



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La optimización de la recaudación del impuesto predial y su  
relación con la gestión cobranza de la Municipal Distrital  
Pueblo Nuevo - Ferreñafe**

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

**AUTORES:**

Cuadros Bordo, Hector Franco (ORCID: 0000-0003-0132-9476)

Suamuth Dati, Maruzzela (ORCID: 0000-0001-6175-0575)

**ASESOR:**

Mag.Mendoza Torres, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-7684-5195)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Chiclayo – Perú

2022

## **Dedicatoria**

De manera especial, la dedico a mi Madre, por su esfuerzo y empeño en que siga mis sueños y logre uno de mis objetivos, ser profesional. Tu empuje y ahínco han sido impulsores del inicio y fin de este largo pero productivo tramo en mi vida profesional.

Y a todos mis familiares y amigos por el apoyo moral que me brindaron día a día y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos

**Cuadros Bordo, Héctor Franco**

Dedico esta tesis a mis padres que siempre estuvieron apoyándome a lo largo de mi carrera profesional, por haberme formado con valores para ser la persona que soy, les debo mis logros y metas alcanzadas.

A mis familiares y amistades que estuvieron para mí en este proceso de aprendizaje a lo largo de estos cinco años.

**Suamuth Dati, Maruzzela**

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios por permitirme vivir y por ser mi principal apoyo y motivador cada día para continuar sin desistir.

Agradezco a Maruzzela mi compañera de tesis que estuvo a mi lado durante todo el desarrollo de la tesis, no fue sencillo culminar con éxito, sin embargo, siempre nos mantuvimos con la mente positiva y motivadora.

Un agradecimiento especial a la universidad Cesar Vallejo y a mi asesor de tesis por brindarnos las herramientas y conocimientos que intervinieron en el proceso y ejecución de la presente investigación, pues su ayuda y sabios consejos han contribuido a la consecución de este gran logro.

### **Cuadros Bordo, Héctor Franco**

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme en mi carrera profesional, a mis padres por su esfuerzo constante y consejos.

De manera especial a Héctor mi compañero de tesis, por haber superado los obstáculos juntos en este proceso.

A mis Universidad Cesar Vallejo y a los docentes por sus enseñanzas, ayuda y dedicación, que me brindaron en aulas.

**Suamuth Dati, Maruzzela**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	42
Referencias .....	43
Anexos .....	47

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Alícuota Impuesto predial.....	9
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad V1 Recaudación del Impuesto Predial .....	14
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad V2 Gestión de Cobranza .....	14
<b>Tabla 4</b> Nivel V1 recaudo del impuesto predial.....	17
<b>Tabla 5</b> Nivel dimensión hecho gravado .....	18
<b>Tabla 6</b> Nivel de la dimensión acreedor del impuesto predial .....	19
<b>Tabla 7</b> Nivel de la dimensión deudor del impuesto predial.....	20
<b>Tabla 8</b> Nivel de la dimensión base imponible del impuesto.....	21
<b>Tabla 9</b> Nivel de la dimensión tasa o alícuota.....	22
<b>Tabla 10</b> Nivel de la dimensión declaración jurada.....	23
<b>Tabla 11</b> Nivel de la dimensión pago del impuesto.....	24
<b>Tabla 12</b> Nivel de la dimensión transparencia .....	25
<b>Tabla 13</b> Nivel variable gestión de cobranza .....	26
<b>Tabla 14</b> Nivel dimensión determinación de la deuda.....	27
<b>Tabla 15</b> Nivel de la dimensión segmentación.....	28
<b>Tabla 16</b> Nivel de la dimensión gestión .....	29
<b>Tabla 17</b> Nivel de la dimensión emisión y notificación .....	30
<b>Tabla 18</b> Nivel de la dimensión seguimiento.....	31
<b>Tabla 19</b> Contrastación de Normalidad.....	32
<b>Tabla 20</b> Correlación de recaudación impuesto predial y gestión de cobranza	33

## Índice de figuras

<b>Figura N° 1</b>	Diseño de investigación.....	11
<b>Figura N° 2</b>	Fórmula para calcular la muestra .....	13
<b>Figura N° 3</b>	Escala del alfa de Cronbach.....	15
<b>Figura N° 4</b>	Nivel de la variable recaudación del impuesto predial.....	17
<b>Figura N° 5</b>	Nivel de la dimensión hecho gravado.....	18
<b>Figura N° 6</b>	Nivel de la dimensión acreedor del impuesto predial .....	19
<b>Figura N° 7</b>	Nivel de la dimensión deudor del impuesto predial .....	20
<b>Figura N° 8</b>	Nivel de la dimensión base imponible del impuesto .....	21
<b>Figura N° 9</b>	Nivel de la dimensión tasa o alícuota .....	22
<b>Figura N° 10</b>	Nivel de la dimensión declaración jurada .....	23
<b>Figura N° 11</b>	Nivel de la dimensión pago del impuesto .....	24
<b>Figura N° 12</b>	Nivel de la dimensión transparencia.....	25
<b>Figura N° 13</b>	Nivel variable gestión de cobranza.....	26
<b>Figura N° 14</b>	Nivel de la dimensión determinación de la deuda .....	27
<b>Figura N° 15</b>	Nivel de la dimensión segmentación .....	28
<b>Figura N° 16</b>	Nivel de la dimensión gestión.....	29
<b>Figura N° 17</b>	Nivel de la dimensión emisión y notificación .....	30
<b>Figura N° 18</b>	Nivel de la dimensión seguimiento .....	31

## Resumen

La presente investigación La optimización de la Recaudación del Impuesto Predial y su relación con la Gestión de cobranza de la Municipal Distrital Pueblo Nuevo – Ferreñafe. Su objetivo general fue determinar la relación de la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe. El tipo de investigación descriptivo - correlacional con un enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, la población en estudio lo conforman 50 trabajadores del Municipio de Pueblo Nuevo-Ferreñafe y la muestra tan solo son 44 trabajadores, para obtener información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como resultado se obtuvo, que regularmente en un 86.36% se viene recaudando el impuesto predial y tan solo un realizan eficientemente su trabajo de recaudación un 13.64%, asimismo regularmente un 84.09% establece metas de gestión de cobranza y un 15.91% son buenos realizando la cobranza del impuesto. Se concluye que existe una relación buena entre recaudación del Impuesto Predial y la gestión de cobranza, según Spearman se obtuvo una significancia de 0.000, con un coeficiente de 0.740, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula  $H_0$  y se aceptará a la  $H_1$ .

**Palabra Claves:** Recaudación, impuesto predial, gestión de cobranza.

## **Abstract**

The present investigation the optimization of the Property Tax Collection and its relationship with the Collection Management of the Municipal District Pueblo Nuevo - Ferreñafe. Its general objective was to determine the relationship between the collection of the property tax and the collection management of the District Municipality of Pueblo Nuevo - Ferreñafe. The type of descriptive-correlational research with a quantitative approach, the design is non-experimental, the study population is made up of 50 workers from the Municipality of Pueblo Nuevo-Ferreñafe and the sample is only 44 workers, to obtain information used the technique of the survey and the instrument was the questionnaire. As a result, it was obtained that regularly 86.36% have been collecting property tax and only 13.64% efficiently carry out their collection work, likewise regularly 84.09% establish collection management goals and 15.91% are good at performing the tax collection. It is concluded that there is a good relationship between property tax collection and collection management, according to Spearman a significance of 0.000 was obtained, with a coefficient of 0.740, therefore, the null hypothesis  $H_0$  was rejected and  $H_1$  will be accepted.

**Keywords:** Collection, predial tax, collection management.

## I. INTRODUCCIÓN

En todos los gobiernos del mundo se presenta la situación en la cual la optimización del recaudo de impuestos son base fundamental, de una eficiente maquinaria de gestión por parte del gobierno o estado. El ente recaudador de todos los estamentos que desarrolla y cumple el gobierno, debe realizar buscando las mejores herramientas que le beneficien en la obtención del recaudo de impuestos, estos son indispensables para el mantenimiento gasto, presupuesto y todo lo que necesita un gobierno para brindar a la población un sentido de comunidad general a los servicios que brinda.

La gestión que se realiza en la municipalidad sinaloense o hacienda pública en México acerca de los inmuebles informales presenta una gran cantidad de propiedades de diferentes tipos y una desactualización al clasificar el medio tanto sea urbano o tanto sea rural y la irregularidad genera muchos problemas para los propietarios y también para la hacienda pública en la cual tiene derecho a ejercer potestad de recaudo de impuestos, la dificultad se genera por la falta de conciencia tanto del gobierno como del poblador que no está al día en la documentación de la de la propiedad inmueble. La oficina de catastro es una similitud de los diferentes países, los cuales crearon esta oficina motivados en fines tributarios para alinear el costo de la propiedad y el precio del impuesto. (Zúñiga, 2018)

Referirse sobre impuestos dirigidos a una propiedad se está refiriendo al impuesto predial es un impuesto de recaudo por año que obviamente se aplica a terrenos tanto de zonas urbanas o citadinas y zonas rurales. Esta recaudación que genera los gobiernos locales es un pago obligatorio en tanto exista un dueño o un propietario del terreno o en su defecto bien mueble. Una de sus características del impuesto del predio, es generalmente descentralizado y tiene un aspecto particular por cada municipalidad gobierno local es decir beneficia a los municipios donde se recauda, cuanto al alcance o el desarrollo del impuesto cada país tiene sus acuerdo de galería y leyes por las cuales se rigen, se tiene

presente la cultura, la tradición y costumbres de lugar dónde se aplica (Romero et al., 2021)0.37

La problemática que acecha al área de recaudación del municipio distrital pueblo Nuevo Ferreñafe, es la deficiencia del recaudo predial y el ente de cobro, tenemos que ya desde hace varios años dentro de la municipalidad gobierno a gobierno que ha ido cambiando no han logrado alinear la oficina de catastro de la municipalidad en mención para poder realizar el registro actualizado de los predios donde ejerce autoridad en este caso específicamente de las propiedades inmuebles llámese terrenos casas edificaciones tanto las zonas urbanas o zonas rural, el desinterés de los funcionarios del gobierno municipal ha generado un desbalance de información la cual perjudica el recaudo del impuesto predial, al investigar esta realidad hemos encontrado mediante la observación qué el ente recaudador del impuesto predial no tiene efectos positivos ni de crecimiento durante varios años en diferentes gestiones municipales.

Para ello se formuló el siguiente problema general: ¿Cómo el recaudo del impuesto predial se relaciona con la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe? y los problemas específicos son: ¿Cómo se viene recaudando el impuesto predial del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe?, ¿Cuál es el nivel de la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe? y ¿Cómo el recaudo del impuesto predial se relaciona con la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe?

La investigación tiene una justificación metodológica: Esta investigación va a permitir mejorar y optimizar el recaudo predial a través de la gestión del ente recaudador del municipio del distrito de Pueblo Nuevo, del mismo modo va a ayudar a determinar factores deficientes que tiene el municipio para optimizar mediante un plan estratégico, asimismo se va a plantear habilidades que aumenten el recaudo de tributos, para que el municipio logre hacer frente a las necesidades del pueblo. De igual manera, Social: Con la investigación se va

lograr tener un mejor trato del municipio con el pueblo, incitando al pago puntual de sus tributos y además realicen sus trámites de manera dinámica. Asimismo, Práctica: Con la investigación si llega a optimizar los procesos de recaudo predial, se va a brindar capacitaciones a los funcionarios del municipio para que cumplan con sus funciones efectivamente y puedan brindar un óptimo servicio al contribuyente. Por último, tiene una justificación teórica: Contribuye en el aumento de conocimientos acerca de las variables de impuesto predial y gestión de cobro, de mismo modo, contar con una noción sobre el pago de tributos que la administración central emana a los gobiernos locales para la administración independiente.

Esta investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación del recaudo del impuesto predial y la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe. y como Objetivos específicos: Analizar el recaudo del impuesto predial del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, Identificar el nivel de la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, y Determinar si existe relación entre el recaudo del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe

Del mismo modo se planteó la siguiente Hipótesis H1: Existe relación entre el recaudo del impuesto predial y la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe y la hipótesis nula Ho: No existe relación entre el recaudo del impuesto predial y la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional tenemos a, Espinosa, et al (2018) en el estudio el porqué de los municipios de México tienen problemas para realizar la recaudación del impuesto predial. Su principal objetivo fue descubrir las realidades individuales de varias municipalidades en la cual algunas logran recaudar con eficiencia y otras con mucha menor eficiencia. Metodológicamente para poder estudiar los factores que afectan el desempeño en recaudación predial en México, debió conformarse un panel aproximado de 2267 municipios durante 6 años, con una orientación cuantitativa. Se concluye que el nivel de marginación y las transferencias intergubernamentales si tienen un impacto estadísticamente positivo en el recaudo predial. Dentro de la muestra encontramos a Baja California con efectos exitosos sobre el recaudo del impuesto de los predios, a la vez también encontramos gran porcentaje de municipalidades con efectos totalmente contrarios. En Baja California nos entramos para recolectar información la cual nos indica que no solamente la reglamentación qué debe estar siempre estar actualizándose, también son los factores de la operatividad un sistema de calidad que esté constantemente recibiendo información para evitar brechas y que se pierda datos o en su defecto demoren al llegar a la base de datos de la entidad pública, contar con personal altamente capacitado y de experiencia para igual también reducir los rezagos y la operatividad al recaudar el impuesto de los gobiernos locales, lo que conlleva a una información homogénea qué podría repartirse o estandarizar dentro de todas las municipalidades del país.

Menciona Loaiza et al., (2018) en la investigación del impuesto predial sobre el comportamiento de la base gravable en Bogotá. Para lo cual tuvo como finalidad examinar la relación de la actualización catastral en base al cálculo del impuesto predial en la ciudad de Bogotá. Indagación de tipo cuantitativa con un esquema no experimental de corte descriptivo longitudinal. El impuesto predial en Bogotá representa el segundo tributo de mayor ingreso en rentas de tributos a nivel local después sigue el impuesto de industria y el comercio. La valuación de los inmuebles llámese terrenos o casas se ven afectadas por la moneda la cuál es el peso frente al dólar está constantemente se ve elevada por las

fluctuaciones del mercado a nivel monetario las cuales son fundamentales para el cómputo del impuesto predial agrupado.

Según Alfonso et al., (2019) en el trabajo de investigación sistema tributario y su análisis del pago del impuesto predial en el municipio de Soacha Cundinamarca. El cual su objetivo general fue analizar el impuesto predial en el municipio de Soacha Cundinamarca, midiendo la evasión de dicho impuesto. Metodológicamente presenta un enfoque mixto, tipo investigativo es exploratoria descriptiva y correlacional. Las herramientas utilizadas son interrogantes y la técnica la encuesta. En conclusión, se encontró que en promedio se alcanzó una recaudación del 65% del impuesto, la recomendación se da en que los colaboradores deben alcanzar un buen nivel de concientización sobre el pago oportuno del impuesto, el cual tiene principal relevancia para el crecimiento socioeconómico y del área gobernada, además a los directivos del gobierno local mejorar la normatividad legal y operatividad de gestión administrativa para eliminar o minimizar insuficiencias en las gestiones de recaudar el impuesto predial.

