los contribuyentes es lo esperado por la Municipalidad | | | | | |
| Fiscalización | | | | | | |
| 11 | Considera usted que se notifica adecuadamente, las órdenes de pago para recuperar la deuda tributaria | | | | | |
| 12 | Usted cree que se notifica adecuadamente las resoluciones de multa por infracción tributaria a los contribuyentes. | | | | | |
| 13 | Se realiza cobranza extrajudicial, a fin de negociar la deuda no pagada | | | | | |
| 14 | Considera usted, que los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones porque desconocen las leyes tributarias | | | | | |
| 15 | Cree usted, que la gestión municipal repercute en la recaudación de tributos municipales | | | | | |
| 16 | Considera usted que la revisión de la información tributaria que realiza la Municipalidad es la adecuada | | | | | |
| 17 | La Municipalidad realiza un control tributario, cree usted que es el adecuado | | | | | |
| 18 | Considera usted, que se analiza los registros de los expedientes de los contribuyentes | | | | | |
| 19 | Se notifica adecuadamente los requerimientos de pago a los contribuyentes | | | | | |
| 20 | Se realiza el registro control de pagos tributarios, para mantener actualizada la data de los contribuyentes | | | | | |

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable 2: optimización de la cobranza en la municipalidad de Miraflores, período 2021

Estimados, se le presenta el siguiente instrumento para que tenga a bien responder cuidadosamente el siguiente cuestionario, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas de acuerdo a las siguientes opciones.

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) casi siempre 5) Siempre

| Nº | Ítems | Valoración | | | | |
|---------------------------|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cobranza Ordinaria | | | | | | |
| 1 | Usted cree que se planifico y difundió adecuadamente las campañas de declaración y pago del impuesto 2021. | | | | | |
| 2 | Considera, que se establecieron facilidades de pago como: efectivo y/o tarjeta de crédito | | | | | |
| 3 | El Área de recaudación informa al personal cada vez que existen descuentos del impuesto predial, para la difusión | | | | | |
| 4 | Cree usted que el autoevaluó muestra el verdadero valor del área construida | | | | | |
| 5 | Usted considera que es importante el estado de ánimo en los contribuyentes para realizar el pago de las obligaciones tributarias | | | | | |
| 6 | Considera usted, que se realiza un análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria | | | | | |
| 7 | Se realiza un seguimiento de los saldos por cobrar para implementar una política de cobranza | | | | | |
| 8 | Sabe usted, si se realiza una cobranza preventiva con el fin de que los contribuyentes se entren al día en sus pagos | | | | | |
| 9 | Usted utiliza una comunicación persuasiva con el contribuyente, para que efectúe los pagos pendientes | | | | | |
| 10 | La administración implementa políticas cobranza oportuna de los tributos | | | | | |
| Cobranza Coactiva | | | | | | |
| 11 | Considera usted, que las cobranzas coactivas que se realiza a los contribuyentes, ayudan a recuperar la deuda impagada | | | | | |
| 12 | Usted cree que la Municipalidad cuenta con un registro actualizado de valores de predios | | | | | |
| 13 | Cree usted, que se realiza un análisis de los bienes de los deudores embargados, para evitar el remate | | | | | |
| 14 | Considera usted que se emiten las resoluciones de ejecución consignando el número de expediente coactivo | | | | | |
| 15 | Cree usted, que se controla las deudas exigibles, para recuperar la deuda morosa del contribuyente | | | | | |
| 16 | Se realiza el control de expedientes coactivos, por criterios predefinidos | | | | | |
| 17 | Proceden del modo apropiado para lograr el pago de tributos | | | | | |
| 18 | Cree usted, que revisan la solicitud de suspensión del procedimiento coactivo de un contribuyente | | | | | |
| 19 | Monitorean adecuadamente los fraccionamientos por cobrar al contribuyente | | | | | |
| 20 | Cree usted, que la Municipalidad efectúa una adecuada cobranza coactiva | | | | | |

ANEXO Nº 4

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 16 de junio del 2022

Señora:

DRA. CPC RUIZ CORREA, SANDRA

Presente. -

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Nos es muy grato dirigimos a usted para expresarle nuestro saludo cordial; así mismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad "César Vallejo", en la sede Ate, promoción 2022, Taller de Titulación, requerimos validar nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

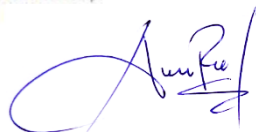
El título de nuestro proyecto de investigación es: ***"Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización en la liquidez en la Municipalidad Distrital de Miraflores, 2021"*** y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados con Gestión Pública.

