



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Sistema de gestión de cobranza para la recaudación tributaria
predial en la municipalidad distrital de Tocmoche, Cajamarca

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Montalvo Montalvo, Antonio (orcid.org/0000-0001-7758-8322)

ASESORA

Dra. Heredia Llatas, Flor (orcid.org/0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Chiclayo - Perú.

2023

Dedicatoria

Al Apóstol Santiago, patrono del distrito de Miracosta, mis abuelitos, Flor de María, Angelita, Pedrito mi hermano, y demás familiares que ya no encuentran presentes en este mundo, pero siempre los llevo presentes en mi memoria.

Agradecimiento

A Dios por darnos la vida, a mis padres Pedro Pablo y Blanca Mery, Gaby mi hermana por sus constantes consejos de superación, a mis hijos Renato y Romina, que son el motivo para seguir adelante y un agradecimiento especial a la municipalidad de Tocmoche por permitir realizar el presente trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización.....	13
Tabla 2. FODA.....	17
Tabla 3. Análisis de la recaudación tributaria predial.....	22
Tabla 4. Estrategias de cobranza para la recaudación predial	26

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	11
Figura 2. Diagrama de Ishikawa.....	19

Resumen

La investigación tiene como objetivo diseñar una propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial en la municipalidad distrital de Tocmoche 2021. La investigación fue de tipo descriptiva y con un enfoque mixto y con un diseño no experimental, transversal y propositivo. Tuvo en cuenta las técnicas de análisis documental y entrevista. Los resultados, En la investigación se analizó la recaudación tributaria predial, determinando que se ha tenido una reducción del impuesto predial de S/. 11827.00 de enero a noviembre 2019 a S/. 10837.00 de enero a noviembre 2020, representando en términos porcentuales una baja del 8.37% en relación del año anterior. Concluye que, la situación actual de la cobranza de la municipalidad de Tocmoche, es deficiente; los fundamentos teóricos de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche, fueron según la guía del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y Cooperación Alemana GIZ (2015); la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche, es deficiente, y; se logró diseñar una propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial en la municipalidad distrital de Tocmoche 2021.

Palabras clave: Recaudación, predios, cobranza, estrategias

Abstract

The objective of the research is to Design a proposal for a collection management system to improve property tax collection in the district municipality of Tocmoche 2021. The research was descriptive and with a mixed approach and with a non-experimental, cross-sectional and purposeful design. He took into account the techniques of documentary analysis and interview. The results. In the investigation, the property tax collection was analyzed, determining that there has been a reduction of the property tax of S/. 11827.00 from January to November 2019 at S/. 10837.00 from January to November 2020, representing a decrease of 8.37% in percentage terms compared to the previous year. It concludes that the current situation of the collection of the municipality of Tocmoche is deficient; The theoretical foundations of collection management to improve property tax collection of the municipality of Tocmoche, were according to the guide of the Ministry of Economy and Finance MEF and German Cooperation GIZ (2015); the property tax collection of the municipality of Tocmoche is deficient, and; It was possible to design a proposal for a collection management system to improve property tax collection in the district municipality of Tocmoche 2021.

Keywords: Collection, property, collection, strategies

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, la presión fiscal, es indicada por la totalidad de impuestos que percibe el estado (Onrubia y Rodado, 2019). Normalmente se expresa como los ingresos fiscales en relación al porcentaje del PIB, que los contribuyentes derivan al pago de impuestos, por lo que la media de recaudación tributaria al PBI de América Latina fue del 22.7% en el año 2016 por debajo de la media de los ingresos tributarios de 34.3% de los países integrantes de la OCDE (Laban, 2018).

Un reporte de la Contraloría de Costa Rica, halló altos indicadores en morosidad en diversas municipalidades, que formaron un monto por cobrar de aproximadamente ¢ 84.270 millones en un año (Casas, 2021). Además, se afirma que en una municipalidad en un año era de ¢18.250 millones y pasó al siguiente año a ¢20.353 millones; por último, se resalta que el aumento de la morosidad en los municipios de todo el país, destacando la frágil política de modernización de los servicios y tasas, creando pérdida en ciertas municipalidades de la región, por el monto de 84,27 millones (Suclupe, 2016).

En los últimos cinco años, diversos países como el de México que ha percibido en promedio 0.20% del PIB, por otro lado, EEUU, Uruguay y Chile han percibido, 2.76, 0.73 y 0.59% (Sanguinetti, 2020). Un comportamiento continuo de la hacienda municipal es la recaudación predial, generándose interrogantes del ¿por qué la recaudación predial es tan reducida? y ¿qué aspectos influyen en la recaudación predial?, planteándose algunos como en la parte económica, política y administrativa (Gutiérrez, 2018).

En la gestión del impuesto predial, se considera un macroproceso en tres procesos; el primero, el de cobranza ordinaria; segundo, cobranza coactiva, y; el tercero, el control de la deuda tributaria para emitir de forma pertinente los valores tributarios, que facilita ejecutar los procesos de control y seguimiento de la deuda en todas sus períodos, en la búsqueda de saldos por cobrar para instaurar las políticas de cobranza y de control de pagos, tanto en el contexto ordinario y coactivo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).

En el Perú, un estudio del MEF, el impuesto predial constituye el 7% de los ingresos de los municipios, en el año 2018; y el 62% de la recaudación de impuestos en el mismo año; también, el valor total de los predios oscilan entre 0,2

% a 1,00%; además, la recaudación predial en el Perú, es insuficiente, a pesar del incremento de los últimos 15 años siendo el 0,24% del PBI del mismo año, ubicándose por debajo de la media de otros países de la región (0,40%) y; por último, un número de 643 municipios no reporta o declara cero en relación al recaudo predial, que constituyen el 34% del total de los municipios del país (Camacho, 2019).

El Perú ha promovido un significativo proceso de descentralización, tomando mayor protagonismo los últimos veinte años con el manifiesto como la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, que envolvió una apropiada norma en el contexto de las municipalidades en relación a su estructura competencias y funciones; y con la ejecución del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal, con la finalidad de incrementar la recaudación de los diversos tributos (Lázaro y Portocarrero, 2019).

Es preciso recalcar que, en el Perú el SAT ha evolucionado para mejorar la recaudación de los tributos, dando lugar a que los recursos lleguen a los más desprovistos de los mismos (Solorzano, 2019). En el país, 1828 municipalidades, 194 provinciales y 1634 distritales, con fracciones dispersas, por otro lado, la escasa capacidad contributiva de los ciudadanos y sin poder aplicarla en el mayor porcentaje de los impuestos y tasas por la misma situación social y económica de cada territorio, generando que buena cantidad de juicios de municipios posea insuficientes recursos para apoyar las necesidades básicas de la ciudadanía (Toro y Cacho, 2016).

En el caso de la Municipalidad del Rimac, un aspecto que demandó la atención es el alto nivel de morosidad generando falta de pago del impuesto predial, donde el mayor porcentaje no tiene conocimientos sobre incentivos que el municipio brinde a los contribuyentes que hagan un rápido pago o sea éste de forma puntual de sus impuestos (Encinas, 2020). Además, la existencia de la desconfianza en relación a la forma de gasto del impuesto predial, en cualquier modalidad, parcial o total, justificando la poca motivación por pagar puntual el impuesto (Chujutalli y Ormeño, 2020).