Dice Mijahuanca (2022) en la investigación sobre el desarrollo sostenible a través de recaudar los impuestos de los predios en el distrito de Elías Soplin Vargas. Su objetivo principal determinar el nivel de recaudo del predial y su acaecimiento para el desarrollo económico y financiero del distrito Elías Soplin Vargas. Metodológicamente la tesis tiene diseño no experimental, explicativo es el tipo, la muestra de 325 colaboradores y para la recolección de información tuvo como instrumento al cuestionario, las técnicas de encuesta y análisis documental. Se concluyó, que ambas variables tanto en recaudación de impuestos y desarrollo sostenible sí tienen cierta incidencia a un nivel del 35%, en la dimensión administración de recaudo del impuesto también refleja un valor de 49%, la dimensión fiscalización del impuesto arroja un valor de 57% y en cuanto a la calidad de vida en el desarrollo sostenible tiene un valor del 60% en conclusión general refleja que si bien hay una cierta incidencia entre las variables está se muestra en muy bajos niveles. Se llegó a recomendar que se debe tener mayor participación de la autoridad, de recursos capacitaciones, campañas de difusión para maximizar la recaudación del impuesto.

En el entorno nacional se tienen a, Cordova et al., (2020) la investigación del área de rentas del municipio del distrito de sauces San Martín se analizó la recaudación del impuesto predial. Su objetivo general fue estudiar el recaudo del área de rentas dirigido al impuesto de los predios del distrito del Sauce, San Martín, Perú. Metodológicamente es una investigación de enfoque cuantitativo-descriptivo y con diseño no experimental. 15 administrativos del departamento de rentas del municipio de Sauce confirmaron la muestra. La técnica utilizada fue la encuesta la cual contiene 12 ítems con una escala de Likert 5. Se concluyó que solo el 60% de la recaudación es eficiente, además que es la fiscalización solo está a un 40% del total y se reflejó que el impuesto predial si tiene gran importancia para la municipalidad distrital de Sauce. Se recomendó implementar procedimientos o propuestas para optimizar el recaudo del impuesto predial y constantemente están actualizando la base de datos.

Mencionan Montero et al. (2020) en el estudio de investigación sobre el recaudo del impuesto predial en el municipio de la Unión y sus factores disidencia Piura, Perú. Su objetivo principal fue reconocer los factores incidentes para recaudar el impuesto predial del municipio de la Unión Piura. Su enfoque de metodología fue cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y con diseño no experimental, que nos permite conocer la problemática de la entidad pública en cuestión. La encuesta fue aplicada a 67 contribuyentes del distrito de la Unión mediante el instrumento el cuestionario. En su prueba de confiabilidad se logró un valor de 0.9 lo cual muestra que el cuestionario tiene un nivel confiable. Por lo tanto, existe directamente una relación entre factores socioeconómicos y capacidad de pago, también se relaciona directamente con elementos culturales incumplimiento de pago. Es decir, si la capacidad socioeconómica del poblador o el contribuyente sube tendrá un efecto directo en el recaudo del impuesto predial. Se llegó a recomendar, que designar mayores medios para la valorización del departamento de administración tributaria además de darle los mecanismos suficientes para el logro de metas, modernizar y actualizar equipos para controlar el crecimiento poblacional y tener una base catastral constantemente actualizada.

En ambito local se tiene a, Estela et al. (2021) en la investigación en los gobiernos locales acerca de optimizar las gestiones del impuesto de los predios en el departamento de Lambayeque. Su objetivo fue diseñar un modelo operativo que brinde mayor eficiencia a la gestión del impuesto en predios de los municipios de Lambayeque. En cuanto a su metodología tuvo un nivel descriptivo con propuesta, la población está constituida por 38 municipalidades. El instrumento utilizado es el cuestionario y la técnica la revisión documentaria y análisis de datos, utilizados para poder identificar la problemática de los gobiernos locales en Lambayeque y proponer un modelo conductual. Se llegó a la conclusión, que la gestión para el manejo del impuesto predial en la muestra recolectada, indica un incremento en el último decenio del impuesto predial, aun así, presenta grandes deficiencias en su recaudación, la principal problemática recae en que las bases de datos catastrales se encuentran desactualizadas, las cuales generan una brecha de información para cumplir con la recaudación completa, además de mantener estrategias tradicionales para el cumplimiento tributario. Se recomendó, fortalecer la gestión de cobranza con capacitaciones constantes tanto para el personal interno y para los contribuyentes además de un compromiso de las autoridades.

Para Cajo (2021) en su indagación recaudo del impuesto de los predios por medio de un óptimo plan estratégico del municipio de Pueblo Nuevo Ferreñafe. Su objetivo principal fue la proposición de una técnica de tácticas para optimizar el recaudo de los predios. El estudio fue de tipo cuantitativa-descriptiva ,con diseño no experimental y 35 personas formaron parte de su población, como instrumentos utilizó un cuestionario y entrevista, empleadas de acuerdo a la escala de Likert. Después del analisis que se realizó a su problema, se consiguió como resultado que hubo una disminución el año 2018 con 61%, se mantuvo el 2016 y 2019 con un 68% y 66% y aumentó el 2020 con 86% contribuyentes que no cancelaron sus impuestos, generando que el municipio no perciba ingresos, lo cual son para mejoras que se brinda a la población de Pueblo Nuevo, además la institución no cuenta con un plan estratégico para el recaudo de los tributos. Se llegó a la conclusión que con el plan estratégico en el 2021 se mejoró el recaudo con S/106.877.00 ,por lo que se busca promover

la cultura tributaria en los pobladores y brindar incentivos por el pronto pago a los contribuyentes morosos.

Según Barrueto et al. (2018) en su trabajo, reducción del nivel de morosidad a través de estrategias de cobranza en el Municipio del Distrito de Pueblo Nuevo-Ferreñafe. El objetivo de la investigación es diseñar métodos para cobrar y lograr disminuir la tasa moratoria predial del municipio, es de tipo explicativa con un diseño propositiva, 3200 contribuyentes son la población. El problema del municipio es debido a que no se encuentran enfocados a disminuir la morosidad, es por ello que se propuso estrategias que disminuya la morosidad de los contribuyentes. Se concluye que las estrategias como son: los incentivos a buen pagador, notificaciones, charlas, llamadas telefónicas, ayudan a la reducción de la morosidad.

De acuerdo a las teorías que tienen relación con la variable Impuesto predial: es el tributo que afecta directamente a la adquisición o por haber obtenido una propiedad que se encuentra situado en el área geográfica donde gobierna una autoridad. (MEF, 2015)

La forma en que opera el impuesto de los predios es confrontar a los propietarios o contribuyentes de los predios en cuestión, con el costo real de los servicios de los cuales el gobierno local les emite. Debemos tener en cuenta que también es considerado como un impuesto estable relativamente, a diferencia o comparado con otros tributos que recauda un gobierno local, es perfilado como el único impuesto directo que a pesar de la gran cantidad de morosidad genera ingresos para la entidad que lo recauda, y tiene la característica que también parte del sector informal contribuye al pago de este impuesto (Alfaro et al, 2007)

Del mismo modo tenemos a las dimensiones: Hecho que grava, a los predios ordinarios y urbanos de acuerdo al índice de su autovaluo, este se obtiene empleando los precios unitarios y aranceles de edificación admitidos por MVCS (Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. (SAT, 2021). De la misma manera, a la base imponible, si se cuenta con 1 predio, el cálculo tributario será el 1 día de enero de cada período, y si son más de 1, la base se constituye con la suma de todos los autovaluos que pertenezcan en el mismo distrito o

jurisdicción.(MEF, 2020). Asimismo a la tasa o alicuota,se ha optado por una escala progresiva y acumulativa ,se aplica por tramos y se eleva de acuerdo el aumento del tramo,el valor se basa a la UIT.(M.De Cesare,2016)

**Tabla 1**

*Alícuota Impuesto predial*

<b>TRAMO</b>	<b>ALÍCUOTA</b>
Hasta 15 UIT	0.2 %
Más 15 UIT y hasta 60 UIT.	0.6%
Más 60 UIT	1.0%

Fuente:Elaboración propia

Tambien tenemos a la presentación de declaración jurada, son los hechos que emana la administración tributaria del municipio ,sirve para establecer la base imponible del tributo de los bienes sujetos a impuestos como vehículos o predios.Se debe presentar los datos requeridos por la administración de manera correcta y sustentada. MEF,(2015).

Tambien se tiene a la variable gestión de cobranza, es el buen manejo la gestión efectiva de cobranzas es una potente herramienta para aumentar los ingresos en cualquier institución, sin embargo, una mala estrategia dónde no cumple metas, genera el incremento de cuentas por cobrar, las cuales tienen un impacto negativo en el flujo de efectivo de la institución u organismo empresarial. Es muy importante que las estrategias dirigidas tengan una prueba de evaluación en la prevención, nos orienta a un mejor control y una eficiente gestión en las cobranzas, éstas debe de estar organizadas y debe tener un método sistematizado para alcanzar su éxito, conocer al cliente o contribuyente es un factor fundamental en una recuperación de cobro exitosa. Para (Hernández et al, 2013). La cultura de pago es un problema muy actual que tiene un impacto en una escala de todos los países, los efectos que ocasiona muestran que le falta de pago ocasiona retrasos en las planillas de las instituciones, además los que sí cumplen con sus pagos, reflejan un subsidio temporal sobre los deudores. La gestión eficaz, debe tener un eficiente control de la cartera de clientes, porque

permite determinar la deuda para implantar habilidades que sean valiosas para la organización, importante que la entidad prevea habilidades efectivas estimación para el recobro de la cartera vencida con el fin de disminuir al nivel más bajo los riesgos de pago. (Romero et al.,2021)

### III. METODOLOGÍA

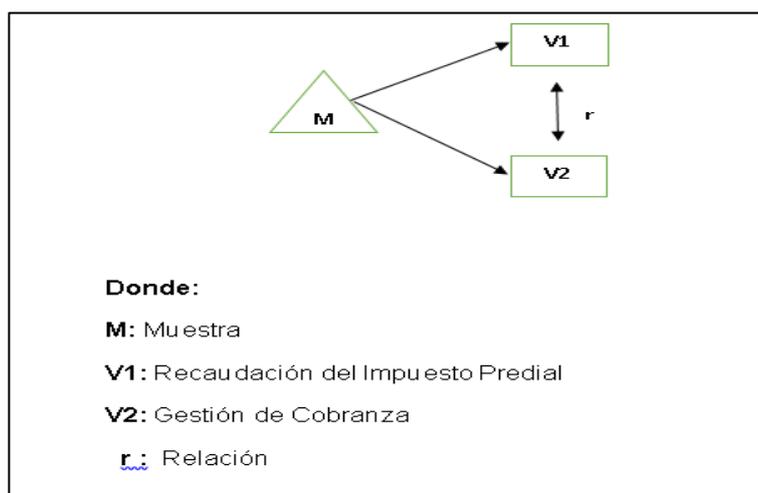
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** La investigación tuvo un enfoque de tipo cuantitativo los datos que se recopilaron se basan en mediciones numéricas y su alcance fue descriptivo correlacional porque detalló el contexto actual y se hizo la medición de la relación entre variables del municipio de Pueblo Nuevo.

**Diseño:** La investigación su diseño es no experimental, esto quiere decir que las variables se mantuvieron en posición original, por lo que el proyecto tuvo sugerencias de sus variables en cuanto a la optimización del recaudo del impuesto predial y la relación con la gestión de cobranza.

**Figura N° 1**

*Diseño de investigación*



Fuente:Elaboración propia

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente

Recaudo del Impuesto Predial: los ingresos a partir de los tributos son fuente de disponibilidad de efectivo para los gobiernos locales, que controlan los recursos directamente recaudados (CIAT, 2021).

Dimensiones se presentan como son, el acreedor del impuesto predial, hecho gravado, base imponible del tributo, deudor del impuesto predial, tasa o alícuota del impuesto, presentación de las declaraciones juradas, pago del impuesto y transparencia.

Los indicadores son, periodicidad, valor de los predio, actualización del valor total del predio, municipalidad distrital, tipo de persona (Natural o jurídica), identificación de competencia, requerimiento de información a SUNARP, valor total del predio, porcentaje aplicable, inafectaciones, transferencia del bien, sanciones (gradualidad de la sanción), pago en efectivo, pago en forma fraccionada, reajustes, convenios, portal web y orientación, otras formas de pago.

Variable dependiente

Gestión cobranza: son las acciones o actividades que realizan los involucrados del cobro para certificar que los colaboradores cumplan con sus deberes de pago. El buen manejo de las estadísticas por recaudar genera que se pueda cumplir con las obligaciones planteadas por la entidad, además de generar liquidez para la institución lo cual garantiza cumplir objetivos y metas institucionales. (Bancolombia, 2021)

Dimensiones son, Determinación de deuda, segmentación, gestión, emisión - notificaciones y seguimiento.

Los indicadores se manifiestan como la base de datos, obligación tributaria, sinceramiento de la deuda, criterios de segmentación, educación, persuasión, comunicación telefónica, reportes, propuestas de mejora, ajustes, metas, emisión de la declaración jurada, asignación de cartera.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**Población:** es un grupo de individuos que son parte del estudio ,de donde se obtuvo el muestreo (Ñaupas et al., 2014).

La población de la indagación estuvo compuesta de 50 trabajadores del municipio, donde se recopiló datos que sirvieron para desarrollar la investigación.

**Muestra:** es el conjunto de elementos que se desprende de la población, para obtener la muestra existen procedimientos y fórmulas (Luis, 2004).

La muestra fue de 44 trabajadores activos del municipio distrital de Pueblo Nuevo, que según registro asciende a un total de 1 trabajador.

## Figura N° 2

*Fórmula para calcular la muestra*

$$n = \frac{\sigma^2 U p q}{e^2 (U - 1) + \sigma^2 p q}$$

$\sigma$ = grado de confianza con el que se va a trabajar	1.96
$U$ = tamaño de la población	50
$p$ = probabilidad a favor	50%
$q$ = probabilidad en contra	50%
$e$ = error de estimación	5.0%

n=44

Fuente:Elaboración propia

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

La técnica empleada es la encuesta con su escala Likert 5, se aplicó a trabajadores del municipio Distrital, para la recopilación de datos que ayudaron en el análisis según los objetivos trazados (Baptista et al , 2014).