El expediente de validación contiene:

1. Carta de presentación.
2. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
3. Matriz de consistencia
4. Matriz de operacionalización de las variables.
5. Instrumento
6. Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Br. Álvarez Ramos, Eliana Gladys.

DNI N°06808529



Br. Romero Velásquez, Aldo Rubén

DNI N°09679196

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

| CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RECOLECCIÓN DE DATOS: MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Planificación | | | | | | | |
| 1 | Cree usted que es efectiva la recaudación del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera usted que las decisiones tomadas por los directivos son las más apropiadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Cuando el contribuyente incurre en una infracción tributaria, se realiza algún tipo de sanción | X | | X | | X | | |
| 4 | Usted cree que se realiza adecuadamente la ejecución de cobranza coactiva del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 5 | Usted cree que existe una buena planificación en la gestión administrativa de la Municipalidad de Miraflores, en el año 2021 | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted, que se debe fiscalizar a los trabajadores para la recaudación del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 7 | Existe capacitaciones a los encargos de recaudar el impuesto predial de la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Considera usted, que la administración diseña y ejecuta programa de orientación y capacitación a contribuyentes. | X | | X | | X | | |
| 9 | Cuando el contribuyente genera alguna controversia, se realiza algún documento y/o resolución | X | | X | | X | | |
| 10 | Usted cree que el nivel de responsabilidad del contribuyentes es lo esperado por la Municipalidad | X | | X | | X | | |
| | Fiscalización | | | | | | | |
| 11 | Considera usted que se notifica adecuadamente, las ordenes , de pago para recuperar la deuda tributaria | X | | X | | X | | |
| 12 | Usted cree que se notifica adecuadamente las resoluciones de multa por infracción tributaria a los contribuyentes. | X | | X | | X | | |
| 13 | Se realiza cobranza extrajudicial, a fin de negociar la deuda no pagada | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera usted, que los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones porque desconocen las leyes tributarias | X | | X | | X | | |
| 15 | Cree usted, que la gestión municipal repercute en la recaudación de tributos municipales | X | | X | | X | | |
| 16 | Considera usted que la revisión de la Información tributaria que realiza la Municipalidad es la adecuada | X | | X | | X | | |
| 17 | La Municipalidad realiza un control tributario, cree usted que es el adecuado | X | | X | | X | | |
| 18 | Considera usted, que se analiza los registros de los expedientes de los contribuyentes | X | | X | | X | | |
| 19 | Se notifica adecuadamente los requerimientos de pago a los contribuyentes | X | | X | | X | | |
| 20 | Se realiza el registro control de pagos tributarios, para mantener actualizada la data de los contribuyentes | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Ruiz Correa Sandra, ORCID: 0000-0003-2224-165X

Especialidad del validador: Confadora

Junio 24, del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Dr. CPCC. Sandra Ruiz Correa