La reforma tributaria hoy en día está sobrellevando modificaciones en los procesos de recaudación para optimizar su gestión, para que la cultura tributaria se plasme en la población (Amasifuen, 2016). Las municipalidades en el Perú no son

ajenas a estos cambios, debido a que, en este contexto, la población acorta la distancia con sus autoridades y los últimos de las dificultades que se presentan día a día en su jurisdicción municipal (Ocampo, 2019). Por lo que los gobiernos locales deben empezar estrategias de crear recursos económicos apropiados para brindar los servicios públicos en mayores y mejores circunstancias a su colectividad (Seclén, 2017).

Por lo antes mencionado se ha formulado la siguiente interrogante: ¿Cómo diseñar un sistema de gestión de cobranza para la recaudación tributaria predial en la municipalidad distrital de Tocmoche, Cajamarca?

La investigación se justifica teóricamente, por el MEF y Cooperación Alemana GIZ (2015) que diseña un manual de gestión de cobranza como variable independiente y; De La Cruz (2018) que desarrolla los componentes de la recaudación tributaria predial como variable dependiente.

Para responder a la interrogante, se ha planteado como objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de cobranza para la recaudación tributaria predial en la municipalidad distrital de Tocmoche, Cajamarca y; sus objetivos específicos: diagnosticar la situación actual de la cobranza de la municipalidad de Tocmoche; determinar los fundamentos teóricos de gestión de cobranza para la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche y; analizar la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche.

Por último, se ha proyectado como hipótesis: El diseñar un sistema de gestión de cobranza permitirá mejorar la recaudación tributaria predial en la municipalidad distrital de Tocmoche, Cajamarca.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales, tenemos que, Palacios (2019) en la investigación, tuvo como objeto: analizar el proceso de expropiación de bienes. El estudio fue descriptivo, no experimental, transversal y de métodos mixtos. Concluyó que el GADMCE no ha establecido ni perfilado un proceso integral de recuperación del impuesto predial. Cada una de las áreas cubiertas reguló el proceso por separado y de manera ambigua; no logró las metas presupuestarias de expropiación de inmuebles durante el período analizado.

Arévalo (2016) en la investigación, tuvo como objetivo: Determinar los aspectos que determinan la impuntualidad. Concluye que, en relación al impuesto predial se ha diagnosticado que la población no tienen ese interés suficiente que logra el pago puntual; por una inadecuada motivación de recaudación; además, del nulo conocimiento del elevado nivel de los usuarios en relación al destino del impuesto predial que percibe la municipalidad; por otro lado, la escasa cultura de pago en la población, generando la falta de conciencia de los resultados negativos que se obtienen para el bien común y; por último, la crisis económica que cruzan los pobladores, siendo el motivo de incumplimiento de la pronta cancelación de los impuestos.

Orozco (2016) en la investigación tuvo como objetivo: Examinar la Cartera del Gobierno del cantón. La investigación fue de tipo exploratoria y no experimental. Concluyó que los procedimientos para la recuperación de ingresos y carteras de las autoridades fiscales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Estado de Guano fueron ineficaces como se refleja en el porcentaje de cuentas por cobrar presupuestarias ya que solo se recuperaron 11.77%. También no se han delineado y ejecutado acciones que generen la recuperación de las deudas en el plazo moderado, reduciendo el nivel de morosidad y contribuyendo a lograr una eficiente gestión municipal.

Los antecedentes nacionales, tenemos que, Valverde (2019) en la investigación, tuvo como objetivo: determinar los factores asociados a la gestión de cobranza. La investigación fue de tipo descriptiva. Concluye que, los factores operacionales de la cobranza del impuesto predial que benefician al resultado son: las campañas de educación y sensibilización.

Espíritu et al. (2018) en la investigación, tuvo como objetivo: Proponer una gestión de cobranza. La investigación consideró un diseño no experimental. Concluyeron que una administración dinámica y organizada para optimizar la percepción del impuesto predial, implementar opciones que atiendan las preocupaciones de los contribuyentes, como un folleto informativo claro y organizado que muestre los montos adeudados, fechas e incluso días, y correos electrónicos, enviados a usted, el mismo mensaje, con una carta ficticia indicando las condiciones del usuario, como plazos de pago o morosidad de la deuda, para presentarse personalmente a pagar las deudas pendientes, e insiste en llamar, finalizando la visita personal, y exponer al no pagar será reportado a Infocorp.

Rimarachín (2018) en la tesis tuvo como objetivo: Determinar la incidencia. La investigación consideró un enfoque cuantitativo. Concluye que, el estudio de los indicadores de recaudación predial de los años 2015, 2016 y 2017, comprobó que la tendencia de la recaudación fue negativa, reduciendo, en el transcurso del año 2015 fue de S/ 2, 634,022.68, en el 2016, S/ 2, 459,325.79, aunque, aún no se han efectuado las acciones correctivas que restituyan este contexto.

Chilingano y Morales (2018) en la investigación tuvo como objetivo: analizar la cultura tributaria y su relación con la recaudación del impuesto predial. Concluye que, hay bastantes pruebas estadísticas que confirman la relación de cultura tributaria y la recaudación predial de forma directa.

Medina (2017) en la investigación “La recaudación y las finanzas públicas, Tambopata, 2016”. Tuvo como objetivo: Determinar la relación de las variables. La investigación es de tipo aplicada correlacional con enfoque cuantitativo. Concluye que, el factor social de la recaudación predial y las finanzas públicas es positiva en un 72,6%, permaneciendo si estas capacidades que son aptas para ejecutar las acciones estratégicas de recaudación tributaria, sumado a una percepción apropiada de la población del uso del tributo, podrá existir un incremento en la recaudación del mismo.

Benites (2016) en el artículo tuvo como objetivo: construir una propuesta de estrategias de cobranza. La investigación fue cuasi-experimental. Concluye que, las acciones estratégicas que se desarrollan en relación a la cobranza ejecutadas son no eficaces, rompiendo el logro de objetivos de incrementar la recaudación y con el desarrollo de estrategias de cobranza, generarán efectividad en la

recaudación, ofreciendo un mejor servicio, liderazgo con una mejor relación entre la administración y el contribuyente.

Gutierrez (2020) en el artículo tuvo como objetivo: Determinar la influencia de la gestión tributaria en la recaudación predial. La investigación es de tipo correlacional, y transeccional. Concluye que, la gestión tributaria influye en la recaudación predial.

Estrada (2018) en la investigación “Estrategias de evaluación económica para aumentar la recaudación predial en el municipio”. Tuvo como objetivo: Proponer estrategias de evaluación económica. El estudio fue de tipo descriptivo y propositivo. Concluye que, los motivos fundamentales son que los usuarios no cancelen el impuesto predial son la ausencia de obras, no tienen el tiempo, no tienen conocimiento del destino y menos son los dueños de la propiedad.

González (2018) en la investigación “Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en el municipio de Ferreñafe”. Tuvo como fin: Proponer estrategias para aumentar la recaudación tributaria. El estudio es de tipo descriptivo transeccional. Concluye que, los contribuyentes mencionan que no se emplea acciones apropiadas para aumentar la recaudación tributaria, centrándose en generar multas y sanciones y la escasa verificación de pagos y política tributaria y si se desarrollaran acciones de comunicación y sensibilización se incrementaría la recaudación en el municipio.

En los antecedentes locales Humán y Bances (2019) en su estudio tuvo como fin analizar los aspectos que bloquean la recaudación predial. El estudio es de tipo descriptivo, con un enfoque mixto y diseño no experimental. Se concluyó que los principales factores limitantes en los años 2016 y 2017 fueron la subestimación de la base imponible en un 80% y 82.5%, lo cual fue ocasionado por el incumplimiento de las declaraciones juradas por parte de los contribuyentes, así como la falta de personal en las áreas de fiscalización hasta 2018 es el principal factor limitante, el valor de los programas informáticos es del 87,50% porque las autoridades de la ciudad no actuaron.