## Instrumentos

Los instrumentos utilizados es el cuestionario que estuvo bien estructurados y sirvió para obtener la información. El cuestionario elaborado estuvo formado por 20 interrogantes para la variable recaudo del impuesto predial y para la variable gestión de cobranza también consta de 20 interrogantes, cada pregunta estuvo relacionada a las dimensiones en estudio (Baptista et al , 2014).

### Validez y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron aprobados por 3 expertos con conocimientos en el tema de investigación, lo cual fueron estrictamente profesionales a la hora de evaluar, de igual manera hicieron la corrección,verificación y recomendación para optimizar las preguntas, la confiabilidad fue medida por el alfa de cronbach.

**Tabla 2**

*Confiabilidad V1 Recaudación del Impuesto Predial*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.765	20

Fuente:Elaboración propia

**Tabla 3**

*Confiabilidad V2 Gestión de Cobranza*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.838	20

Fuente:Elaboración propia

Por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, se verificó la confianza de los instrumentos alineados a cada variable, y se rige por la escala siguiente:

### Figura N° 3

#### *Escala del alfa de Cronbach*

Si alfa > 0,90, fiabilidad perfecta
Si alfa está entre 0,70 y 0,90, fiabilidad alta
Si alfa está entre 0,50 y 0,70, fiabilidad moderada
Si alfa <0,50, fiabilidad baja.

Fuente: Elaboración propia

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó diversos pasos, primero fue la validación de los instrumentos a través de expertos en el tema, luego la aprobación a través del formulario de preguntas, donde se encuentran las observaciones para la mejora y al final lograr la validación total. Para el grado de confianza de los instrumentos, se empleó el Alfa de Cronbach. Del mismo modo, se logró realizar las encuestas por separado a los trabajadores del municipio distrital de Pueblo Nuevo. Finalmente con la indagación obtenida se procedió con el análisis por medio de tablas, gráficos con la ayuda del programa SPSS 25.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Las herramientas para la observación de datos fueron a través de las hojas de Excel y el SPSS 25, después se procesó la información para luego obtener los resultados para ser interpretados, en la discusión y posteriormente terminar con las conclusiones y aportar recomendaciones para mejorar el problema.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los participantes brindaron su consentimiento después de tener conocimiento del impacto y de la relevancia de la investigación, por lo que participaron de manera voluntaria y libre.

La confidencialidad acerca de la información brindada por los participantes en las encuestas y entrevistas, las cuales se realizaron de manera anónima

La evaluación a las consecuencias por la difusión y propagación de los conocimientos brindados a los participantes.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

Según el objetivo específico 1 que es Analizar el recaudo del impuesto de los predios del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, se obtuvo el siguiente resultado.

**Tabla 4**

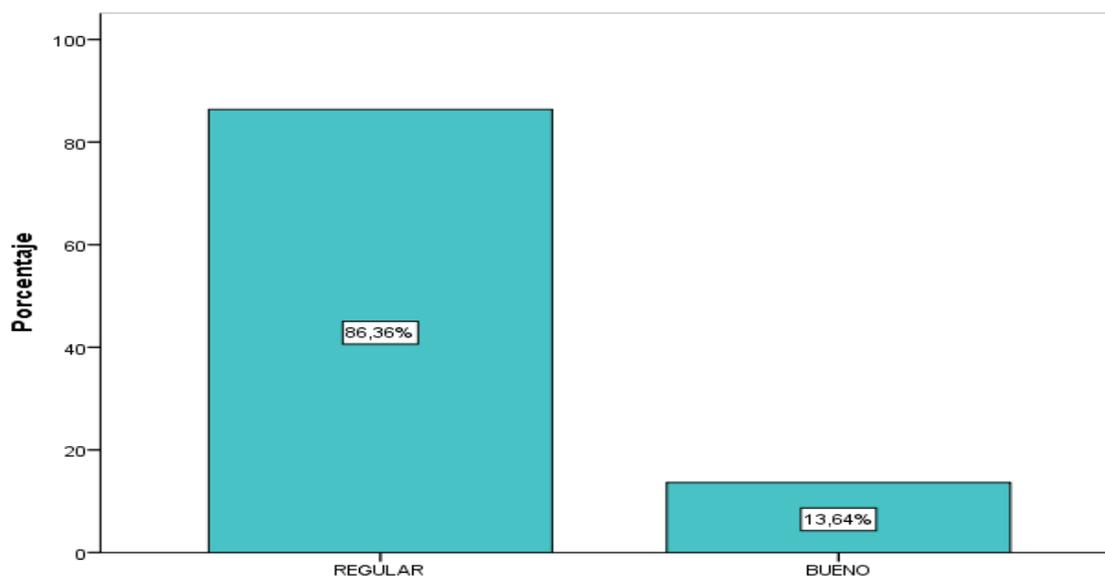
Nivel de la variable recaudación del impuesto predial

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	38	86.4
BUENO	6	13.6
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 4**

Nivel de la variable recaudación del impuesto predial



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según la aplicación de la encuesta a los 44 trabajadores del Municipio, el 86.36% considera regular el recaudo del impuesto de los predios y el 13.64% están en un nivel bueno considera que si se viene recaudando de una manera eficiente.

**Para la dimensión 1 se alcanzó el siguiente resultado**

**Tabla 5**

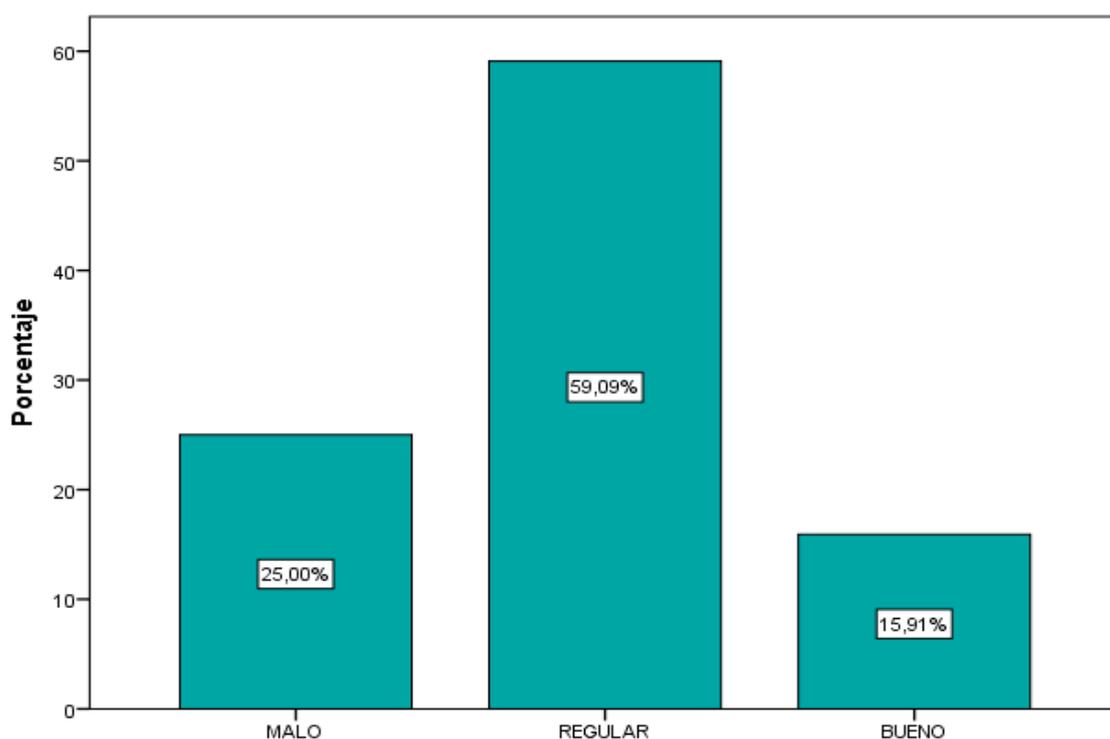
*Nivel de la dimensión hecho gravado*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	11	25.0
REGULAR	26	59.1
BUENO	7	15.9
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 5**

*Nivel de la Dimensión Hecho Gravado*



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 59.09% considera como regular la periodicidad quiere decir que los contribuyentes deben cancelar el impuesto anual computado a partir del año siguiente que se efectúa la inscripción en SUNARP, el 25% lo cataloga como malo y el 15.91% considera bueno con respecto al valor de los predios que se encuentren establecidos

Para la 2 dimensión se logró el siguiente resultado

**Tabla 6**

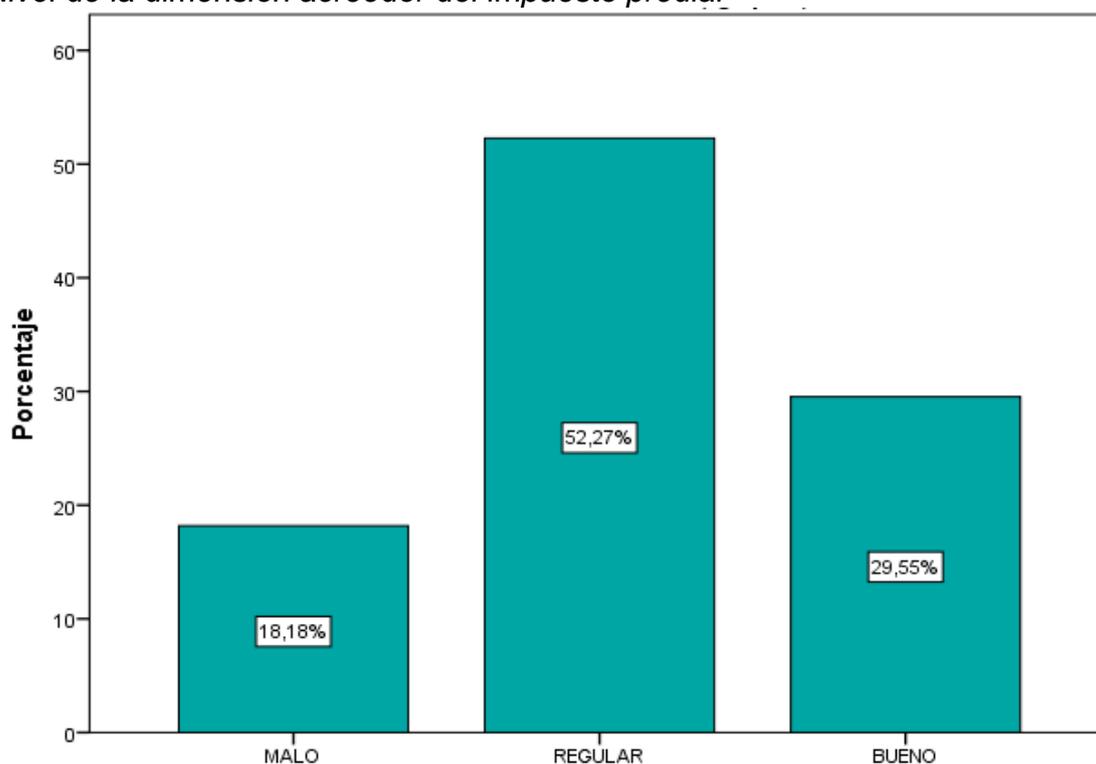
*Nivel de la dimensión acreedor del impuesto predial*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	8	18.2
REGULAR	23	52.3
BUENO	13	29.5
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 6**

*Nivel de la dimensión acreedor del impuesto predial*



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, el 52.27% opina regular que los sujetos activos del impuesto predial es aquel municipio provincial donde tiene domicilio el propietario del predio, el 18.18% considera malo que la identificación de competencia esté delimitada por el área de residencia desde donde el municipio realiza la obligación de acreedor tributario y el 18.18% considera malo.

## Asimismo, en la dimensión 3 se obtuvo un resultado

**Tabla 7**

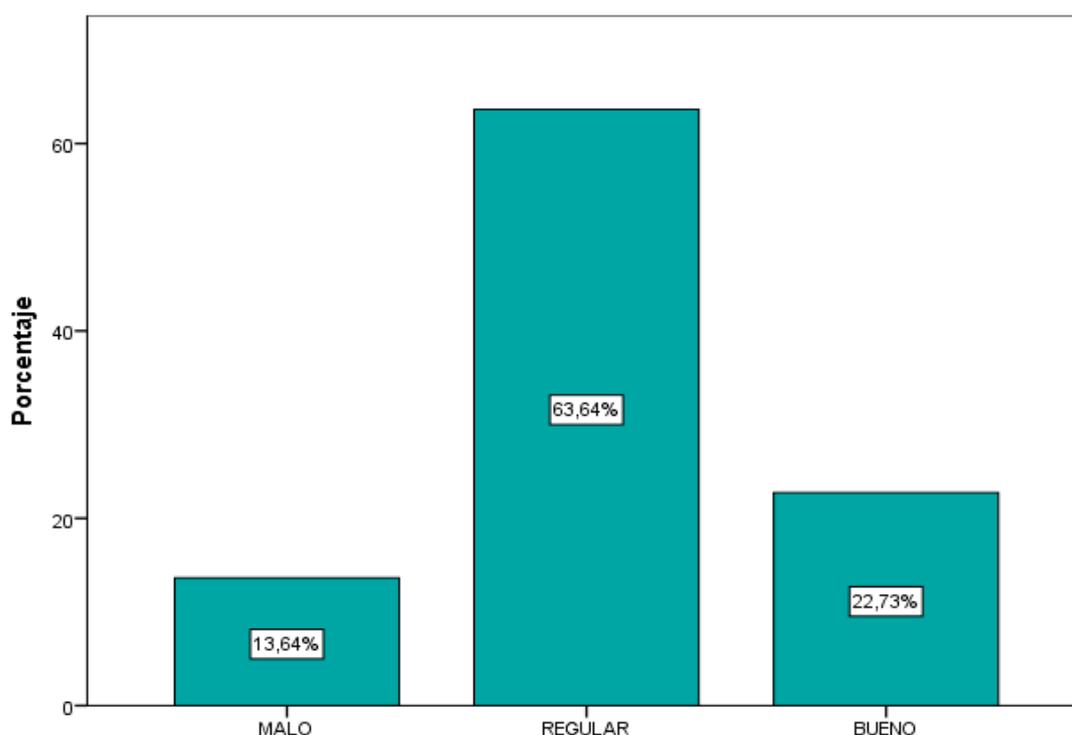
Nivel de la dimensión deudor del impuesto predial

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	6	13.6
REGULAR	28	63.6
BUENO	10	22.7
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 7**

Nivel de la dimensión deudor del impuesto predial



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Conforme la encuesta, se obtuvo el 63.64% opina regular que los sujetos pasivos o contribuyentes que cancelan el impuesto predial se encuentren identificados de acuerdo al tipo de persona, el 13.64% considera malo y el 22.73% está en un nivel bueno, por lo tanto, manifiestan que la información acerca de los predios se solicita a SUNARP.