ORCID 0000-0003-2224-165X

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

| CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RECOLECCION DE DATOS: OPTIMIZACION DE LA COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES, PERIODO 2021 | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| N° | DIMENSIONES / ítem | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Cobranza Ordinaria | | | | | | | | |
| 1 | Usted cree que se planificó y difundió adecuadamente las campañas de declaración y pago del impuesto 2021. | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera, que se establecieron facilidades de pago como: efectivo y/o tarjeta de crédito | X | | X | | X | | |
| 3 | El Área de recaudación informa al personal cada vez que existen descuentos del impuesto predial, para la difusión | X | | X | | X | | |
| 4 | Cree usted que el autoevaluó muestra el verdadero valor del área construida | X | | X | | X | | |
| 5 | Usted considera que es importante el estado de ánimo en los contribuyentes para realizar el pago de las obligaciones tributarias | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted, que se realiza un análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria | X | | X | | X | | |
| 7 | Se realiza un seguimiento de los saldos por cobrar para implementar una política de cobranza | X | | X | | X | | |
| 8 | Sabe usted, si se realiza una cobranza preventiva con el fin de que los contribuyentes se entren al día en sus pagos | X | | X | | X | | |
| 9 | Usted utiliza una comunicación persuasiva con el contribuyente, para que efectúe los pagos pendiente | X | | X | | X | | |
| 10 | La administración implementa políticas cobranza oportuna de los tributos | X | | X | | X | | |
| Cobranza Coactiva | | | | | | | | |
| 11 | Considera usted, que las cobranzas coactivas que se realiza a los contribuyentes, ayuda a recuperar la deuda impagada | X | | X | | X | | |
| 12 | Usted cree que la Municipalidad cuenta con un registro actualizado de valores de predios | X | | X | | X | | |
| 13 | Cree usted, que se realiza un análisis de los bienes de los deudores embargados, para evitar el remate | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera usted que se emiten las resoluciones de ejecución consignando el número de expediente coactivo | X | | X | | X | | |
| 15 | Cree usted, que se controla las deudas exigibles, para recuperar la deuda morosa del contribuyente | X | | X | | X | | |
| 16 | Se realiza el control de expedientes coactivos, por criterios predefinidos | X | | X | | X | | |
| 17 | Proceden de la modo apropiada para lograr el pago de tributos | X | | X | | X | | |
| 18 | Cree usted, que revisan la solicitud de suspensión del procedimiento coactivo de un contribuyente | X | | X | | X | | |
| 19 | Monitorean adecuadamente los fraccionamientos por cobrar al contribuyente | X | | X | | X | | |
| 20 | Cree usted, que la Municipalidad efectúa una adecuada cobranza coactiva | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador: vv Ruiz Correa Sandra ORCID: 0000-0003-2224-165X

Especialidad del validador: Contadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Junio, 24, del 2022



 Dr. CPCC. Sandra Ruiz Correa
 N° de Matriculación 190510

ORCID 0000-0003-2224-165X

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|---|
| RUIZ CORREA, SANDRA DNI 01121307 | CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 25/07/08 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i> |
| RUIZ CORREA, SANDRA DNI 01121307 | BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 22/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PARTICULAR DE IQUITOS <i>PERU</i> |
| RUIZ CORREA, SANDRA DNI 01121307 | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/09/2013 Fecha egreso: 28/11/2015 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |
| RUIZ CORREA, SANDRA DNI 01121307 | DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i> |

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 16 de junio del 2022

Señora:

MG. CPC GILES SAAVEDRA, DAGMAR GIANNINA

Presente. -

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro saludo cordial; así mismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad "César Vallejo", en la sede Ate, promoción 2022, Taller de Titulación, requerimos validar nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

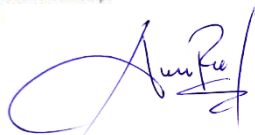
El título de nuestro proyecto de investigación es: **"Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización en la liquidez en la Municipalidad Distrital de Miraflores, 2021"** y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados con Gestión Pública.

El expediente de validación contiene:

1. Carta de presentación.
2. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
3. Matriz de consistencia
4. Matriz de operacionalización de las variables.
5. Instrumento
6. Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Br. Álvarez Ramos, Eliana Gladys.

DNI N°06808529



Br. Romero Velásquez, Aldo Rubén

DNI N°09679196

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

| CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RECOLECCION DE DATOS: MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Planificación | | | | | | | |
| 1 | Cree usted que es efectiva la recaudación del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera usted que las decisiones tomadas por los directivos son las más apropiadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Cuando el contribuyente incurre en una infracción tributaria, se realiza algún tipo de sanción | X | | X | | X | | |
| 4 | Usted cree que se realiza adecuadamente la ejecución de cobranza coactiva del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 5 | Usted cree que existe una buena planificación en la gestión administrativa de la Municipalidad de Miraflores, en el año 2021 | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted, que se debe fiscalizar a los trabajadores para la recaudación del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 7 | Existe capacitaciones a los encargos de recaudar el impuesto predial de la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Considera usted, que la administración diseña y ejecuta programa de orientación y capacitación a contribuyentes. | X | | X | | X | | |
| 9 | Cuando el contribuyente genera alguna controversia, se realiza algún documento y/o resolución | X | | X | | X | | |
| 10 | Usted cree que el nivel de responsabilidad del contribuyentes es lo esperado por la Municipalidad | X | | X | | X | | |
| | Fiscalización | | | | | | | |
| 11 | Considera usted que se notifica adecuadamente, las ordenes de pago para recuperar la deuda tributaria | X | | X | | X | | |
| 12 | Usted cree que se notifica adecuadamente las resoluciones de multa por infracción tributaria a los contribuyentes. | X | | X | | X | | |
| 13 | Se realiza cobranza extrajudicial, a fin de negociar la deuda no pagada | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera usted, que los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones porque desconocen las leyes tributarias | X | | X | | X | | |
| 15 | Cree usted, que la gestión municipal repercute en la recaudación de tributos municipales | X | | X | | X | | |
| 16 | Considera usted que la revisión de la información tributaria que realiza la Municipalidad es la adecuada | X | | X | | X | | |
| 17 | La Municipalidad realiza un control tributario, cree usted que es el adecuado | X | | X | | X | | |
| 18 | Considera usted, que se analiza los registro de los expedientes de los contribuyentes | X | | X | | X | | |
| 19 | Se notifica adecuadamente los requerimientos de pago a los contribuyentes | X | | X | | X | | |
| 20 | Se realiza el registro control de pagos tributarios, para mantener actualizada la data de los contribuyentes | X | | X | | X | | |