Alcalde (2019) en la investigación, tuvo como fin: Determinar la incidencia de la evasión tributaria en la recaudación Predial. El estudio fue de tipo correlacional y explicativo. Concluye que, la evasión tributaria predial es una dificultad que se tiene de forma constante en la provincia por aspectos internos como el tener un recurso

humano sin capacitación, y la deficiente atención al usuario y externos, donde gran porcentaje de usuarios no cuenta con el conocimiento de los impuestos a los que se están afectos, sumado a la desconfianza de sus autoridades, el manejo del dinero poco transparente y el dinero recaudado insuficiente para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Guevara (2018) en su investigación tuvo como fin analizar la incidencia de la recaudación del Impuesto Predial en la economía. La investigación es descriptiva y correlacional y no experimental. Concluye que, la recaudación predial incrementó a 1, 675, 648,999.00 significando una tasa acumulada de 6.4%.

Las bases teóricas, en relación de la primera variable independiente de la gestión de cobranza, según Ortigosa (2011) resalta que radica en la ejecución de acciones estratégicas para poder cobrar las deudas.

Las dimensiones de la variable de gestión de cobranza, el MEF y Cooperación Alemana GIZ (2015) las estructura en cuatro (04) dimensiones: 1. Objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial: El cumplimiento voluntario se da a través de la condonación de la deuda, el aumento de la recaudación, la generación de percepción de riesgo, la no cancelación de la deuda y la conciencia tributaria (Almeida, 2017); 2. Gestión de la cobranza del impuesto predial: Se realizará la identificación de los contribuyentes, la asignación de claves de usuario, la inscripción en el registro de usuarios y la fiscalización de declaraciones y pagos (Gaslac, 2015); 3. Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial: Se redacta la unidad de recolección, las funciones de la unidad de recolección, el perfil de los socios y las condiciones básicas para la plena implementación de las actividades (Bustios y Chacón, 2018); 4. Aspectos operativos de la cobranza del impuesto predial: Desarrollar actividades de cobranza tales como cobranza general y ejecución (Jiménez, 2020).

La segunda variable dependiente de recaudación tributaria predial, Alata (2016) citado por De La Cruz (2018) define a la recaudación como la cobranza de impuestos por la institución municipal encaminada a los usuarios.

También, Alata (2016) citado por De La Cruz (2018) define al impuesto predial, como es la cancelación ejecutada por los individuos hacia su municipio, el cual significa un ingreso del 72%, beneficiando a la comunidad, permitiendo la ejecución de proyectos de inversión para perfeccionar la calidad de vida.

Por otro lado, en el Decreto Legislativo N° 816/1996, citado por Lagos (2016) define a la facultad de recaudar que por ley le atañe a la gestión tributaria, y radica en la aceptación de la cancelación de las deudas, contando con independencia para realizar el contrato de los servicios de las entidades bancarias.

En relación a las dimensiones, según De La Cruz (2018) la recaudación de la cancelación tributaria municipal requiere desarrollar los mencionados componentes: 1. Recepción de información tributaria. Es un recibo de impuestos y un recibo de devolución de impuestos generado por el usuario (Perea, 2017); 2. Obligaciones formales, siendo la obligación de cumplimiento por parte del usuario, siendo desarrollado de forma coactiva, accediendo el incremento de la base tributaria y actualización del valor del autoevalúo (Bahamonde, 2015); 3. Fiscalización tributaria Es la identificación de usuarios faltantes o morosos, la determinación y cumplimiento de las obligaciones tributarias (Hernández, 2020) y; 4. Ingresos tributarios, donde se produce el incremento de la recaudación predial (Larios, 2017).

Los municipios, según Ruiz (1998), citado por Gonzáles (2018) señala que la municipalidad es una persona jurídica con el objetivo de satisfacer necesidades locales de la población, estableciendo, una unidad política autónoma en contexto organizacional nacional, y su creación es por los contextos naturales de vida, y la acción procedente conforme la ley.

Asimismo, Ruiz (1998) citado por Gonzáles (2018) en relación a los ingresos públicos municipales, los municipios por ser organizaciones autónomas tienen que tener la capacidad de crear sus mismos recursos fiscales, y se pueda dar el cumplimiento de sus egresos y salvaguardar la entidad en poder cumplir el servicio imperativo a la población.

También Ruiz (1998) citado por Gonzáles (2018) señala que: las ordenanzas son contenidos de normas, en un contexto local, y es ejecutada y corregida por el concejo municipal.

Brewer y otros (2005) citado por Gonzáles (2018) resaltan que la autoridad tributaria del municipio representa las potestades y compromisos que la ley le estipula, para fijar, percibir e investigar la obligación de los tributos.

Por su parte, Durán y Mejía (2015) afirma que los impuestos de las municipalidades, son los generados por la autoridad nacional a favor de las municipalidades.

Según el MEF (2011) el impuesto predial se establece por año cargando la valía de los predios. Los predios son terrenos, construcciones e instalaciones que formen un todo de dichos predios, que no logran ser retiradas sin destruir y estropear la construcción.

También el MEF (2011) resalta que la recaudación predial es significativa contribuyendo al desarrollo de las localidades, como instrumentos para que los municipios generen ingresos e invertirlos en servicios públicos para embellecer la localidad.

Asimismo, el MEF (2011) señala que el pago del impuesto predial se decreta de dos modalidades: al cash y por cuotas.

Por otro lado, el MEF (2011) indica que los componentes para mejorar la recaudación, de forma previa al vencimiento del pago del impuesto predial son difundir las fechas de vencimiento, presentar declaraciones juradas y educar el pago voluntario, subsiguientemente se difunde en que obras y acciones se ha invertido los ingresos del recaudo, también utilizar la estrategia de descentralizar en bancos, tener un catastro y contar con los registros catastrales actualizados.

El MEF (2015) en relación al acreedor del impuesto predial, manifiesta que la conducción del impuesto es responsabilidad de los municipios locales, con la alternativa que también lo gerencie las municipalidades de las provincias en relación a predios ubicados en su competencia donde despliegan su atribución. En ese escenario, el acreedor son los municipios de los distritos donde se ubica el predio.

El MEF (2015) en cuanto al que debe el impuesto predial, indica que las personas naturales o jurídicas propietarias, el 1 de enero de cada año son sujetos pasivos o deudores, en figura de usuario contribuyente.

El MEF (2015) a la base imponible del impuesto predial, señala que es el valor global del inmueble situado en un distrito. Si el propietario posee más predios se establecen en forma conjunta y en relación a ello, se ejecuta la cancelación del impuesto.

El MEF (2015) resalta que las deducciones del impuesto predial, es una gracia que permite la disminución de la base imponible abonando un monto menor al del tributo e incluso se configuran escenarios donde cubre y evitando el total del monto a pagar.