Del mismo modo, para la dimensión 4 se consiguió el siguiente resultado

**Tabla 8**

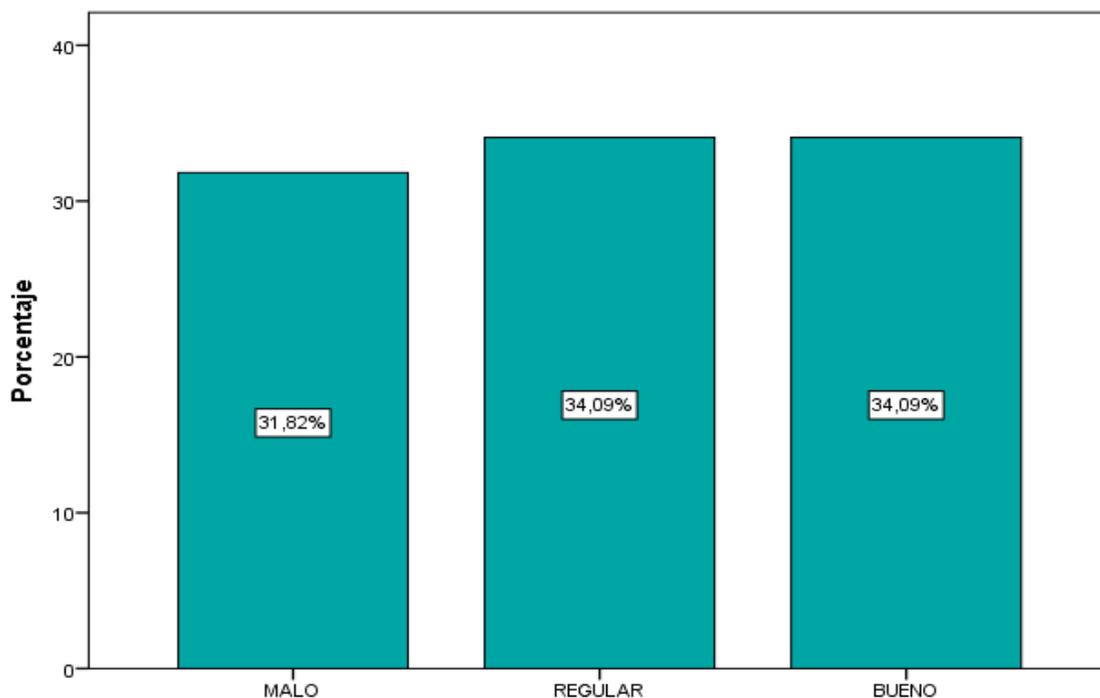
Nivel de la dimensión base imponible del impuesto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	14	31.8
REGULAR	15	34.1
BUENO	15	34.1
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 8**

Nivel de la dimensión base imponible del impuesto



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** De la encuesta realizada, el 34.09% nivel regular con respecto al valor del predio quiere decir que la base imponible del predio es el valor menor que resulta de hacer la comparación con el valor que se adquirió y la tabla aprobada, el 34.09 considera bueno que el valor de los predios se encuentre actualizados y el 31.82% considera malo

Asimismo, para la dimensión 5 se alcanzó el siguiente resultado

**Tabla 9**

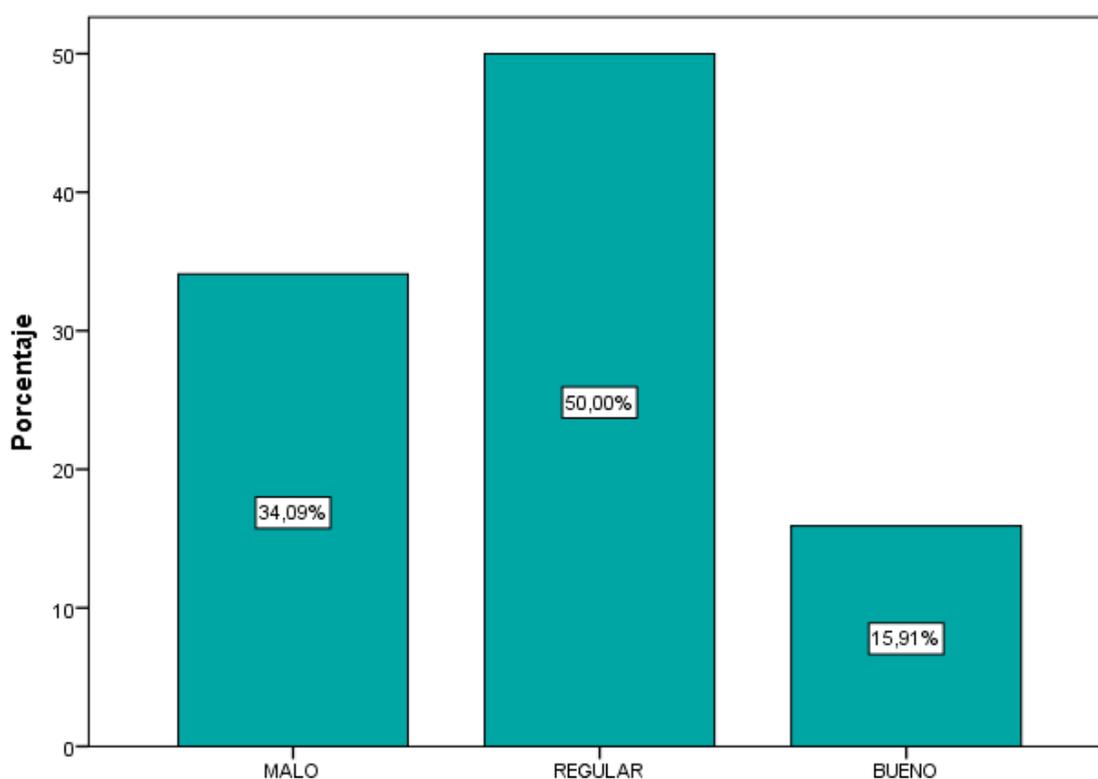
Nivel de la dimensión tasa o alícuota

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	15	34.1
REGULAR	22	50.0
BUENO	7	15.9
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 9**

Nivel de la dimensión tasa o alícuota



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según la encuesta realizada el 50% regularmente verifica el porcentaje o tasa de la base imponible del impuesto de los predios, el 34.09% tienen un mal nivel, debido a que no verifica correctamente la propiedad predial que se encuentran inafectas y el 15.91% realiza de manera eficiente y bueno la aplicación del porcentaje y la revisión de las inafectaciones.

De la misma manera, para la dimensión 6 se logró el siguiente resultado

**Tabla 10**

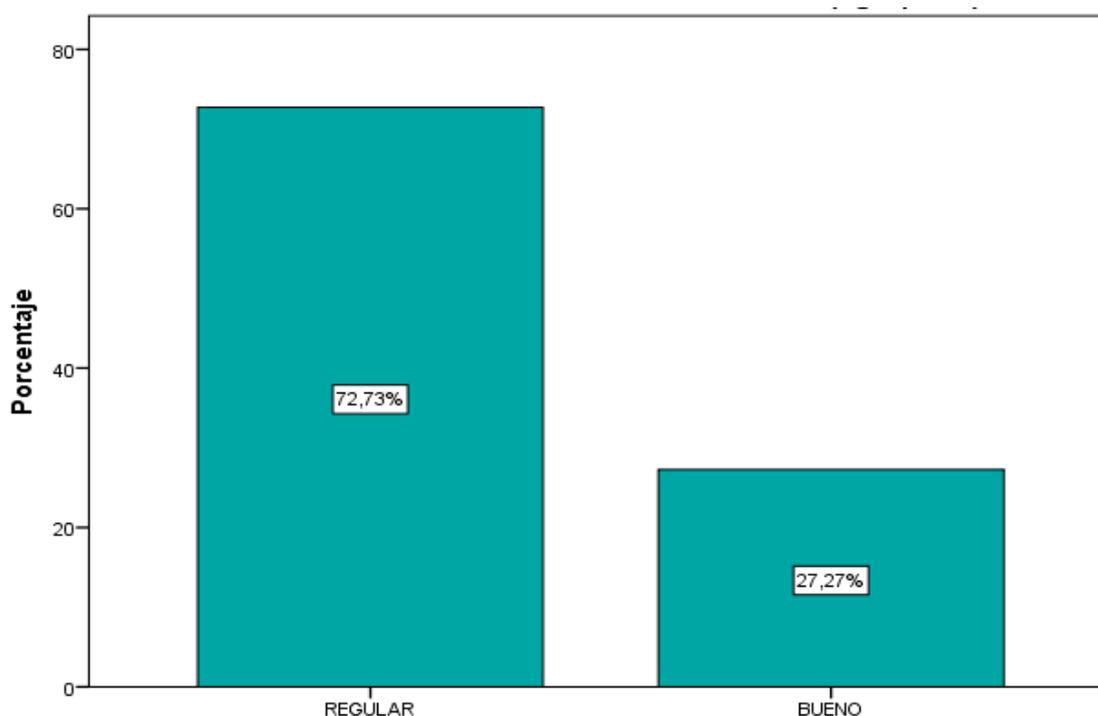
Nivel de la dimensión declaración jurada

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	32	72.7
BUENO	12	27.3
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 10**

Nivel de la dimensión declaración jurada



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según la encuesta aplicada, el 72.73% regularmente verifica si se cumple con la presentación de las declaraciones juradas cuando se realiza una transferencia de un bien y solo un 27.27% su nivel es bueno realizan la difusión que si no presenta las declaraciones juradas está afecto a una sanción impuesta por el municipio.

De igual forma, para la dimensión 7 se obtuvo el siguiente resultado

**Tabla 11**

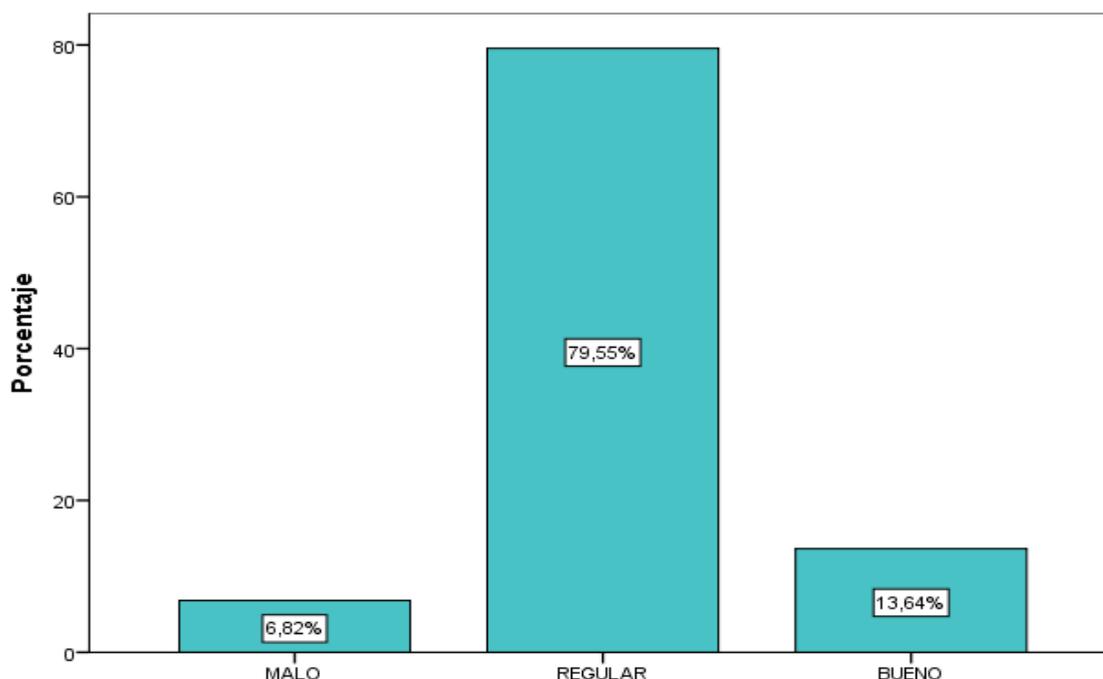
*Nivel de la dimensión pago del impuesto*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	3	6.8
REGULAR	35	79.5
BUENO	6	13.6
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 11**

*Nivel de la dimensión pago del impuesto*



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según el resultado obtenido, el 79.55% regularmente hacen de conocimiento al contribuyente las fechas, los lugares y las vías de pago para presentar las declaraciones juradas del impuesto de las posesiones, el 13.64% su eficiencia es buena, brindan la información oportuna al contribuyente y el 6.82% malo no brindan ninguna información acerca del pago de los impuestos.

También, para la dimensión 8 se consiguió el resultado mostrado seguidamente.

**Tabla 12** Nivel de la dimensión transparencia

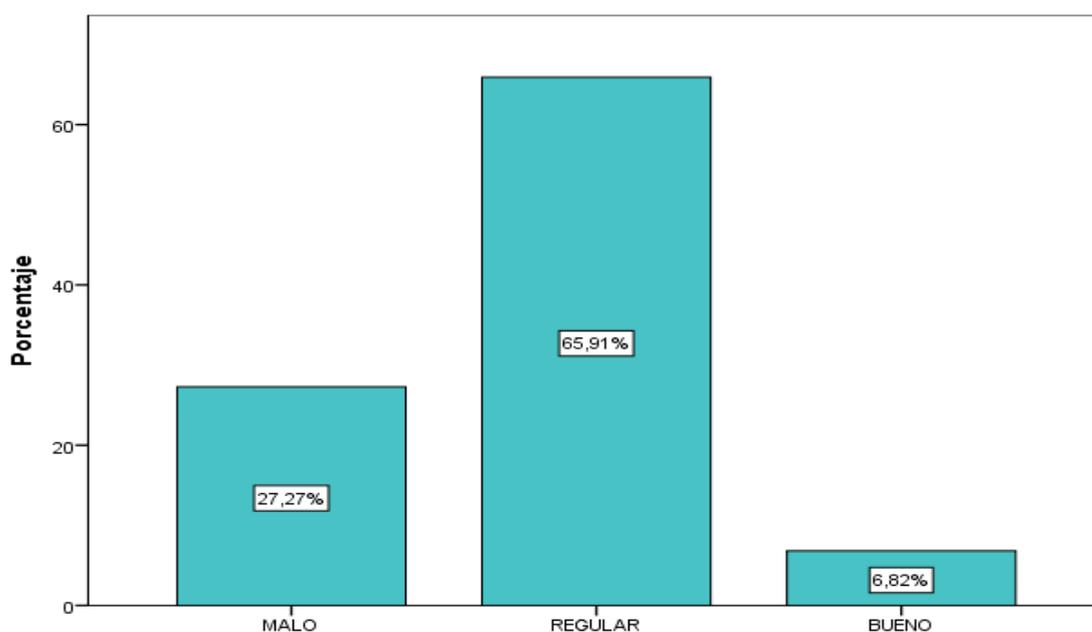
Nivel de la Dimensión Transparencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	12	27.3
REGULAR	29	65.9
BUENO	3	6.8
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 12**

Nivel de la dimensión transparencia



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta aplicada, el 65.91% opina que regularmente el municipio sube información de impuesto predial a su página institucional, el 27.27 % opina que nunca sube información a la web y el 6.82% son buenos con la orientación al contribuyente brindan información veraz y precisa.