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Gilés Saavedra Dagmar Giannina** ORCID:0000 – 0003 – 3178 – 9393.....

Especialidad del validador: **Contabilidad y finanzas**.....

Junio 21, del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se refiere a la dificultad alguna al enunciado del ítem, es sencillo, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma **ante**
CPPE - Oficina de Control
CONTADORIA PÚBLICA
MAJ. 04-2003
ORCL: 00000003-3178-9393

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RECOLECCION DE DATOS: OPTIMIZACION DE LA COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES. PERÍODO 2021

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia* | | Relevancia* | | Claridad* | | Observaciones |
|---------------------------|--|--------------|----|-------------|----|-----------|----|---------------|
| | | S I | NO | SI | NO | S I | NO | |
| Cobranza Ordinaria | | | | | | | | |
| 1 | Usted cree que se planificó y difundió adecuadamente las campañas de declaración y pago del impuesto 2021. | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera, que se establecieron facilidades de pago como: efectivo y/o tarjeta de crédito | X | | X | | X | | |
| 3 | El Área de recaudación informa al personal cada vez que existen descuentos del impuesto predial, para la difusión | X | | X | | X | | |
| 4 | Cree usted que el autoevaluó muestra el verdadero valor del área construida | X | | X | | X | | |
| 5 | Usted considera que es importante el estado de ánimo en los contribuyentes para realizar el pago de las obligaciones tributarias | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted, que se realiza un análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria | X | | X | | X | | |
| 7 | Se realiza un seguimiento de los saldos por cobrar para implementar una política de cobranza | X | | X | | X | | |
| 8 | Sabe usted, si se realiza una cobranza preventiva con el fin de que los contribuyentes se entren al día en sus pagos | X | | X | | X | | |
| 9 | Usted utiliza una comunicación persuasiva con el contribuyente, para que efectuó los pagos pendiente | X | | X | | X | | |
| 10 | La administración implementa políticas cobranza oportuna de los tributos | X | | X | | X | | |
| Coactiva | | | | | | | | |
| 11 | Considera usted, que las cobranzas coactivas que se realiza a los contribuyentes, ayuda a recuperar la deuda impagada | X | | X | | X | | |
| 12 | Usted cree que la Municipalidad cuenta con un registro actualizado de valores de predios | X | | X | | X | | |
| 13 | Cree usted, que se realiza un análisis de los bienes de los deudores embargados, para evitar el remate | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera usted que se emiten las resoluciones de ejecución consignando el número de expediente coactivo | X | | X | | X | | |
| 15 | Cree usted, que se controla las deudas exigibles, para recuperar la deuda morosa del contribuyente | X | | X | | X | | |
| 16 | Se realiza el control de expedientes coactivos, por criterios predefinidos | X | | X | | X | | |
| 17 | Proceden de la modo apropiada para lograr el pago de tributos | X | | X | | X | | |
| 18 | Cree usted, que revisan la solicitud de suspensión del procedimiento coactivo de un contribuyente | X | | X | | X | | |
| 19 | Monitorean adequadamente los fraccionamientos por cobrar al contribuyente | X | | X | | X | | |
| 20 | Cree usted, que la Municipalidad efectúa una adecuada cobranza coactiva | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Giles Saavedra Dagmar Giannina ORCID: ...0000 – 0003 – 3178 - 9393.....