Por último, el MEF (2013) define que la gestión de la cobranza predial, es un todo que despliega la unidad de tributación para la cancelación predial, empezando con el registro del usuario y de la propiedad al SRTM y concluye con la cancelación; con la finalidad de alcanzar el cumplimiento voluntario; aumento de la recaudación; fomento de percepción de riesgo por la no cancelación de la deuda y; desarrollo de conciencia tributaria.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

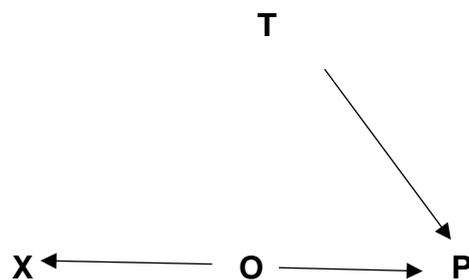
3.1.1. Tipo de investigación

La investigación, según Hernández et al. (2014) es descriptivo utilizando métodos mixtos; descriptivo: porque intenta describir y cuantificar cada variable; utilizando métodos mixtos: porque quieren datos mixtos.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación, según Hernández et al. (2014) se utilizarán diseños no experimentales, transversales y propositivos; no experimental: sin manipulación de variables; dado, porque sucederá en una fracción de segundo; positivo: porque se creará un marco teórico para formular un sistema de gestión de cobranza. La propuesta, cuando se implemente en el futuro, permitirá a la Municipalidad Regional de Tocmoche como se muestra en el diagrama a continuación.

Figura 1. *Diseño de la investigación*



Donde:

- X: Realidad de la recaudación tributaria predial
- O: Observación
- T: Modelo teórico
- P: Propuesta de sistema de gestión de cobranza

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Definición conceptual

Gestión de cobranza: Es el proceso de acciones estratégicas para lograr el pago de deudas (Ortigosa, 2011).

Recaudación tributaria predial: Es un impuesto o gravamen que se impone a los usuarios de la entidad sujeta que pagan los impuestos (De La Cruz, 2018).

Definición operacional

Gestión de cobranza: Es el desarrollo de objetivos, gestión, organización y, aspectos operativos de la cobranza predial.

Recaudación tributaria predial: Es el desarrollo de la recepción de información, obligaciones formales, fiscalización tributaria e ingresos tributaria.

3.2.2. Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Sistema de gestión de cobranzas	Es el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas (Ortigosa, 2011).	Es el desarrollo de objetivos, gestión, organización y, de aspectos operativos de la cobranza predial.	Objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial	Cumplimiento voluntario Aumento de la recaudación Generación de percepción de riesgo Generación de conciencia tributaria	Análisis documental
			Gestión de la cobranza del impuesto predial	Identificación de contribuyentes Asignación del código del usuario Inscripción en el registro de usuarios Revisión de la declaración y pago	
Recaudación tributaria predial	Es el cobro de impuestos o tasas realizado por la entidad correspondiente dirigida hacia los	Es el desarrollo de la recepción de información, obligaciones formales, fiscalización tributaria e	Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial	Unidad de cobranza Funciones de la unidad de cobranza Perfil de los colaboradores Condiciones básicas para el adecuado desarrollo de actividades Cobranza ordinaria	Ficha documentaria
			Aspectos operativos de la cobranza del impuesto predial	Ejecución coactiva	
			Recepción de información tributaria	Recepción de los pagos de tributos Recepción de las declaraciones juradas tributarias Incremento de la base tributaria Actualización del valor del autoevaluó	Entrevista
			Obligaciones formales	Identificación de los contribuyentes omisos o morosos	Guía de entrevista

contribuyentes ingresos
(Alata, 2016) tributaria.
citado por (De
La Cruz, 2018).

Ingresos
tributaries

Determinación y exigencia del
cumplimiento del pago de los tributos
Incremento de la recaudación predial

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Los trabajadores de la municipalidad de la ciudad de Tocmoche.

Criterios de inclusión

Los que están laborando por más de dos años en la entidad.

Criterios de exclusión

Los que no se encuentran en planilla o tienen contratos por servicios de terceros.

3.3.2. Muestra

Se determinaron dos servidores públicos del área de recaudación.

3.3.3. Muestreo

Para determinar la muestra, se consideró un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se utilizará una entrevista para desarrollar la variable de recaudación tributaria predial.

3.3.4. Unidad de análisis

Los trabajadores de la municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Análisis documental: Identificar aspectos de la gestión recaudatoria para mejorar la recaudación del impuesto predial en los municipios y así poder estructurar nuestra propuesta.

Entrevista: Se aplicará a los dos (02) servidores públicos para conocer los procesos de recaudación tributaria predial (VD).

3.4.2. Instrumentos

Ficha documentaria: Esta herramienta se utilizará para desarrollar una propuesta de sistema de gestión de recaudación basado en la funcionalidad, así como revisiones bibliográficas y documentales para identificar los aspectos generales necesarios para mejorar la recaudación del impuesto predial.

Guía de entrevista: Para esta investigación, se diseñó 7 ítems en relación a cada indicador de la variable dependiente de recaudación tributaria predial, con la finalidad de obtener respuestas de los objetivos planteados.

3.5. Procedimientos

El uso de la herramienta se coordinará previamente con reuniones con las autoridades fiscales municipales para comprender las realidades de la recaudación de bienes, teniendo en cuenta los factores de recuperación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizará Excel para organizar la información, tabular y extraer datos.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo se realizará en conjunto con los autores Hernández et al. (2014) que por ejemplo se mencionó los siguientes aspectos:

- a) Responsabilidad: Velar por la gestión eficaz de los recursos operativos.
- b) Honestidad: Anteponer los intereses colectivos a los individuales, comportamiento transparente y gestión orientada a objetivos.
- c) Confidencialidad: Protegeremos los datos de la empresa y velaremos por la buena reputación de la empresa.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1.

Diagnosticar la situación actual de la cobranza de la municipalidad de Tocmoche.

El área de cobranzas ha tenido serias complicaciones a lo largo de su creación y acción y recientemente los problemas que se han presentado con algunos casos han generado una crisis social con los servicios, afectando directamente a los ciudadanos. Para realizar un diagnóstico, hemos considerado dos herramientas, tanto el FODA y el Diagrama de Ishikawa.

Tabla 2. FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Conocimiento de la zona y familias del distrito	Instituciones de centrales de riesgo
Funcionarios jóvenes	Medios de comunicación masiva para difusión de actividades
Gran cantidad de información en las bases de datos	Marco legal en relación a la ejecución de cobranza del impuesto predial
DEBILIDADES	AMENAZAS
No hay una buena comunicación entre las unidades de la municipalidad	Lugares distantes, accidentado y con condiciones de conectividad limitada
No se distingue monto, tipos de contribuyentes, segmentos.	Insolvencia de los contribuyentes
Dispersión de datos	
Escasa utilización de otras medidas tales como embargos sobre bienes	Difícil coordinación con el Poder Judicial
Falta de capacitación, monitoreo, coaching	Situación económica y política del país
Deficiente atención al usuario	