Según el objetivo específico 2: Identificar el nivel de la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, se logró los resultados siguientes:

**Tabla 13**

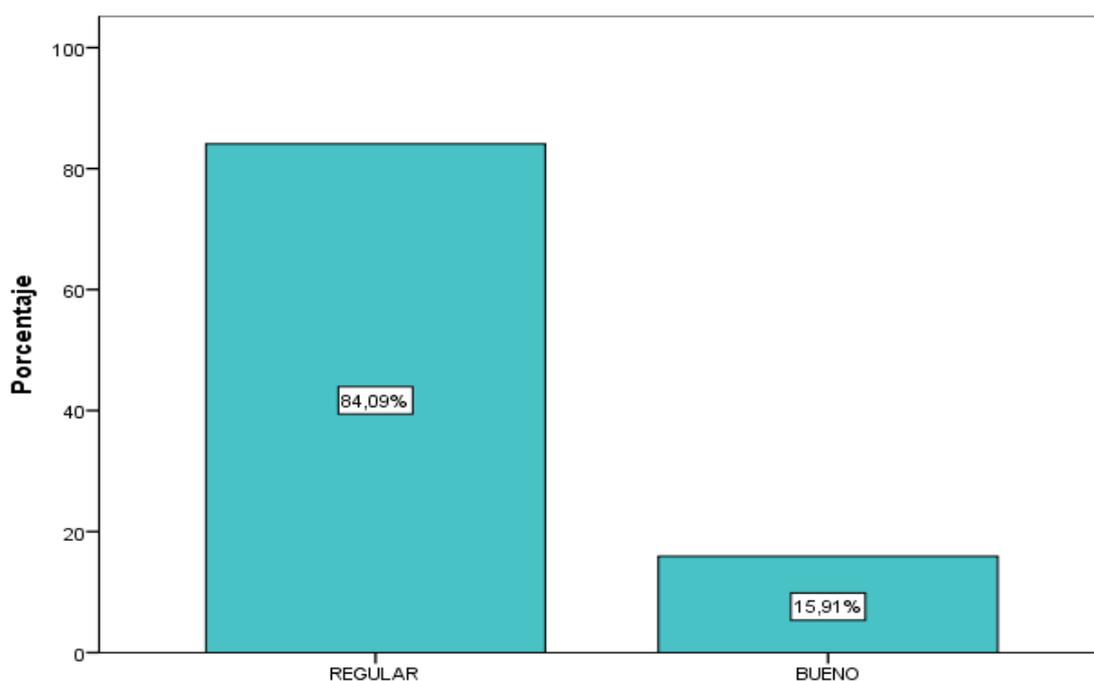
Nivel variable gestión de cobranza

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	37	84.1
BUENO	7	15.9
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 13**

Nivel variable gestión de cobranza



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según el resultado obtenido, el 84.09% manifiesta que regularmente se toman en cuenta los datos de los periodos anteriores para establecer metas en la gestión de la cobranza y el 15.91% de trabajadores está en un nivel bueno establece habilidades innovadoras en el proceso de gestión.

Para la primera dimensión se logró el siguiente resultado.

**Tabla 14**

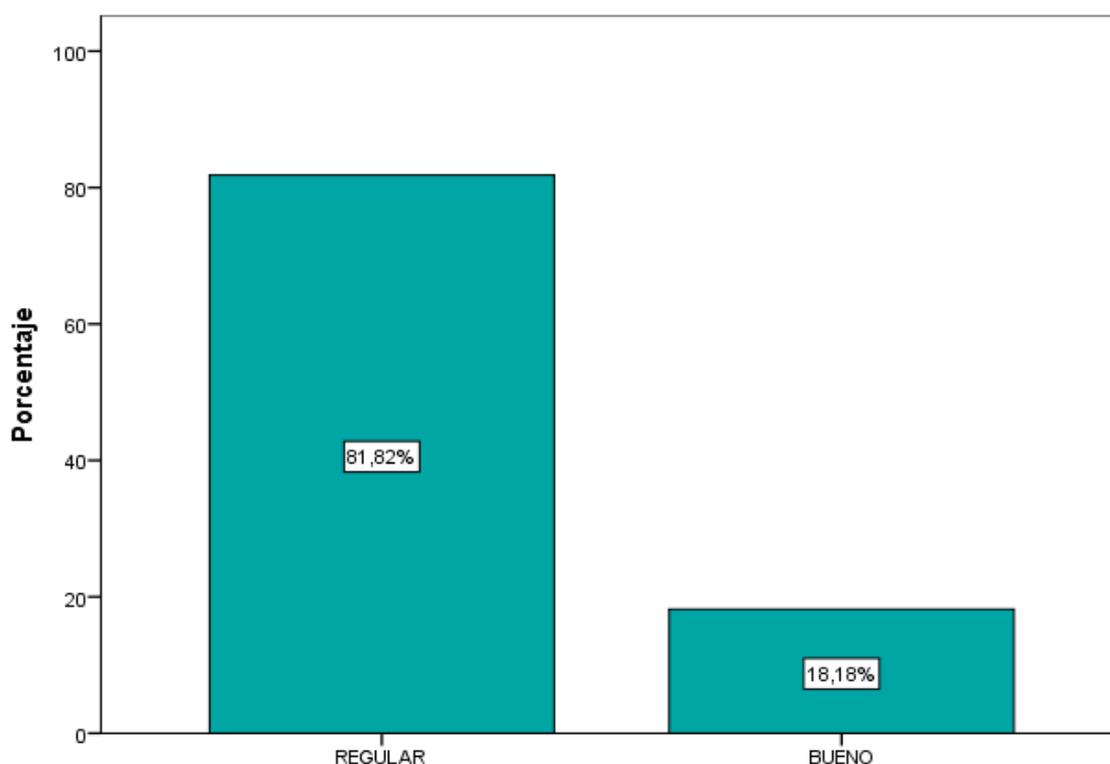
*Nivel de la dimensión determinación de la deuda*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	36	81.8
BUENO	8	18.2
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 14**

*Nivel de la dimensión determinación de la deuda*



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Del total de encuestados, el 81.82% regularmente reciben capacitaciones para efectuar el cómputo del impuesto predial, asimismo, no poseen toda la información actualizada y confiable de los predios y el 18.15% nivel bueno pues manifiestan que se encuentran capacitados para realizar el sinceramiento de las cuentas por cobrar a los contribuyentes cuando se equivocan.

**Asimismo, para la segunda dimensión se obtuvo lo siguiente**

**Tabla 15**

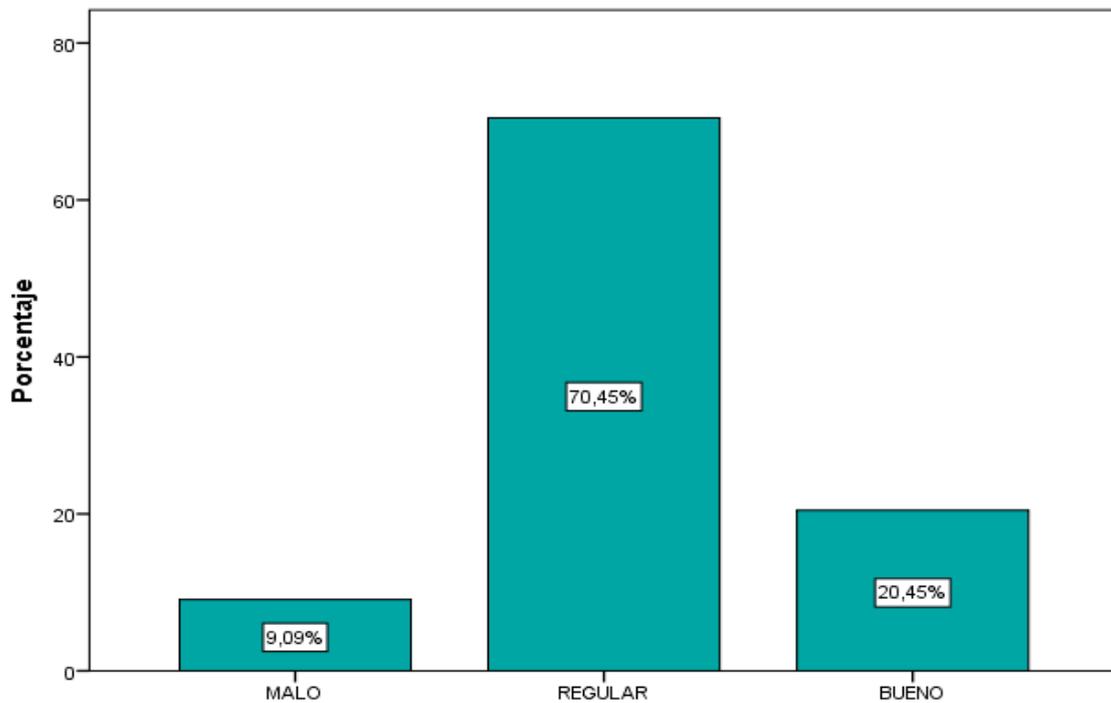
Nivel de la dimensión segmentación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	4	9.1
REGULAR	31	70.5
BUENO	9	20.5
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 15**

*Nivel de la dimensión segmentación*



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según las encuestas se obtuvo que, el 70.45% regularmente efectúa una segmentación de la carpeta de contribuyentes de acuerdo al tipo y la deuda, el 9.09% nivel malo opina que no se tiene una proyección de acuerdo la deuda y el contribuyente y el 20.45% está en un nivel bueno menciona que se realiza la monitorización como viene evolucionando el recaudo de acuerdo a la segmentación de las carteras.

De igual manera para la tercera dimensión se logró lo siguiente

**Tabla 16**

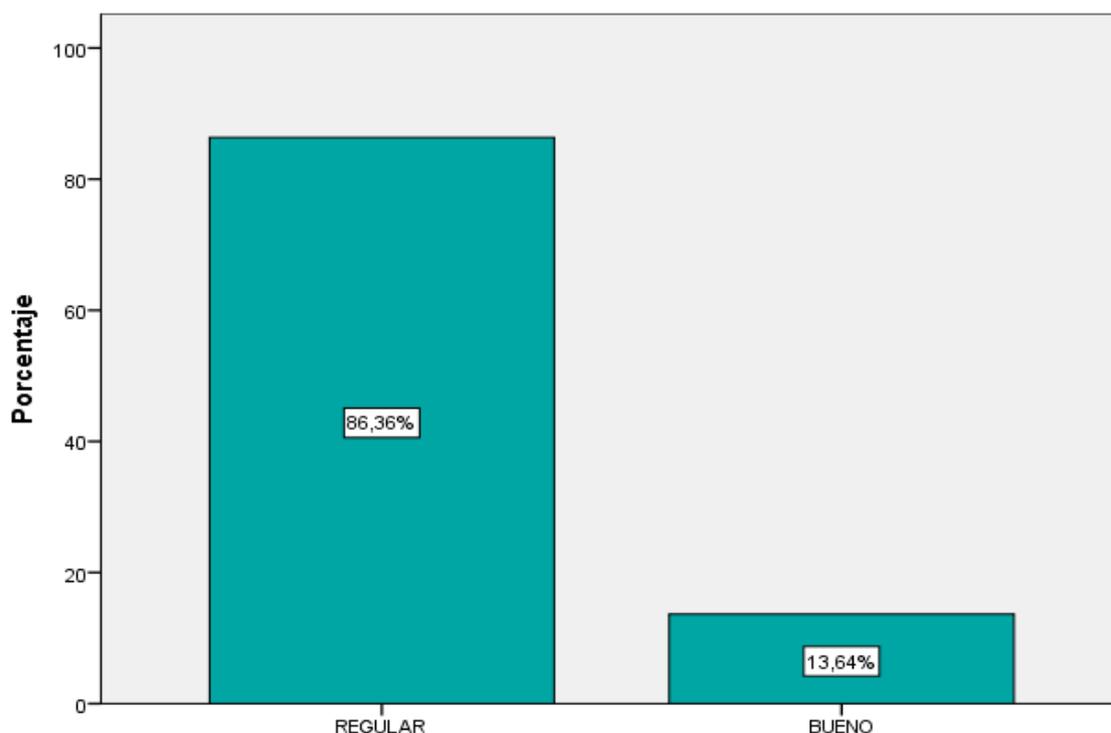
*Nivel de la dimensión gestión*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	38	86.4
BUENO	6	13.6
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 16**

*Nivel de la dimensión gestión*



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Se obtuvo que el 13.64% es bueno manifiesta que todas las gestiones de cobranza lo realizan a través de llamadas y visitas a los contribuyentes para realizar la orientación adecuada al igual que se ha destinado un pequeño presupuesto para fomentar la cultura de pago y el 86.36% de trabajadores regularmente hace uso de la comunicación telefónica y la persuasión para impulsar los pagos de las deudas del impuesto predial.

De la misma manera para la cuarta dimensión obtuvimos lo siguiente.

**Tabla 17**

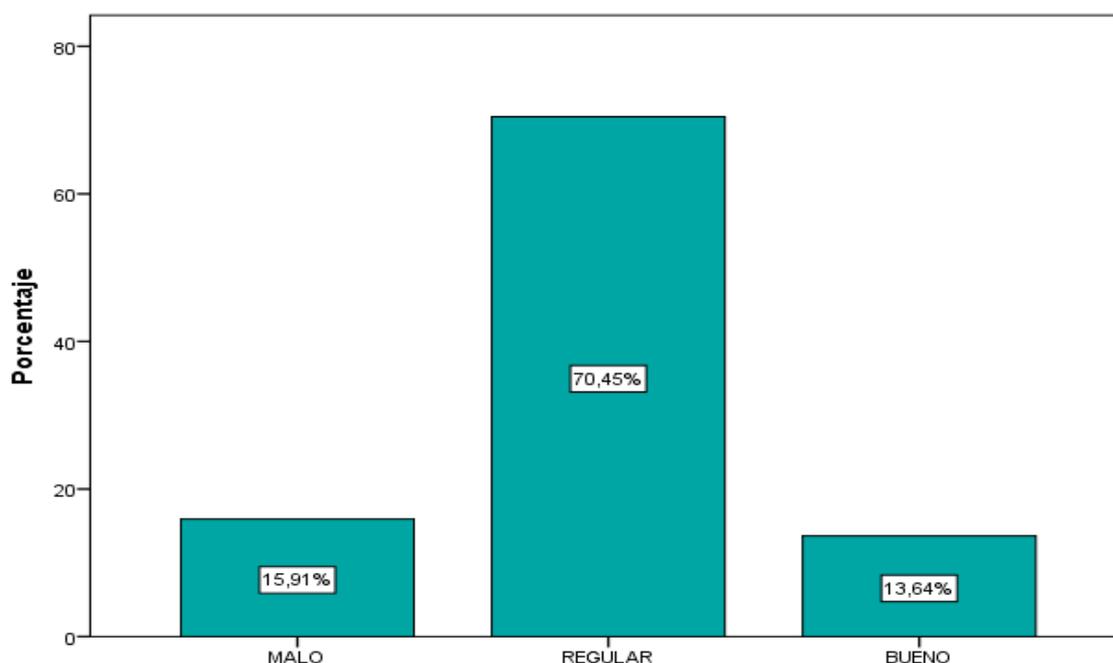
*Nivel de la dimensión emisión y notificación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	7	15.9
REGULAR	31	70.5
BUENO	6	13.6
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 17**

*Nivel de la dimensión emisión y notificación*



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según lo reflejado, el 70.45% de trabajadores regularmente actualizan los datos después de haber hecho la notificación al contribuyente, el 15.91% manifestó que el servicio de reparto de las notificaciones no es el adecuado y el 13.64% menciona que la emisión de notificaciones es buena porque tienen elaborado un calendario y los formatos están monitoreados que estén basados en la normativa.