Especialidad del validador: ...Contabilidad y finanzas.....

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Junio, 21, del 2022



C.P.C. Dagmar Gils Saavedra
CONTADOR PÚBLICA
MAT. 04-2963

Firma del Experto Informante
ORCID 0000-0003-3178-9393

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|--|---|
| GILES SAAVEDRA, DAGMAR GIANNINA DNI 43899380 | BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 07/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |
| GILES SAAVEDRA, DAGMAR GIANNINA DNI 43899380 | CONTADORA PUBLICA Fecha de diploma: 30/05/2011 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |
| GILES SAAVEDRA, DAGMAR GIANNINA DNI 43899380 | MAESTRA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 11/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i> |

CARTA DE PRESENTACIÓN

Lima, 16 de junio del 2022

Señora:

MG. CPC CUETO ORBE, ROSA ELENA

Presente. -

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro saludo cordial; así mismo, hacerle de su conocimiento que, en calidad de estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad "César Vallejo", en la sede Ate, promoción 2022, Taller de Titulación, requerimos validar nuestro instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y optar el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

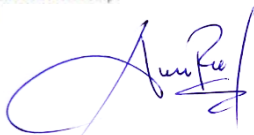
El título de nuestro proyecto de investigación es: **"Mejora de los procesos de la recaudación del impuesto predial y la optimización en la liquidez en la Municipalidad Distrital de Miraflores, 2021"** y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados con Gestión Pública.

El expediente de validación contiene:

1. Carta de presentación.
2. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
3. Matriz de consistencia
4. Matriz de operacionalización de las variables.
5. Instrumento
6. Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Br. Álvarez Ramos, Eliana Gladys.

DNI N°06808529



Br. Romero Velásquez, Aldo Rubén

DNI N°09679196

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

| CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RECOLECCIÓN DE DATOS: MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1. Planificación | | | | | | | | |
| 1 | Cree usted que es efectiva la recaudación del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera usted que las decisiones tomadas por los directivos son las más apropiadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Cuando el contribuyente incurre en una infracción tributaria, se realiza algún tipo de sanción | X | | X | | X | | |
| 4 | Usted cree que se realiza adecuadamente la ejecución de cobranza coactiva del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 5 | Usted cree que existe una buena planificación en la gestión administrativa de la Municipalidad de Miraflores, en el año 2021 | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted, que se debe fiscalizar a los trabajadores para la recaudación del impuesto predial | X | | X | | X | | |
| 7 | Existen capacitaciones a los encargados de recaudar el impuesto predial de la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Considera usted, que la administración diseña y ejecuta programa de orientación y capacitación a contribuyentes. | X | | X | | X | | |
| 9 | Cuando el - contribuyente genera alguna controversia, se realiza algún documento y/o resolución | X | | X | | X | | |
| 10 | Usted cree que el nivel de responsabilidad del contribuyentes es lo esperado por la Municipalidad | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2. Fiscalización | | | | | | | | |
| 11 | Considera usted que se notifica adecuadamente, las órdenes de pago para recuperar la deuda tributaria | X | | X | | X | | |
| 12 | Usted cree que se notifica adecuadamente las resoluciones de multa por infracción tributaria a los contribuyentes. | X | | X | | X | | |
| 13 | Se realiza cobranza extrajudicial, a fin de negociar la deuda no pagada | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera usted, que los contribuyentes no cumplen con sus obligaciones porque desconocen las leyes tributarias | X | | X | | X | | |
| 15 | Cree usted, que la gestión municipal repercute en la recaudación de tributos municipales | X | | X | | X | | |
| 16 | Considera usted que la revisión de la información tributaria que realiza la Municipalidad es la adecuada | X | | X | | X | | |
| 17 | La Municipalidad realiza un control tributario, cree usted que es el adecuado | X | | X | | X | | |
| 18 | Considera usted, que se analiza los registros de los expedientes de los contribuyentes | X | | X | | X | | |
| 19 | Se notifica adecuadamente los requerimientos de pago a los contribuyentes | X | | X | | X | | |
| 20 | Se realiza el registro control de pagos tributarios, para mantener actualizada la data de los contribuyentes | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Cueto Orbe Rosa Elena ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0563-3176>

Especialidad del validador: Contabilidad Financiera.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Junio 24, del 2022