No se desarrolla cultura tributaria

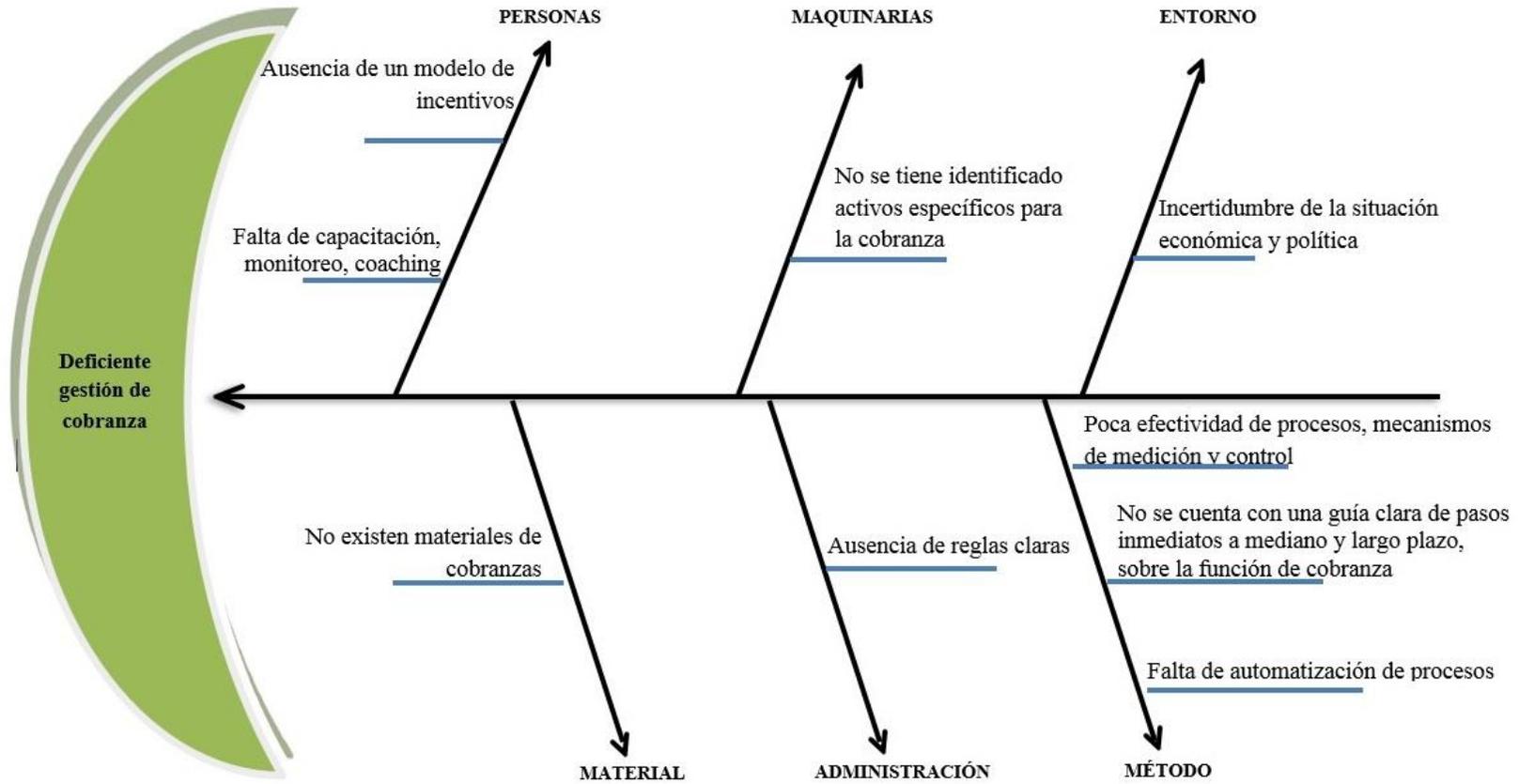
hacia la población

Situación de pandemia por Covid 19

Débil sistema de cobranza coactiva

Diagrama de Ishikawa

Figura 2. Diagrama de Ishikawa



Objetivo específico 2.

Determinar los fundamentos teóricos de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche.

Luego de una revisión de modelos de cómo desarrollar y ejecutar una cobranza en relación a las municipalidades hacia su comunidad, se han considerado ciertos componentes, basadas en una guía del MEF y Cooperación Alemana GIZ (2015), donde la estructura en cuatro (04) dimensiones; donde:

Primero, Se debe considerar objetivos en la gestión de la cobranza del impuesto predial: es en esta etapa que se planifica y define aspectos como el cumplimiento si se hace voluntario, que se da en la cancelación del cumplimiento de la deuda, el aumento de la recaudación, la creación de una percepción del riesgo, esto sucede sin el alivio de la deuda y la conciencia fiscal;

En segundo lugar, se debe aclarar la gestión de la recaudación del impuesto predial: se debe realizar la segunda etapa, se debe determinar la identidad del contribuyente, se debe asignar el código de usuario, se debe registrar el registro de usuario, se debe tramitar la declaración y el pago;

Tercero, la organización de la recaudación y gestión general de los impuestos prediales: unidades recaudadoras, funciones de las unidades recaudadoras, perfiles de los socios y condiciones básicas para el pleno desarrollo de las actividades y;

Cuarto, considerar los Aspectos del recaudador de impuestos sobre la propiedad: en última instancia, controla las actividades de recaudación, como la recaudación general y la ejecución.

Lo anteriormente mencionado, servirá para diseñar las acciones estratégicas para mejorar la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche.

Objetivo específico 3.

Analizar la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche.

Para desarrollar este objetivo se abordaron a dos (02) servidores públicos del área de recaudación. A continuación, el detalle de la entrevista realizada el día miércoles 02 de diciembre del 2020.

Tabla 3. Análisis de la recaudación tributaria predial

ÍTEM / ENTREVISTADO	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA		OBLIGACIONES FORMALES		FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA		INGRESOS TRIBUTARIOS
	¿En relación a la recepción de información tributaria, cómo ejecutan la recepción de los pagos de tributos?	¿En relación a la recepción de información tributaria, cómo desarrollan la recepción de las declaraciones juradas tributarias?	¿En relación a las obligaciones formales, habido incremento de la base tributaria?	¿En relación a las obligaciones formales, han actualizado o el valor del autoevaluó?	¿En relación a la fiscalización, cómo organizan la identificación de los contribuyentes omisos o morosos?	¿En relación a la fiscalización cómo determinan y exigen el cumplimiento del pago de los tributos?	¿En relación a los ingresos tributarios habido algún incremento de la recaudación tributaria del impuesto predial?
Trabajador de Recaudación 1 Deymis Chávez Rojas	El dinero se recauda en forma física, luego se deposita a la cuenta, RDR Directamente Recaudados) y se gasta en la compra de bienes para el adecuado funcionamiento institucional y de acuerdo a la necesidad.	Se inscribe en un cuaderno de registro (físico), y el documento pasa a un archivador.	Este año nuevamente se ha registrado una disminución debido a la poca actividad y limitaciones del área y sin aprobarse nuevos procedimientos.	Lo hacemos de forma automática, conforme señala el gobierno central, a través del MVCS y a la UIT vigente.	No se realiza, se espera que el poblador llegue por su voluntad por transacción de un bien, para tener registrado el inmueble (compra - venta), ante la municipalidad .	No se hace de forma general, pero si a las bodegas (licencia de funcionamiento).	Este año se activó el área de rentas, pero de forma limitada, sin el presupuesto adecuado para desarrollar acciones que permita un incremento significativo, con respecto a los años anteriores.

<p>Trabajador de Recaudación 2</p> <p>David Zeña Cavero</p>	<p>Se recepciona en efectivo, que posteriormente se deriva a una cuenta y se va utilizando de acuerdo a cómo y qué se necesite en la entidad.</p>	<p>Se procede a detallar las acciones que se han realizado en un cuaderno como registro.</p>	<p>No, el área no tiene el apoyo necesario para ejecutar acciones de acuerdo al TUPA vigente.</p>	<p>Sí, de acuerdo a la UIT 2020.</p>	<p>No tenemos una estrategia específica en ello, solo esperamos que el usuario se apersona de forma voluntaria.</p>	<p>Tenemos sólo una alternativa por medio de licencias de funcionamiento a negocios de consumo masivo como abarrotes, bodegas, y afines.</p>	<p>Al contrario, se ha tenido una reducción del impuesto predial de S/. 11827.00 a noviembre 2019 a S/. 10837.00 a noviembre 2020, representando en términos porcentuales una baja del 8.37% en relación del año anterior.</p>
---	---	--	---	--------------------------------------	---	--	--

Objetivo específico 4.