Por último, para la quinta dimensión el resultado fue el siguiente.

**Tabla 18**

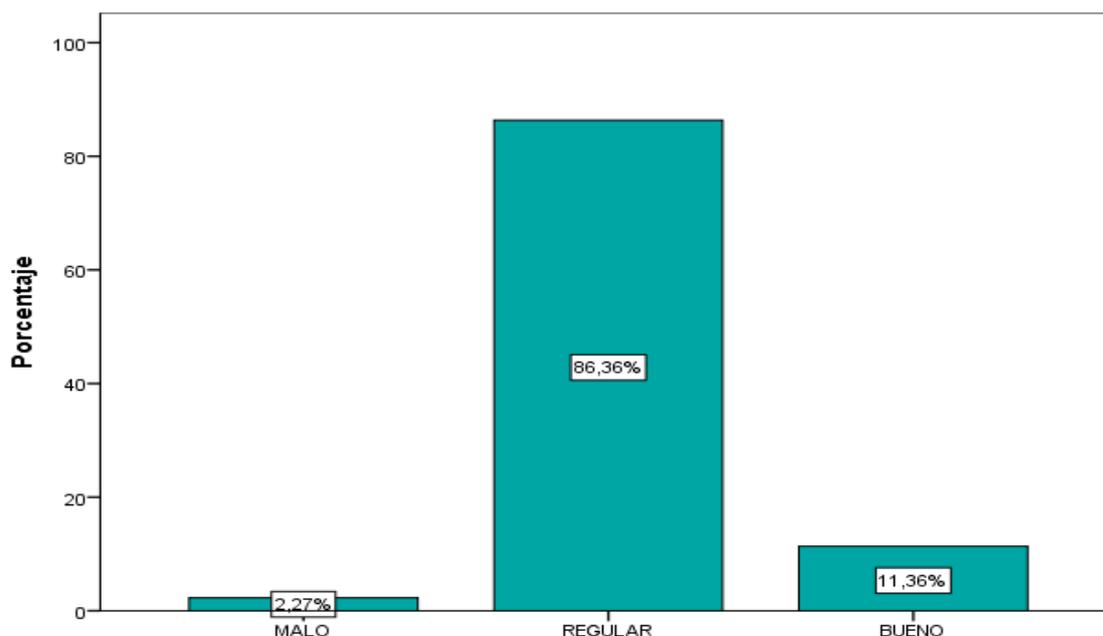
Nivel de la dimensión seguimiento

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
MALO	1	2.3
REGULAR	38	86.4
BUENO	5	11.4
Total	44	100.0

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Figura N° 18**

Nivel de la dimensión seguimiento



Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Se obtuvo que, el 86.36% del personal regularmente brindan seguimiento a través de los reportes con respecto al avance de la gestión de cobranza coactiva y común, el 11.36% están en un nivel bueno según el seguimiento realizan ajustes alineados al proceso de la cobranza y el 2.27% están en un nivel malo no se toman el tiempo para monitorear ni dar seguimiento a la cobranza.

## Análisis inferencial

Se considera de suma importancia, efectuar la prueba de normalidad a las variables recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza, de igual manera se midió el valor de correlación de las variables y se acepta o rechaza alguna de las hipótesis.

H1: Existe relación entre el recaudo del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

H0: No Existe relación entre el recaudo del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

P Valor=0.05

Si P es menos que 0.05 no se reconoce H0.

Si P es más que 0.05 se admite H0.

**Tabla 19**

*Contrastación de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Impuesto Predial	.119	44	.128
Gestión de Cobranza	.205	44	.000

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** La prueba de normalidad o contrastación de la hipótesis se realizó por medio de la prueba de Kolmogórov-Smirnov ya que la muestra contiene más de 30 individuos, la cual obtuvo una significancia de 0.000, indicando que los datos no son normales y no se reconoce a la hipótesis nula, es decir aceptando la hipótesis H1, además la correlación fue medida por el método de Spearman.

A continuación, vamos a aseverar si existe relación de Spearman o no, para eso se tomó en cuenta al objetivo específico 3 que es el siguiente.

**OE3:** Determinar si existe relación entre la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

### Prueba de hipótesis

**H1:** Existe relación entre el recaudo del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

**Ho:** No Existe relación entre de la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

P Valor=0.05

Si P es menos que 0.05 no se reconoce H0.

Si P es más que 0.05 se admite H0.

**Tabla 20**

Correlación entre recaudación impuesto predial y gestión de cobranza

		Impuesto Predial	Gestión de Cobranza
Rho de Spearman	Impuesto Predial	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	.000
Gestión de Cobranza		Coeficiente de correlación	44
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	44

Fuente: datos extraídos del SPSS 25

**Interpretación:** Según la comparación de Spearman se alcanzó una significancia de 0.000, asimismo, resultó un coeficiente de 0.740, por lo tanto, existe una relación buena entre Recaudación del Impuesto de los predios y la Gestión de Cobranza, por lo que no se reconoce la Ho y se admite a la H1.

## V. DISCUSIÓN

Según el primer objetivo específico que es analizar el recaudo del impuesto predial del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, se obtuvo los siguientes resultados.

Según la encuesta realizada a los 44 trabajadores del municipio, el 86.36% considera que regularmente se viene realizando la recaudación del impuesto predial y el 13.64% están en un nivel bueno considera que si se viene recaudando de una manera eficiente el impuesto.

Con respecto al resultado concuerda con lo mostrado por Córdova et al., (2020) el estudio del área de rentas del municipio distrital de Saucos San Martín se analizó el recaudo del impuesto predial. Su objetivo general fue analizar el recaudo del área de rentas dirigido al impuesto predial en el distrito de Saucos, San Martín, Perú. Se concluyó que solo el 60% de la recaudación es eficiente, además que es la fiscalización solo está a un 40% del total y se reflejó que el impuesto predial si tiene gran importancia para la municipalidad distrital de Saucos. Se recomienda implementar procedimientos o propuestas para optimizar el recaudo del impuesto predial y constantemente están actualizando la base de datos.

Según la encuesta realizada, el 52.27% opina regular que los sujetos activos del impuesto predial es aquel municipio provincial donde tiene domicilio el propietario del predio, el 18.18% considera malo que la identificación de competencia esté delimitada por el área de influencia desde donde el municipio realiza la obligación de acreedor tributario y el 18.18% considera malo.

Este resultado coincide por lo expuesto por Romero et al., (2021) menciona que la recaudación que genera los gobiernos locales es un pago obligatorio en tanto exista un dueño o un propietario del terreno o en su defecto bien mueble. Una de sus características del impuesto predial que es generalmente descentralizado y tiene un aspecto particular por cada municipalidad, gobierno local es decir beneficia a los municipios dónde se recauda, cuanto al alcance o el desarrollo

del impuesto cada país tiene su acuerdo de galería y leyes por las cuales se rigen, viendo en cuenta la cultura la tradición costumbres del lugar dónde se aplica.

Según la encuesta se obtuvo que, el 63.64% opina regular que los sujetos pasivos o contribuyentes que cancelan el impuesto predial se encuentren identificados de acuerdo al tipo de persona, el 13.64% considera malo y el 22.73% está en un nivel bueno, por lo tanto, manifiestan que la información acerca de los predios se solicita a SUNARP.

Asimismo, el resultado concuerda con lo afirmado por Estela et al., (2021) en el estudio en los gobiernos locales acerca de optimizar la gestión del impuesto predial en el departamento de Lambayeque. Su objetivo fue diseñar un modelo operativo que brinde mayor eficiencia a la gestión del impuesto predial. Se obtuvo como resultado que la gestión para el manejo del impuesto predial en la muestra recolectada, indica un incremento en el último decenio del impuesto predial, aun así, presenta grandes deficiencias en su recaudación, la principal problemática recae en la carencia en las bases catastrales no están actualizadas y genera una brecha de información para cumplir con la recaudación completa, además de mantener estrategias tradicionales para el cumplimiento tributario. En conclusión, se debe fortalecer la gestión de cobranza con capacitaciones constantes tanto para el personal interno y para los contribuyentes además de un compromiso de las autoridades.

De la encuesta realizada, el 34.09% nivel regular con respecto al valor del predio quiere decir que la base imponible del predio es el valor menor que resulta de hacer la comparación con el valor que se adquirió y la tabla aprobada, el 34.09% considera bueno que el valor de los predios se encuentre actualizados y el 31.82% considera malo. Asimismo, el 50% regularmente verifica el porcentaje o tasa de la base imponible del impuesto predial, el 34.09% tiene nivel malo, debido a que no verifica correctamente la propiedad predial que se encuentran inafectas y el 15.91% realiza de manera eficiente y bueno la aplicación del porcentaje y la revisión de las inafectaciones.

Este resultado no coincide con lo mencionado por Loaiza et al., (2018) en la indagación del impuesto predial sobre el comportamiento de la base gravable en Bogotá. Para lo cual tuvo su objetivo general de analizar la relación de la actualización catastral en base al cálculo del impuesto predial en la ciudad de Bogotá. El impuesto de los predios en Bogotá representa el segundo tributo de mayor ingreso en rentas de tributos a nivel local después sigue el impuesto de industria y el comercio. La valuación de los inmuebles llámese terrenos o casas se ven afectadas por la moneda la cuál es el peso frente al dólar, esta constantemente se ve elevada por las fluctuaciones del mercado a nivel monetario las cuales son fundamentales para el cómputo del impuesto predial unificado.

De acuerdo a la encuesta aplicada, el 65.91 opina que regularmente el municipio sube información de impuesto predial a su página institucional, el 27.27 % opina que nunca sube información a la web y el 6.82% son buenos con la orientación al contribuyente brindan información veraz y precisa.

De igual manera coincide con lo expuesto por Espinosa et al., (2018) en la investigación sobre el porqué de los municipios de México tienen dificultades para efectuar el recaudo del impuesto predial. Su objetivo principal fue descubrir las realidades individuales de varias municipalidades en la cual algunas logran recaudar con eficiencia y otras con mucha menor eficiencia. Se concluye que el nivel de marginación y las transferencias intergubernamentales si tienen un efecto estadísticamente positivo en el recaudo del impuesto predial. Nos indica que no solamente la reglamentación qué debe estar siempre estar actualizándose, también son los factores de la operatividad un sistema de calidad que esté constantemente recibiendo información para evitar brechas y que se pierda datos o en su defecto demoren al llegar a la base de datos de la entidad pública, contar con personal altamente capacitado y de experiencia para [igual](#) también reducir los rezagos y la operatividad al recaudar el impuesto de los gobiernos locales, lo que conlleva a una información homogénea qué podría repartirse o estandarizar dentro de todas los municipios del país.

Con respecto al segundo objetivo específico que fue identificar el nivel de la gestión de cobranza del Municipio Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, se logró los resultados siguientes.

Según el resultado obtenido, el 84.09% manifiesta que regularmente se toman en cuenta los datos de los periodos anteriores para establecer metas en la gestión de la cobranza y el 15.91% de trabajadores está en un nivel bueno establecen habilidades transformadoras en el procedimiento de gestión.

El resultado concuerda con lo dicho por Cajo (2021) en su tesis Recaudo del Impuesto Predial a través de un óptimo plan estratégico del Municipio de Pueblo Nuevo Ferreñafe. Su objetivo principal fue la propuesta de un plan de estrategias para optimizar el recaudo predial. Después del análisis realizado de acuerdo a su problema se obtuvo como resultado que hubo una disminución el año 2018 con 61%, se mantuvo el 2016 y 2019 con un 68% y 66% y aumentó el 2020 con 86% contribuyentes que no cancelaron sus impuestos, generando que el municipio no perciba ingresos lo cual son para mejoras de los beneficios que se dan a los ciudadanos de Pueblo Nuevo, además la institución no cuenta con un plan estratégico para el recaudo de los tributos. Se llegó a la conclusión que con el plan estratégico en el 2021 se mejoró el recaudo con S/106.877.00, por lo que se busca promover la cultura tributaria en los pobladores y brindar incentivos por el pronto pago a los contribuyentes morosos.

Del total de encuestados, el 81.82% regularmente reciben capacitaciones para realizar la deducción del impuesto predial. Asimismo, no tienen la información actualizada y confiable de los predios y el 18.15% nivel bueno pues manifiestan que se encuentran capacitados para realizar el sinceramiento de las cuentas por cobrar a los contribuyentes cuando se equivocan. Asimismo, se obtuvo que, el 70.45% regularmente se hace una división de la cartera de contribuyentes de acuerdo al tipo y la deuda, el 9.09% nivel malo, opina que no se tiene una proyección según la deuda y el contribuyente y el 20.45% está en un nivel bueno menciona que se monitorea cómo evoluciona el recaudo de acuerdo a la segmentación de cartera.

Con respecto al resultado concuerda con lo dicho por Zúñiga (2018) que los inmuebles informales presentan una gran cantidad de propiedades de diferentes tipos y una desactualización al clasificar el medio tanto sea urbano o tanto sea rural, el problema radica que esta y regularidad genera muchos problemas para los propietarios y también para la hacienda pública, en la cual tiene derecho a ejercer potestad de recaudación de impuestos, el problema que se genera es la falta de conciencia tanto del gobierno como del poblador que no está al día en la documentación de la propiedad inmueble. La oficina de catastro tiene una semejanza en los diferentes países los cuales crearon esta oficina motivados en fines tributarios para alinear el valor del inmueble y el monto del impuesto

Se obtuvo que el 13.64% es bueno manifiesta que todas las gestiones de cobranza lo realizan a través de llamadas y visitas a los contribuyentes para realizar la orientación adecuada al igual que se ha destinado un pequeño presupuesto para fomentar la cultura de pago y el 86.36% de trabajadores regularmente hace uso de la comunicación telefónica y la persuasión para impulsar los pagos de las deudas del impuesto de los predios.