Mg. Rosa E. Cueto Orbe
Cod. Mat. Contador 19 - 230
D.N.I. 01117140
 Firma del Experto Informante
 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0563-3176>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

| CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RECOLECCIÓN DE DATOS: OPTIMIZACIÓN DE LA COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES, PERÍODO 2021 | | | | | | | | |
|--|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------|
| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Observaciones |
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | Dimensión 1. Cobranza Ordinaria | | | | | | | |
| 1 | Usted cree que se planificó y difundió adecuadamente las campañas de declaración y pago del impuesto 2021. | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera, que se establecieron facilidades de pago como: efectivo y/o tarjeta de crédito | X | | X | | X | | |
| 3 | El Área de recaudación informa al personal cada vez que existen descuentos del impuesto predial, para la difusión | X | | X | | X | | |
| 4 | Cree usted que el autoevaluó muestra el verdadero valor del área construida | X | | X | | X | | |
| 5 | Usted considera que es importante el estado de ánimo en los contribuyentes para realizar el pago de las obligaciones tributarias | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera usted, que se realiza un análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria | X | | X | | X | | |
| 7 | Se realiza un seguimiento de los saldos por cobrar para implementar una política de cobranza | X | | X | | X | | |
| 8 | Sabe usted, si se realiza una cobranza preventiva con el fin de que los contribuyentes se entren al día en sus pagos | X | | X | | X | | |
| 9 | Usted utiliza una comunicación persuasiva con el contribuyente, para que efectúe los pagos pendiente | X | | X | | X | | |
| 10 | La administración implementa políticas cobranza oportuna de los tributos | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2. Coactiva | | | | | | | |
| 11 | Considera usted, que las cobranzas coactivas que se realiza a los contribuyentes, ayuda a recuperar la deuda impagada | X | | X | | X | | |
| 12 | Usted cree que la Municipalidad cuenta con un registro actualizado de valores de predios | X | | X | | X | | |
| 13 | Cree usted, que se realiza un análisis de los bienes de los deudores embargados, para evitar el remate | X | | X | | X | | |
| 14 | Considera usted que se emiten las resoluciones de ejecución consignando el número de expediente coactivo | X | | X | | X | | |
| 15 | Cree usted, que se controla las deudas exigibles, para recuperar la deuda morosa del contribuyente | X | | X | | X | | |
| 16 | Se realiza el control de expedientes coactivos, por criterios predefinidos | X | | X | | X | | |
| 17 | Proceden de la modo apropiada para lograr el pago de tributos | X | | X | | X | | |
| 18 | Cree usted, que revisan la solicitud de suspensión del procedimiento coactivo de un contribuyente | X | | X | | X | | |
| 19 | Monitorean adecuadamente los fraccionamientos por cobrar al contribuyente | X | | X | | X | | |
| 20 | Cree usted, que la Municipalidad efectúa una adecuada cobranza coactiva | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Cueto Orbe Rosa Elena

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0563-3176>

Especialidad del validador: Contabilidad Financiera.

Junio, 24, del 2022



Mg. Rosa E. Cueto Orbe
Cod. Mat. Contador 19 - 230
D.N.I. 01117140

Firma del Experto Informante
 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0563-3176>

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|--|--|
| CUETO ORBE, ROSA ELENA DNI 01117140 | CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 14/09/1998 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i> |
| CUETO ORBE, ROSA ELENA DNI 01117140 | BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 03/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i> |
| CUETO ORBE, ROSA ELENA DNI 01117140 | MAESTRO/MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/03/2009 Fecha egreso: 31/12/2011 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |



DECLARACIÓN JURADA

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Eliana Gladys Álvarez Ramos, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Carrera de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06808529, con el artículo titulado: **“Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021”**, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lurigancho-Chosica, julio de 2022

Eliana Gladys Álvarez Ramos
DNI 06808529



DECLARACIÓN JURADA

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, Aldo Rubén Romero Velásquez estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Carrera de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 096479196, con el artículo titulado: **“Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021”**, declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Pueblo Libre, julio de 2022

Aldo Rubén Romero Velásquez
DNI 09679196



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR


Yo Eliana Gladys Alvarez Ramos, con DNI 06808529, Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este, declaro que el trabajo académico titulado **“Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021”**, es de mi autoría, presentado en siete capítulos para la obtención del título académico de Contador Público.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He 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 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.