Diseñar una propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial en la municipalidad distrital de Tocmoche 2021.

PROPUESTA DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOCMOCHE:

I. PRESENTACIÓN

En el marco de mejorar la recaudación tributaria predial, se ha elaborado una propuesta, teniendo en cuenta la realidad situacional y componentes flexibles y alcanzables de acuerdo a la entidad estatal, permitiendo promover la cooperación permanente de los colaboradores. Es por ello que, dentro de la tesis, se presenta un diseño de gestión de cobranza.

Para ello, como observamos, se desarrolló un diagnóstico con herramientas de análisis como el FODA e Ishikawa, para conocer un poco más sobre el día a día de la cobranza dentro y fuera de la municipalidad y la evaluación de la variable dependiente de la recaudación tributaria, para determinar cómo ejecutan y exigen el cumplimiento del pago de los tributos y cómo previamente lo organizan, con la finalidad de instaurar una propuesta de estrategias, según las deficiencias que existe por cada dimensión.

Se desarrolló un trabajo con recursos propios, obteniendo componentes del mismo insumo para la elaboración de estrategias.

II. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

La municipalidad distrital de Tocmoche, es una organización pública, que forma parte del sistema nacional público, situada en extremo noroeste de la provincia de Chota, siendo una entidad, encargada de cubrir las necesidades de los usuarios internos y externos, traducidos en servicios de alta calidad, de conformidad con los mandatos constitucionales y legales, lo que refleja una necesidad de gestionar un área fundamental para lograr lo antes mencionado, servicios decentes acorde a la necesidad de la comunidad, y por ende el poder

mejorar la recaudación de tributos hacia los usuarios en el área de cobranza que mantiene un contacto directo con los mismos, y el que debe ser exigente, pero amable.

III. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la calidad del servicio municipal es una variable transversal, lo que significa que el compromiso de todos los funcionarios se manifestará a través del quehacer diario de la correcta gestión recaudatoria en cada entorno en el que se desenvuelve cada colaborador en recaudar impuestos, en este caso el tipo de propiedad.

Un colaborador que tiene claro qué acciones desarrollar tendrá que tener en cuenta, durante y después porque cada vez nos encontramos en un entorno competitivo, algo básico para alcanzar a ser una entidad modelo del estado; aunque estas acciones se encuentran aún sin una etapa previa de consolidación; por una visión poco significativa significa, sumado a la corrupción que aqueja en las instituciones públicas, donde una cultura de desarrollo común como factor inquebrantable que una gestión municipal no puede dejar de construir.

Lo antes mencionado conlleva a ejecutar el conocimiento apropiado para poder llevarlo al campo y presentar el tema de cobranza para mejorar la recaudación predial. En tal sentido se plantea estrategias.

IV. ALCANCE

La presente propuesta de estrategias es de aplicación para toda la municipalidad hacia todo el distrito de Tocmoche.

V. METAS

Una propuesta de estrategias de cobranza en la recaudación del impuesto predial.

VI. INDICADORES DE GESTIÓN

1. Número de estrategias para su ejecución.
2. Nivel de recaudación del impuesto predial.

VII. FINES

1. Fortalecer los servicios de infraestructura del distrito.
2. Construir estrategias de cobranza para lograr las metas de la municipalidad.

VIII. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Contribuir con la mejora de la recaudación del impuesto predial, por medio de una propuesta de estrategias de cobranza.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar los factores de cobranza que influyan en los contribuyentes.
2. Coordinar con el área de recursos humanos y recaudación, para el desarrollo de las estrategias.

IX. FINANCIAMIENTO

El tesista, asumirá el costo total de lo que se requiera.

X. DESARROLLO DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS

Tabla 4. *Estrategias de cobranza para la recaudación predial*

DIMENSIÓN	DEFICIENCIAS	ESTRATEGIAS
Objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial	No existe voluntad o iniciativa de la población de cumplir de forma voluntaria con el impuesto predial	Desarrollar campañas de educación y sensibilización para promover la iniciativa de la población de cumplir con el pago del impuesto predial
	Estancamiento y disminución de la recaudación predial en los últimos años	Preparar reportes de deudas para emitir a la población
		Definir campañas y porcentajes de descuento de deudas vencidas ordinarias y coactivas
No se cancelan las deudas generando percepción de riesgo	Diseñar un plan de cobranza que permita la recuperación del 30%	

		de deudas vencidas y 20% de coactivas
	No se propicia una equidad y certeza del destino del dinero para generar conciencia tributaria	Diseñar una tabla de ingresos por fechas y uso - destino que se ha dado a ello (obras de infraestructura o programas y/ o proyectos sociales) Publicar en un medio escrito masivo de mayor circulación local cada semestre sobre el destino de la recaudación
Gestión de la cobranza del impuesto predial	No se asignan códigos a usuarios en el registro de inscripción	Diseñar un software para asignar códigos a usuarios en un registro electrónico de inscripción
	No se evalúan las declaraciones y pagos para el diseño de estrategias	Ordenar las declaraciones y pagos por área geográfica y otros indicadores socio demográficos Sistematizar los indicadores sociodemográficos con la información recolectada para diseñar estrategias
Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial	No existe un proceso formal como unidad de cobranza para tramitar el cobro de una cuenta por tipo de impuesto	Formalizar una unidad de cobranza para tramitar el cobro de una cuenta por el tipo de impuesto predial
	No existe una función que permita plantear estrategias construyendo políticas apropiadas para dinamizar la cobranza	Diseñar una función que permita plantear estrategias por medio de políticas para dinamizar la cobranza

	No existe un perfil adecuado para los colaboradores de recaudación y cobranza	Diseñar un perfil para colaboradores de recaudación y cobranza
	No existen las condiciones básicas para el adecuado desarrollo de actividades	Promover con las autoridades superiores y responsables políticos para generar las condiciones básicas en el desarrollo de actividades de cobranza
Aspectos operativos de la cobranza del impuesto predial	No se realiza ni un proceso de cobranza ordinaria para obligar el cumplimiento del pago de alguna multa o pago de una deuda con pocos algunos días de atraso	Diseñar un proceso de cobranza ordinaria para obligar el cumplimiento del pago de alguna multa o pago de una deuda con pocos algunos días de atraso
	No se emiten Resoluciones de Ejecución Coactiva para iniciar un proceso de notificación a usuarios y paguen dentro del plazo establecido por Ley	Gestionar y coordinar con autoridades políticas y técnicas superiores para la emisión de Resoluciones de Ejecución Coactiva e iniciar un proceso de notificación a usuarios y paguen dentro del plazo establecido por Ley

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1.

Diagnosticar la situación actual de la cobranza de la municipalidad de Tocmoche.

En los resultados de la investigación se pudieron identificar debilidades como la falta de capacitación, monitoreo, y la deficiente atención al usuario y, por otro lado deficiencias como la que no se propicia una equidad y certeza del destino del dinero para generar conciencia tributaria; ello coincide con la investigación de Alcalde (2019) quien concluye que, la evasión tributaria predial es una dificultad que se tiene de forma constante en la provincia por aspectos internos como el tener un recurso humano sin capacitación, y la deficiente atención al usuario, donde gran porcentaje de ellos no cuenta con el conocimiento de los impuestos a los que se están afectos, sumado a la desconfianza de sus autoridades, el manejo del dinero poco transparente y el dinero recaudado insuficiente para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, asimismo, Chujutalli y Ormeño (2020) afirman que en el caso de la Municipalidad del Rimac, donde la existencia de la desconfianza en relación a la forma de gasto del impuesto predial, en cualquier modalidad, parcial o total, justificando la poca motivación por pagar puntual el impuesto y; por Estrada (2018) quien concluye que, los motivos fundamentales son que los usuarios no cancelen el impuesto predial son la ausencia de obras, no tienen el tiempo, no tienen conocimiento del destino y menos son los dueños de la propiedad.