De igual manera, coordina con lo expuesto por Alfonso et al., (2019) en el trabajo de investigación sistema tributario y su análisis del pago del impuesto de los predios del municipio de Soacha Cundinamarca. Su objetivo general fue analizar el impuesto predial en la municipalidad de Soacha Cundinamarca, midiendo la evasión de dicho impuesto. En las conclusiones de la investigación encontramos que en promedio se alcanzó una recaudación del 65% del impuesto, la recomendación se da en que los contribuyentes deben alcanzar un buen nivel de concientización sobre los pagos oportunos del impuesto, el cual tiene principal importancia para el crecimiento económico y social del área gobernada, además a los directivos del gobierno local, mejorar la normatividad legal y operatividad de gestión administrativa para eliminar o minimizar deficiencias en el proceso de recaudar el impuesto predial.

Según los resultados logrados, el 70.45% de trabajadores regularmente actualizan los datos después de haber hecho la notificación al contribuyente, el 15.91% manifestó que el servicio de reparto de las notificaciones no es el

adecuado y el 13.64% menciona que la emisión de notificaciones es buena porque tienen elaborado un calendario y los formatos están monitoreados que estén basados en la normativa.

Coincide con lo determinado por Mijahuanca, (2022) en la investigación sobre el desarrollo sostenible a través del recaudo del impuesto de los predios del distrito de Elías Soplin Vargas. Su objetivo fue establecer el nivel de recaudo de impuesto de los predios y su propósito para el desarrollo económico. Se concluye que ambas variables, tanto en recaudación de impuestos y desarrollo sostenible sí tienen cierta incidencia a un nivel del 35%, en la dimensión administración del recaudo del impuesto también refleja un valor de 49%, la dimensión fiscalización del impuesto arroja un valor de 57% y en cuanto a la calidad de vida en el desarrollo sostenible tiene un valor del 60%, en conclusión se debe tener mayor participación de la autoridad, de recursos capacitaciones, campañas de difusión para maximizar el recaudo del impuesto.

Se obtuvo que, el 86.36% de los trabajadores regularmente brindan seguimiento a través de los reportes con respecto al avance de la gestión de cobranza coactiva y común, el 11.36% están en un nivel bueno según el seguimiento realizan ajustes alineados al proceso de la cobranza y el 2.27% están en un nivel malo no se toman el tiempo para monitorear ni brindar seguimiento a la cobranza.

Con respecto al resultado obtenido coincide con lo manifestado por según Barrueto et al. (2018) en su trabajo Reducción de la tasa de morosidad a través de habilidades de cobranza en el Municipio Distrital de Pueblo Nuevo-Ferreñafe. El objetivo del estudio es diseñar métodos de cobranza para disminuir la tasa de morosidad predial del Municipio. Se llegó a determinar que el municipio no se encuentra enfocados a disminuir la morosidad, es por ello que se propuso estrategias que disminuyan la morosidad de los contribuyentes. Se concluye que las estrategias como son: los incentivos a buen pagador, notificaciones, charlas, llamadas telefónicas, ayudan a la reducción de la morosidad.

De acuerdo al tercer objetivo específico que es determinar si existe relación entre la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, se alcanzó el resultado siguiente.

Según la comparación de Spearman se logró un grado de significancia de 0.000, asimismo, resultó un coeficiente de 0.740, por lo tanto, existe una relación buena entre Recaudación del Impuesto Predial y la Gestión de Cobranza, por lo que no se reconoce la  $H_0$  y se admite la  $H_1$ .

El resultado obtenido coincide con lo expuesto por Montero et al. (2020) el estudio de investigación sobre el recaudo del impuesto predial en el municipio de la Unión y sus factores disidencia Piura, Perú. Su objetivo principal fue reconocer los factores incidentes para recaudar el impuesto de las posesiones del municipio de la Unión Piura. En su prueba de confiabilidad se obtuvo un valor de 0.9 donde manifiesta que es de confianza el instrumento. Se concluyó que existe una correlación directa entre factores socioeconómicos y capacidad de pago, y entre factores culturales incumplimiento de pago. Es decir, si la capacidad socioeconómica del poblador o el contribuyente sube tendrá un efecto directo en el recaudo del impuesto de los terrenos. Se recomienda designar mayores recursos para la valorización del departamento de administración tributaria además de darle los mecanismos suficientes para el logro de metas, modernizar y actualizar equipos para controlar el crecimiento poblacional y tener una base catastral constantemente actualizada.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se analizó, según la encuesta realizada a los 44 administrativos del municipio distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, que el 86.36% regularmente se viene recaudando el impuesto predial, esto debido a que el personal no actualiza el valor de los predio, es por ello que se demora el cálculo del impuesto y además no brinda la información adecuada y el 13.64% están en un nivel bueno y realizando el trabajo de recaudación de una manera eficiente y brinda información oportuna acerca de los pagos a los contribuyentes.
2. Se identificó el nivel de la gestión de cobranza del municipio distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, a través de la encuesta el 84.09% manifiesta que regularmente se toman en cuenta los datos de los periodos anteriores para establecer metas en la gestión de la cobranza, asimismo no usan la tecnología para gestionar las cobranzas y el 15.91% de trabajadores está en un nivel bueno establecen habilidades innovadoras en el proceso de gestión a través de las notificaciones y formatos.
3. Se determinó que existe una relación buena entre recaudo del impuesto de los predios y la gestión de cobranza, según la comparación de Spearman se consiguió un nivel demostrativo de 0.000, asimismo, resultó un coeficiente de 0.740, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula  $H_0$  y se aceptó a la  $H_1$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al área de recaudación del municipio de Pueblo Nuevo-Ferreñafe, mejorar su recaudo del impuesto predial, actualizando la base de datos catastrales, esto ayudará a tener información de los predios y los contribuyentes bien detallada para que se pueda realizar de manera eficiente el cálculo del impuesto predial y puedan definir nuevas estrategias de recaudación.
2. Se recomienda al área de gestión de cobranza de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, desarrollar estrategias que conlleven a mejorar la gestión de cobranza del impuesto predial, para lograrlo deben tener una buena planificación, estrategias e incentivar por medio de publicidad los beneficios de pagar en las fechas establecidas sus impuestos.
3. Se recomienda optimizar la gestión de cobranza porque existe relación con el recaudo del impuesto predial, si se mejora la cobranza se va a obtener mejores ingresos consecuencia del pago del impuesto predial y va a permitir ofrecer mejores servicios y contribuir con el desarrollo del distrito de Pueblo Nuevo – Ferreñafe

## Referencias

- Alfaro Díaz, J., & Rühling, M. (2007). *La incidencia de los gobiernos locales en el impuesto Predial en el Perú*. Lima.Ministerio de Economía y Finanzas. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/documentos/Incidencia\\_GL\\_Imp\\_predial\\_Peru.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Incidencia_GL_Imp_predial_Peru.pdf)
- Alfonso Alonso, H. A., & Sepúlveda Rojas, D. T. (2019). *Análisis en el Pago del Impuesto Predial, Según el Sistema Tributario en el Municipio de Soacha Cundinamarca*. [Tesis de postgrado,Universidad la Gran Colombia]. <https://repository.ugc.edu.co/handle/11396/5796>
- Bancolombia. (2021). *¿Como hacer un gestión de cobranza efectiva en las empresa?*.Bancolombia.<https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/administracion-y-finanzas/gestion-de-cobranza-efectiva#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20es,haya%20pactado%20entre%20las%20partes>.
- Baptista Lucio , P., Fernández Collado , C., & Henández Sampieri , R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). McGraw-Hill.<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Barrueto Brambilla, M. Y., & Cueva Castro , G. J. (2018). *Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo-Ferreñafe*. [Tesis de postgrado,Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31743>
- Cajo Siesquén , L. Y. (2021). *Plan estratégico para optimizar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo Ferreñafe*. [Tesis de pregrado,Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7875>
- CIAT(Centro Interamericano de Administración Tributarias). (2021). *La recaudación único objetivo de los impuestos.Una concepción que no se ajusta a la Política Tributaria*.CIAT.<https://www.ciat.org/ciatblog-la>

recaudacion-unico-objetivo-de-los-impuestos-una-concepcion-que-no-se-ajusta-a-la-politica-tributaria/

Cordova Sangama, H., & Ramírez Bartra, K. (2020). *Análisis de la recaudación del impuesto predial en el área de rentas de la minucipalidad distrital de Sauce, San Martin, Perú*. San Martin, Perú. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3863>

Espinosa, S., Martinez, J., & Martell, C. (2018). Why some municipalities in mexico are better property tax collectors than others?. *Scielo*, 27(2). <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v27n2/1405-1079-gpp-27-02-375.pdf>

Estela Guevara, J., & Banda Coronel, E. (2021). Modelo conductual para optimizar la gestión del impuesto predial en gobiernos locales del departamento de Lambayeque. lambayeque, Perú. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9918/Estela\\_Guevara\\_y\\_Banda\\_Coronel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9918/Estela_Guevara_y_Banda_Coronel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Novoa, O. J., & De Hernández, J. M. (2013). *gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas* (1ª ed.). Académica Española. [https://books.google.com.pe/books?id=1JVbngEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=1JVbngEACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y)

Loaiza Ocampo, D. M., & Quiñones Vargas, A. (2018). *Comportamiento de la base gravable del impuesto predial en Bogotá en los últimos cinco años*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/41051/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luis López, P. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Scielo*, 9(8). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

M.De Cesare , C. (2016). *Sistemas del impuesto predial en América Latina y el Caribe*. Lincoln Institute of Land

Policy. <https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/sistemas-del-impuesto-predial-full-3.pdf>

MEF(Ministerio de Economía y Finanzas). (2015). *Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial-Declaración Jurada* (5° ed.). Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metas/5\\_declaracion\\_jurada.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/5_declaracion_jurada.pdf)

MEF(Ministerio de Economía y Finanzas). (2020). *Manual de Tributos Municipales*. Ministerio de Economía y Finanzas. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu\\_fisc/documentos/tributosmunicipales/Manual\\_TM.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tribu_fisc/documentos/tributosmunicipales/Manual_TM.pdf)

Mijahuanca Chumbe, D. (2022). Recaudación del impuesto predial y su influencia con el desarrollo sostenible del distrito de Elías Soplín Vargas, año 2018. Tarapoto, Perú. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4333>

Montero Cano, A., & Verdeguer Huaco, T. E. (2020). Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial del año 2018 en la municipalidad distrital de La Unión, Piura-Perú, 2020. Piura, Perú. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura] Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2808652>

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa -Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4°ta ed.). Ediciones de la U [https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia\\_investigacion%20n.pdf](https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigacion%20n.pdf)

Romero Carazas, R., Soria Díaz, M. E., Del Castillo Gómez, W., & Colmenares de Zavala, Y. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *Eca Sinergia*, 12(3). <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/3583>

- Romero Carazas, R., Torres Barrera, W., & Vásquez Villanueva, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Gestión Joven*,22(4). [http://elcriterio.com/revista/contenidos22\\_4/Vol22\\_num4\\_4.pdf](http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf)
- SAT. (2021). *Información de Impuesto Predial y Arbitrios* . Servicio de Administración Tributaria. <https://www.sat.gob.pe/websitev9/tributosmultas/predialyarbitrios/informacion>
- Zúñiga Espinoza, N. G. (2018). Informal properties in municipalities of Sinaloa, México. *Cimexus*,13(2). <https://cimexus.umich.mx/index.php/cim1/article/viewFile/280/227>

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿De qué manera la recaudación del impuesto predial se relaciona con la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación de la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.</p>	<p><b>HIPÓTESIS</b></p> <p>H1: Existe relación entre la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe</p>	<p><b>VARIABLE I</b></p> <p>Recaudación del Impuesto Predial</p>	Hecho Gravado	<p>Tipo de estudio: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p> <p>Población: 50 trabajadores del Municipio de Ferreñafe.</p> <p>Muestra: 44 trabajadores del Municipio de Ferreñafe.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. ¿Cómo se viene recaudando el impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe?</p> <p>2. ¿Cómo es el nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe?</p> <p>3. ¿Cómo la recaudación del impuesto predial se relaciona con la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Analizar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe</p> <p>2. Identificar el nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe</p> <p>3. Determinar si existe relación entre la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe</p>	<p>Ho: No existe relación entre la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe</p>		Acreeador Del Impuesto Al I.P	
				Deudor Del Impuesto Al I.P	
				Base Imponible Del Impuesto	
				Tasa O Alícuota Del Impuesto	
				Presentación De Las Declaraciones Juradas	
				Pago del Impuesto	
				Transparencia	
<p><b>VARIABLE II</b></p> <p>Gestión cobranza</p>	<p>3. Determinar si existe relación entre la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe</p>	<p>Ho: No existe relación entre la recaudación del impuesto predial y la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe</p>	Determinación De Deuda		
			Segmentación		
			Gestión		
			Emisión Y Notificaciones		
				Seguimiento	

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable V1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Recaudación del impuesto predial (IP)	La recaudación tributaria, puede considerarse como una medida del grado en que el gobierno controla los recursos de la economía. (CIAT, 2021)	Representa acciones de una organización pública para cobrar obligaciones financieras de los contribuyentes que realizan sus actividades en el ámbito de su jurisdicción.	Hecho gravado	• Valor de los predios	¿Se encuentran establecidos los valores del Impuesto predial?	LIKERT 5  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				• Periodicidad	¿Se verifica que los deudores deberán pagar el impuesto anual computado desde el año siguiente en el cual se efectuó la primera inscripción en SUNARP?	
			Acreedor del Impuesto al I.P.	• Municipalidad distrital	¿Considera que los sujetos activos del IP son aquellas Municipalidades Provinciales donde tiene domicilio el propietario del predio?	
				• Identificación de competencia	¿Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario?	
			Deudor del Impuesto al I.P.	• Tipo de Persona (Natural o jurídica)	¿Están plenamente identificados los sujetos pasivos del IP en calidad de contribuyentes?	
				• Requerimiento de información a SUNARP	¿Se solicita información del registro del predio a SUNARP?	
			Base imponible del impuesto	• Valor total del predio	¿Se verifica que la base imponible del impuesto del IP corresponda al menor valor resultante de comparar el valor original de adquisición y el valor según tabla referencial aprobada?	
				• Actualización del valor total del predio	¿Se encuentran actualizados los valores de los predios?	
			Tasa o alícuota del impuesto	• Porcentaje aplicable	¿Se ha verificado que la tasa del IP sea el 1% de la base imponible?	
				• Inafectaciones	¿Se verifica plenamente la propiedad predial inafecta?	
			Presentación de las declaraciones juradas	• Transferencia del bien	¿Se verifica el cumplimiento en la presentación de las declaraciones juradas por transferencia de dominio?	
				• Sanciones	¿Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción por parte de la Municipalidad?	