Lima, 30 de julio del 2022

| | |
|--|---|
| Apellidos y Nombres del Autor Álvarez Ramos Eliana Gladys | Firma:  |
| DNI: 06808529 | |
| ORCID: 0000-0003-0769-1759 | |



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR


Yo Aldo Rubén Romero Velásquez, con DNI 09679196, Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este, declaro que el trabajo académico titulado **“Mejora de los procesos de la recaudación del Impuesto Predial y la optimización de la cobranza en la Municipalidad de Miraflores, 2021”**, es de mi autoría, presentado en siete capítulos para la obtención del título académico de Contador Público.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He 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 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.

Lima, 30 de julio del 2022

| | |
|--|---|
| Apellidos y Nombres del Autor Aldo Rubén Romero Velásquez | Firma:  |
| DNI: 09679196 | |
| ORCID: 0000-0003-1525-8103 | |

ANEXO Nº 6



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Ate, 09 de agosto de 2022

Señor(a)
DR. LUIS MOLINA ARLES
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES
AV. LARCO 770 – MIRAFLORES

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Contabilidad

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Ate y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el Bach. ROMERO VELÁSQUEZ ALDO RUBÉN y la Bach. ÁLVAREZ RAMOS ELIANA GLADYS, con DNI: 09679196 y DNI: 06808529, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, pueda ejecutar su investigación titulada: **"MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES, 2021"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

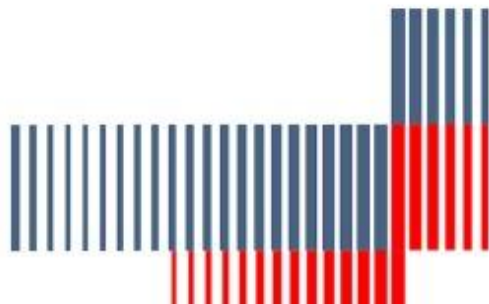
Atentamente,



Dr. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Contador Público Colegiado - CM 1086
Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Coordinador del Programa de Titulación
EP de Contabilidad

cc: Archivo PTUN

www.ucv.edu.pe



10/8/22, 10:45

Zimbra:

Zimbra:

aldo.romero@miraflor.es.gob.pe

Trámite Web En Revisión

De : Municipalidad de Miraflores <portal@miraflor.es.gob.pe>

mié, 10 de ago de 2022 08:14

Asunto : Trámite Web En Revisión

Para : ALDO ROMERO <ALDO.ROMERO@MIRAFLOR.ES.GOB.PE>

Para o CC : TERESA VEGA <TERESA.VEGA@MIRAFLOR.ES.GOB.PE>



Estimado(a): ROMERO VELASQUEZ ALDO RUBEN

Se le comunica a usted que ha registrado correctamente su solicitud de trámite por Mesa de Partes virtual

Número de solicitud de trámite: ST-37309-2022

Asunto: CARTA

Le recordamos que puede consultar el estado de su trámite en el siguiente enlace:

<https://www.miraflor.es.gob.pe/plataforma-digital/#/consultaTramite>

Atentamente.

Administración Documentaria y Archivo
Municipalidad de Miraflores
Av. Larco N° 400 - Miraflores



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Miraflores, 11 de agosto de 2022

CARTA N° 103-2022-GM/MM

Dr.
AVELINO SEBASTIAN VILLAFUERTE DE LA CRUZ
COORDINADOR DEL PROGRAMA DE TITULACION - EP CONTABILIDAD
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Referencia: Carta externa Nro. 23456-2022

De nuestra consideración:

Sirva la presente para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que la solicitud de autorización para que el Bach. Romero Velásquez Aldo Rubén y la Bach. Álvarez Ramos Eliana Gladys puedan ejecutar la investigación titulada "MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL Y LA OPTIMIZACION DE LA COBRANZA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES, 2021" ha sido aceptada.

En ese sentido se brindarán las facilidades del caso para acceder a la información relacionada con el objeto de estudio, teniendo en cuenta la reserva de la información y el uso estrictamente académico de la misma.

Finalmente, me despido de Usted, deseándoles éxitos en su gestión, y que los resultados de la investigación sean de gran aporte a nuestra institución, así como para la comunidad.

Muy atentamente,


MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
OSCAR LOZAN LUJO
Gerente Municipal

MDPC/


ALDO R. ROMERO VELASQUEZ
DNI 08679196

12/08/2022
3:26 pm.