También, se identificó como se refleja en los resultados que no hay una buena comunicación entre las unidades de la municipalidad y no se distingue monto, tipos de contribuyentes, segmentos y una dispersión de datos; coincidiendo con Palacios (2019) en su investigación quien concluye que, el GADMCE no ha establecido ni delineado un proceso integral de recaudación del impuesto predial. Cada una de las áreas cubiertas reguló el proceso por separado y de manera ambigua; no logró las metas presupuestarias de expropiación de inmuebles durante el período analizado; de la misma manera Chujutalli y Ormeño (2020) mencionan que en el caso de la Municipalidad del Rimac, donde la el mayor porcentaje no tiene conocimientos sobre incentivos que el municipio brinde a los contribuyentes que hagan un rápido pago o sea éste de forma puntual de sus impuestos.

Otra debilidad identificada fue que no se desarrolla cultura tributaria hacia la población y sumado a las amenazas que tiene la entidad como la situación económica y política del país y pandemia por Covid 19; coincidiendo con Arévalo (2016) quien concluye que, en relación al impuesto predial se ha diagnosticado que la población no tienen ese interés suficiente que logra el pago puntual; por una inadecuada motivación de recaudación; por otro lado, la escasa cultura de pago en la población, generando la falta de conciencia de los resultados negativos que se obtienen para el bien común y; por último, la crisis económica que cruzan los pobladores, siendo el motivo de incumplimiento de la pronta cancelación de los impuestos; lo antes mencionado también se reafirma con lo mencionado por Toro y Cacho (2016) confirmando la escasa capacidad contributiva de los ciudadanos y sin poder aplicarla en el mayor porcentaje de los impuestos y tasas por la misma situación social y económica de cada territorio, generando que buena cantidad de juicios de municipios posea insuficientes recursos para apoyar las necesidades básicas de la ciudadanía.

Objetivo específico 2.

Determinar los fundamentos teóricos de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche.

La revisión de modelos permitió el desarrollo de la propuesta de gestión de cobranza en relación a las municipalidades considerando la guía del MEF y Cooperación Alemana GIZ (2015) que:

Primero, considera los objetivos en la gestión de la cobranza del impuesto predial, resaltando el aspecto voluntario del cumplimiento de la deuda, la cual como hemos visto en las referencias anteriores y posteriores gran porcentajes a nivel nacional aún no cuentan con esa voluntad e iniciativa de pago y así poder aportar al país en su desarrollo; además, el aumento de la recaudación, un factor que las municipalidad en su mayoría no han podido desarrollar estrategias que le permitan lograr ello, sumado a reducir la generación de percepción de riesgo con la no cancelación de la deuda y, el poder promover la generación de conciencia tributaria.

Segundo, desde un enfoque de la administración recaudadora del impuesto predial determina la identificación de los contribuyentes, la asignación de claves de usuario, la inscripción en el registro de usuarios y la tramitación de declaraciones y pagos; algo que no ha podido desarrollar la municipalidad en estudio, debido a que no tiene el respaldo de las autoridades

Tercero, la organización de la recaudación y gestión general de los impuestos prediales, donde se elabore la unidad recaudadora, funciones de la unidad recaudadora, perfil de los socios y condiciones básicas para el pleno desarrollo de la actividad; ello tampoco se puede reflejar en la entidad municipal donde las unidades (áreas), trabajan de forma individualizada sin funciones concretas en relación a recaudación.

Por último y cuarto, se considera los aspectos del negocio de recaudación de impuestos a la propiedad finalmente ha establecido una operación general de recaudación, ejecución y otras operaciones de recaudación., acciones que no se ejecuta en la municipalidad por falta de decisión política.

Objetivo específico 3.

Analizar la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche.

En la investigación se analizó la recaudación tributaria predial, determinando que se ha tenido una reducción del impuesto predial de S/. 11827.00 de enero a noviembre 2019 a S/. 10837.00 de enero a noviembre 2020, representando en términos porcentuales una baja del 8.37% en relación del año anterior; coincidiendo con Rimarachín (2018) quien concluye que, el estudio de los indicadores de recaudación predial de los años 2015, 2016 y 2017, comprobó que la tendencia de la recaudación fue negativa, reduciendo, en el transcurso del año 2015 fue de S/ 2, 634,022.68, en el 2016, S/ 2, 459,325.79, aunque, aún no se han efectuado las acciones correctivas que restituyan este contexto; reafirmando lo que menciona Camacho (2019) que en el Perú, un estudio del MEF, afirma que un número de 643 municipios no reporta o declara cero en relación al recaudo predial, que constituyen el 34% del total de los municipios del país.

Lo antes mencionado, se desarrolla por diversas acciones negativas o la desidia de las autoridad a lo largo de la historia, denotándose, por ejemplo, en que

el dinero se recauda en forma física, luego se deposita a la cuenta, RDR (Recursos Directamente Recaudados) y se gasta en la compra de bienes para el adecuado funcionamiento institucional y de acuerdo a la necesidad, las declaraciones se inscribe en un cuaderno de registro (físico), y el documento pasa a un archivador, este año nuevamente se ha registrado una disminución debido a la poca actividad y limitaciones del área y sin aprobarse nuevos procedimientos, no se realiza fiscalización, esperan que el poblador llegue por su voluntad por la transacción de un bien, para tener registrado el inmueble (compra - venta), ante la municipalidad y no exigen el cumplimiento del pago, sólo se hace de forma general, pero si a las bodegas (licencia de funcionamiento).

Objetivo específico 4.

Diseñar una propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial en la municipalidad distrital de Tocmoche 2021.

En la investigación se identificó que hubo debilidades de la municipalidad como la escasa utilización de medidas tales como embargos sobre bienes y un débil sistema de cobranza coactiva; y pobres y nulas estrategias, por lo que da inicio a lo que manifiesta Seclén (2017) que la reforma tributaria hoy en día está sobrellevando modificaciones en los procesos de recaudación para optimizar su gestión, para que la cultura tributaria se plasme en la población. Las municipalidades en el Perú no son ajenas a estos cambios, debido a que, en este contexto, la población acorta la distancia con sus autoridades y los últimos de las dificultades que se presentan día a día en su jurisdicción municipal. Por lo que los gobiernos locales deben empezar estrategias de crear recursos económicos apropiados para brindar los servicios públicos en mayores y mejores circunstancias a su colectividad.

A partir de ahí se diseñaron las siguientes estrategias:

Las estrategias: desarrollar campañas de educación y sensibilización para promover la iniciativa de la población de cumplir con el pago del impuesto predial y, publicar en un medio escrito masivo de mayor circulación local cada semestre sobre el destino de la recaudación; coincidiendo con Valverde (2019) quien concluye que los factores operacionales de la cobranza del impuesto predial que

benefician al resultado son: las campañas de educación y sensibilización; de la misma manera, Gonzáles (2018) concluye que, los contribuyentes mencionan que para aumentar la recaudación tributaria se deben desarrollar acciones de comunicación y sensibilización y; la sostenibilidad de las estrategias se reafirma con lo mencionado por Lázaro y Portocarrero (2019) que el Perú ha promovido un significativo proceso de descentralización, tomando mayor protagonismo los últimos veinte años con el manifiesto como la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, que envolvió una apropiada norma en el contexto de las municipalidades en relación a su estructura competencias y funciones; y con la ejecución del Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal, con la finalidad de incrementar la recaudación de los diversos tributos.