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gradualidad de la sanción</li> </ul>	¿Se realiza la difusión al contribuyente que si regulariza la presentación de la DDJJ se verá beneficiado con incentivos?	
			Pago del impuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago al contado</li> </ul>	¿Se recuerda a los contribuyentes los plazos para presentar DDJJ del IP, así como los lugares para su respectivo pago?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otras formas de pago</li> </ul>	¿Se han establecido otras formas de pago como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago en forma fraccionada</li> </ul>	¿Se recuerda a los contribuyentes que las formas de pago del IP, son dos: al contado y en forma fraccionada?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reajustes</li> </ul>	¿Se hace la difusión de que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios</li> </ul>	¿La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la DDJJ de los ciudadanos que compran un predio?	
			Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal web</li> </ul>	¿La Municipalidad difunde información del IP en su portal web institucional?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación</li> </ul>	¿El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz respecto del I.P.?	

Variable V2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de Medición
Gestión de cobranza municipal	La gestión de cobranzas se trata de garantizar que los contribuyentes paguen sus compromisos de pago. La buena gestión de las cuentas por cobrar ayuda a evitar pagos vencidos o impagos. Por lo tanto, es una forma rápida y efectiva de fortalecer la posición financiera o de liquidez de la organización. (Bancolombia, 2021)	Es un conjunto de microprocesos concatenados, que se aplican de manera eficiente a los contribuyentes para recuperar las cantidades que se encuentran por cobrar y de esta manera generar en el corto plazo la liquidez suficiente que le permita a la organización continuar con el curso normal de sus operaciones.	Determinación de deuda	• Obligación tributaria	¿Se cuenta con colaboradores capacitado para el cálculo del IP?	Likert 5  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				• Base de datos	¿Se tiene información confiable y actualizada necesaria para calcular el IP?	
				• Emisión de DDJJ	¿Existen procedimientos por escrito la emisión de la DD.JJ del IP?	
				• Sinceramiento de la deuda	¿Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano ha cometido errores?	
				• Exigibilidad tributaria	¿Con frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IP?	
			Segmentación	• Criterios de segmentación	¿Se realiza una segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda?	
				• Proyección recaudación	¿Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente?	
				• Segmentación de cartera	¿Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?	
				• Asignación de cartera	¿Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?	
			Gestión	• Comunicación telefónica	¿Existe permanente comunicación con los contribuyentes (llamadas y/o visitas) para orientarlos acerca de sus obligaciones?	
				• Persuasión	¿Se hace uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobrar?	
				• Educación	¿Se ha destinado presupuesto para desarrollar programas que fomentan la cultura tributaria?	
			Emisión y notificaciones	• Cronogramas	¿Se ha elaborado un calendario para emitir los valores?	

				• Formatos	¿Se monitorea que los formatos hayan sido diseñados según normativa y tengan la información correspondiente?
				• Servicio de reparto	¿Se utilizan correctamente las formas de comunicaciones?
				• Base de datos	¿Se actualiza la base de datos inmediatamente después de haberse realizado la notificación al contribuyente?
			Seguimiento	• Reportes	¿Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva?
				• Ajustes	¿Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza?
				• Metas	¿Se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores para el establecimiento de metas en la recaudación?
				• Propuestas de Mejora	¿Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación?

**ANEXO 3: Cuestionrio**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**ENCUESTA**

**Autor:** Cuadros Bordo Héctor Franco

Maruzzela Suamuth Dati

Se agradece anticipadamente la colaboración de los colaboradores de la Municipalidad de Pueblo Nuevo-Ferreñafe, marcar con una (X) la alternativa que crea conveniente.

(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO - (2) EN DESACUERDO (3) INDIFERENTE – (4) DE ACUERDO – (5) TOTALMENTE DE ACUERDO					
VARIABLE INDEPENDIENTE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL					
<b>DIMENSIÓN: HECHO GRAVADO</b>					
<b>Valor de los predios</b>	1	2	3	4	5
1. ¿Se encuentran establecidos los valores del Impuesto predial?					
<b>Periodicidad</b>	1	2	3	4	5
2. ¿Se verifica que los deudores deberán pagar el impuesto anual computado desde el año siguiente en el cual se efectuó la primera inscripción en SUNARP?					
<b>DIMENSIÓN: ACREEDOR DEL IMPUESTO AL I.P</b>					
<b>Municipalidad distrital</b>	1	2	3	4	5
3. ¿considera que los sujetos activos del IP son aquellas Municipalidades Provinciales donde tiene domicilio el propietario del predio?					
<b>Identificación de competencia</b>	1	2	3	4	5
4. ¿Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario?					
<b>DIMENSIÓN: DEUDOR DEL IMPUESTO AL I.P</b>					
<b>Tipo de Persona (Natural o jurídica)</b>	1	2	3	4	5
5. ¿Están plenamente identificados los sujetos pasivos del IP en calidad de contribuyentes?					
<b>Requerimiento de información a SUNARP</b>	1	2	3	4	5
6. ¿Se solicita información del registro del predio a SUNARP?					
<b>DIMENSIÓN: BASE IMPONIBLE DEL IMPUESTO</b>					

<b>Valor total del predio</b>	1	2	3	4	5
7.¿Se verifica que la base imponible del impuesto del IP corresponda al menor valor resultante de comparar el valor original de adquisición y el valor según tabla referencial aprobada?					
<b>Actualización del valor total del predio</b>	1	2	3	4	5
8.¿Se encuentran actualizados los valores de los predios?					
<b>DIMENSIÓN: TASA O ALÍCUOTA DEL IMPUESTO</b>					
<b>Porcentaje aplicable</b>	1	2	3	4	5
9.¿Se ha verificado que la tasa del IP sea el 1% de la base imponible?					
<b>Inafectaciones</b>	1	2	3	4	5
10.¿Se verifica plenamente la propiedad predial inafecta?					
<b>DIMENSIÓN: PRESENTACIÓN DE LAS DECLARACIONES JURADAS</b>					
<b>Transferencia del bien</b>	1	2	3	4	5
11.¿ Se verifica el cumplimiento en la presentación de las declaraciones juradas por transferencia de dominio?					
<b>Sanciones</b>	1	2	3	4	5
12.¿Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción por parte de la Municipalidad?					
<b>Gradualidad de la sanción</b>	1	2	3	4	5
13.¿Se realiza la difusión al contribuyente que si regulariza la presentación de la DDJJ se verá beneficiado con incentivos?					
<b>DIMENSIÓN: PAGO DEL IMPUESTO</b>					
<b>Pago al contado</b>	1	2	3	4	5

14.¿ Se recuerda a los contribuyentes los plazos para presentar DDJJ del IP, así como los lugares para su respectivo pago?					
<b>Otras formas de pago</b>	1	2	3	4	5
15.¿Se han establecido otras formas de pago como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc?					
<b>Pago en forma fraccionada</b>	1	2	3	4	5
16.¿Se recuerda a los contribuyentes que las formas de pago del IP, son dos : al contado y en forma fraccionada?					
<b>Reajustes</b>	1	2	3	4	5
17.¿Se hace la difusión de que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM?					
<b>Convenios</b>	1	2	3	4	5
18.¿La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la DDJJ de los ciudadanos que compran un predio?					
<b>DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA</b>					
<b>Portal Web</b>	1	2	3	4	5
19.¿La Municipalidad difunde información del IP en su portal web institucional?					
<b>Orientación</b>	1	2	3	4	5
20.¿El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz respecto del I.P.?					

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZA					
<b>DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DE DEUDA</b>					
<b>Obligación tributaria</b>	1	2	3	4	5
1. ¿Se cuenta con colaboradores capacitado para el cálculo del IP?					
<b>Base de datos</b>	1	2	3	4	5
2. ¿Se tiene información confiable y actualizada necesaria para calcular el IP?					
<b>Emisión de DDJJ</b>	1	2	3	4	5
3.¿Existen procedimientos por escrito la emisión de la DD.JJ del IP?					
<b>Sinceramiento de la deuda</b>	1	2	3	4	5
4.¿Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano ha cometido errores?					
<b>Exigibilidad deuda tributaria</b>	1	2	3	4	5
5.¿Con frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IP?					
<b>DIMENSIÓN: SEGMENTACIÓN</b>					
<b>Criterios de segmentación</b>	1	2	3	4	5
6. ¿Se realiza una segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda?					
<b>Proyección recaudación</b>	1	2	3	4	5
7. ¿Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente?					
<b>Segmentación de cartera</b>	1	2	3	4	5

8.¿Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?					
<b>Asignación de cartera</b>	1	2	3	4	5
9.¿Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?					
<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN</b>					
<b>Comunicación telefónica</b>	1	2	3	4	5
10.¿ Existe permanente comunicación con los contribuyentes (llamadas y/o visitas) para orientarlos acerca de sus obligaciones?					
<b>Persuasión</b>	1	2	3	4	5
11.¿Se hace uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobrar?					
<b>Educación</b>	1	2	3	4	5
12.¿Se ha destinado presupuesto para desarrollar programas que fomentan la cultura tributaria?					
<b>DIMENSIÓN: EMISIÓN Y NOTIFICACIONES</b>					
<b>Cronogramas</b>	1	2	3	4	5
13.¿Se ha elaborado un calendario para emitir los valores?					
<b>Formatos</b>	1	2	3	4	5
14.¿Se monitorea que los formatos hayan sido diseñados según normativa y tengan la información correspondiente?					
<b>Servicio de reparto</b>	1	2	3	4	5
15.¿Se utilizan correctamente las formas de comunicaciones?					
<b>Base de datos</b>	1	2	3	4	5

16.¿Se actualiza la base de datos inmediatamente después de haberse realizado la notificación al contribuyente?					
<b>DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO</b>					
<b>Reportes</b>	1	2	3	4	5
17.¿Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva?					
<b>Ajustes</b>	1	2	3	4	5
18.¿Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza?					
<b>Metas</b>	1	2	3	4	5
19.¿Se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores para el establecimiento de metas en la recaudación?					
<b>Propuestas de mejora</b>	1	2	3	4	5
20.¿Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación?					

- *Se considera el instrumento a utilizar.*

## ANEXO 4: Información trabajada en el SPSS 25

V1.Recaudación del Impuesto Predial-Hector.sav [Conjunto\_de\_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEM1	Númerico	8	0	1. ¿Se encuentran establecidos los val...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITEM2	Númerico	8	0	2. ¿Se verifica que los deudores deber...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITEM3	Númerico	8	0	3. ¿considera que los sujetos activos d...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITEM4	Númerico	8	0	4. ¿Está delimitada el área de influenci...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITEM5	Númerico	8	0	5. ¿Están plenamente identificados los ...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITEM6	Númerico	8	0	6. ¿Se solicita información del registro ...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITEM7	Númerico	8	0	7. ¿Se verifica que la base imponible de...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITEM8	Númerico	8	0	8. ¿Se encuentran actualizados los valo...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITEM9	Númerico	8	0	9. ¿Se ha verificado que la tasa del IP s...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITEM10	Númerico	8	0	10. ¿Se verifica plenamente la propieda...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITEM11	Númerico	8	0	11. ¿Se verifica el cumplimiento en la p...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITEM12	Númerico	8	0	12. ¿Se realiza la difusión de que el inc...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ITEM13	Númerico	8	0	13. ¿Se realiza la difusión al contribuye...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ITEM14	Númerico	8	0	14. ¿Se recuerda a los contribuyentes l...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ITEM15	Númerico	8	0	15. ¿Se han establecido otras formas d...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ITEM16	Númerico	8	0	16. ¿Se recuerda a los contribuyentes q...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	ITEM17	Númerico	8	0	17. ¿Se hace la difusión de que los imp...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ITEM18	Númerico	8	0	18. ¿La Municipalidad ha celebrado con...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	ITEM19	Númerico	8	0	19. ¿La Municipalidad difundió informaci...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	ITEM20	Númerico	8	0	20. ¿El responsable de orientación al c...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1.RECAU...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	31	Derecha	Escala	Entrada
22	MED.V1.RE...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	34	Derecha	Escala	Entrada
23	MED1.V1.R...	Númerico	5	0	MED.V1.RECAUDACIONIMPUESTOP...	{1, MALO}...	Ninguna	34	Derecha	Ordinal	Entrada
24	D1.HECHO...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

V2.Gestión de Cobranza-Hector.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEM1	Númerico	8	0	1. ¿Se cuenta con colaboradores capa...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	ITEM2	Númerico	8	0	2. ¿Se tiene información confiable y act...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	ITEM3	Númerico	8	0	3. ¿Existen procedimientos por escrito l...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	ITEM4	Númerico	8	0	4. ¿Se cuenta con colaboradores califica...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	ITEM5	Númerico	8	0	5. ¿Con frecuencia se verifica la exigibili...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	ITEM6	Númerico	8	0	6. ¿Se realiza una segmentación de la ...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	ITEM7	Númerico	8	0	7. ¿Se proyecta la recaudación de la ca...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	ITEM8	Númerico	8	0	8. ¿Se monitorea cómo evoluciona la rec...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	ITEM9	Númerico	8	0	9. ¿Se asigna a colaboradores calificado...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ITEM10	Númerico	8	0	10. ¿Existe permanente comunicación ...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	ITEM11	Númerico	8	0	11. ¿Se hace uso de la persuasión para ...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	ITEM12	Númerico	8	0	12. ¿Se ha destinado presupuesto para ...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	ITEM13	Númerico	8	0	13. ¿Se ha elaborado un calendario para...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	ITEM14	Númerico	8	0	14. ¿Se monitorea que los formatos hay...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	ITEM15	Númerico	8	0	15. ¿Se utilizan correctamente las forma...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	ITEM16	Númerico	8	0	16. ¿Se actualiza la base de datos inme...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	ITEM17	Númerico	8	0	17. ¿Se elaboran reportes respecto del a...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	ITEM18	Númerico	8	0	18. ¿Se realizan ajustes a los lineamien...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	ITEM19	Númerico	8	0	19. ¿Se toman en cuenta datos histórico...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	ITEM20	Númerico	8	0	20. ¿Se establecen estrategias innovado...	{1, MALO}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V2.GESTIÓ...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	23	Derecha	Escala	Entrada
22	MED.V2.G...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	27	Derecha	Escala	Entrada
23	MED1.V2.G...	Númerico	5	0	MED.V2.GESTIÓNDECOBRANZA (agru...	{1, MALO}...	Ninguna	28	Derecha	Ordinal	Entrada
24	D1.DETER...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	24	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**