Las estrategias: preparar reportes de deudas para emitir a la población y diseñar una tabla de ingresos por fechas y uso - destino que se ha dado a ello (obras de infraestructura o programas y/ o proyectos sociales); coincidiendo con Espíritu et al. (2018) quienes concluyen que, se planteó opciones para poder solucionar problemas del contribuyente como un folleto informativo claro y conciso con montos, fechas e incluso días de aplazamiento, luego enviar la información por correo electrónico con una carta ficticia explicando la situación a los usuarios, como plazos de pago o aplazamientos de deuda, para que acudan personalmente a pagar el saldo pendiente deuda, se persista en llamadas, completar la entrevista personal, y exponer al no pagar será reportado a Infocorp.

Las estrategias: definir campañas y porcentajes de descuento de deudas vencidas ordinarias y coactivas y; Diseñar un plan de cobranza que permita la recuperación del 30% de deudas vencidas y 20% de coactivas; que fortalece lo que concluye Gonzáles (2018) que los contribuyentes mencionan que no se emplea acciones apropiadas que solo de centran en generar multas y sanciones y sin verificar pagos y sin una política tributaria.

La estrategia: diseñar un software para asignar códigos a usuarios en un registro electrónico de inscripción; lo que coincide con Huamán y Bances (2019) quienes concluyen que, el principal factor limitante es la ausencia del 87,50% del valor de los programas informáticos debido a la inacción de los funcionarios de la municipalidad.

La estrategia: gestionar y coordinar con autoridades políticas y técnicas superiores para la emisión de Resoluciones de Ejecución Coactiva e iniciar un proceso de notificación a usuarios y paguen dentro del plazo establecido por Ley; coincidiendo con el MEF (2016) que en la gestión del impuesto predial, se considera un macroproceso en tres procesos; el primero, el de cobranza ordinaria; segundo, cobranza coactiva, y; el tercero, el control de la deuda tributaria para emitir de forma pertinente los valores tributarios, que facilita ejecutar los procesos de control y seguimiento de la deuda en todas sus períodos, en la búsqueda de saldos por cobrar para instaurar las políticas de cobranza y de control de pagos, tanto en el contexto ordinario y coactivo; lo antes mencionado se puede reafirmar con lo mencionado por Benites (2016) quien concluye que el desarrollo de estrategias de cobranza, generarán efectividad en la recaudación, ofreciendo un mejor servicio, liderazgo con una mejor relación entre la administración y el contribuyente.

Por último, estrategias como el ordenar las declaraciones y pagos por área geográfica y otros indicadores socio demográficos y, Sistematizar los indicadores sociodemográficos con la información recolectada para diseñar estrategias, formalizar una unidad de cobranza para tramitar el cobro de una cuenta por el tipo de impuesto predial, diseñar una función que permita plantear estrategias por medio de políticas para dinamizar la cobranza, diseñar un perfil para colaboradores de recaudación y cobranza, promover con las autoridades superiores y responsables políticos para generar las condiciones básicas en el desarrollo de actividades de cobranza y; diseñar un proceso de cobranza ordinaria para obligar el cumplimiento del pago de alguna multa o pago de una deuda con pocos algunos días de atraso.

VI. CONCLUSIONES

1. La situación actual de la cobranza de la municipalidad de Tocmoche, es deficiente, con debilidades como la falta de capacitación, monitoreo, y la deficiente atención al usuario; también no se propicia una equidad y certeza del destino del dinero para generar conciencia tributaria, no hay una buena comunicación entre las unidades de la municipalidad y no se distingue monto, tipos de contribuyentes, segmentos y una dispersión de datos, no se desarrolla cultura tributaria hacia la población y sumado a las amenazas que tiene la entidad como la situación económica y política del país y pandemia por Covid 19.
2. Los fundamentos teóricos de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche, fueron según la guía del MEF y Cooperación Alemana GIZ (2015), que primer se considera los objetivos en la gestión de la cobranza del impuesto predial, en las medidas para la gestión de la recaudación del impuesto predial, organización de la gestión general de la recaudación del impuesto predial y evaluación de contextos de actividad recaudatoria del impuesto predial.
3. La recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche, es deficiente, donde el dinero se recauda en forma física, las declaraciones se inscriben en un cuaderno, una disminución debido a la poca actividad y limitaciones del área y sin aprobarse nuevos procedimientos, no se realiza fiscalización.
4. Se logró diseñar una propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial en la municipalidad distrital de Tocmoche 2021, con estrategias como desarrollar campañas de educación y sensibilización para promover la iniciativa de la población de cumplir con el pago del impuesto predial y, publicar en un medio escrito masivo de mayor circulación local cada semestre sobre el destino de la recaudación, entre otras.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA. - Por la situación actual de la cobranza de la municipalidad de Tocmoche, la cual es deficiente, se recomienda planear un programa de capacitación, sobre recaudación y atención al usuario; en paralelo programas de concientización para la población y motivar la conciencia tributaria, y diseñando estrategias de comunicación para fortalecer las actividades entre las áreas de la municipalidad, teniendo en cuenta escenarios diversos como pandemia por Covid 19.

SEGUNDA. - Desarrollar un programa de revisión constante sobre la evolución de los fundamentos teóricos de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria predial.

TERCERA. - Debido a que la recaudación tributaria predial de la municipalidad de Tocmoche, es deficiente, se recomienda invertir en un sistema (software) para controlar de forma eficiente el ingreso y registro de dinero y datos personales y predios de los contribuyentes.

CUARTA. – Con base en las brechas, debilidades y amenazas identificadas, se recomienda una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de recaudación para mejorar la recaudación del impuesto predial en el distrito y municipio de Tocmoche 2021, incluyendo estrategias detalladas en puntos meta general del capítulo 4 de resultados.

REFERENCIAS

- Alcalde, E. C. (2019). *Evasión Tributaria y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Jaén*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38959/Alcalde_HEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almeida, P. (2017). *Control de la evasión tributaria en un país en vías de desarrollo: La visible economía oculta y la seva evasión*. Tesis doctoral, Universidad De Lleida.
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/405315/Tpah1de1.pdf;jsessionid=68DA276CEC3448D612B5B8ED3E61B096?sequence=2>
- Amasifuen, M. (2016). Importancia de la cultura tributaria en el Peru. *Revista Accounting* 1(1).
- Arévalo, G. (2016). *Diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la ilustre municipalidad del Cantón Pasaje provincia de El Oro*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7031/1/TUACE-2016-AE-CD00012.pdf>
- Bahamonde, M. (2015). Aplicación practica de la Ley del Impuesto a la renta. Personas naturales y empresas. *Revista Contadores & Empresas*.
<http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/SWebCyE/Suscriptor/Publicaciones/guias/07082014/4-Aplicaci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica%20de%20la%20ley%20del%20impuesto%20a%20la%20renta%20PNE.pdf>
- Benites, A. (2016). Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 1-232.
- Bustios, J. y Chacon, M. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en*

- Lima. Caso GLG Inversiones SAC.* Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/C_hacon_VM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Camacho, M. A. (2019). *Diagnóstico del Impuesto Predial en el Perú.*
https://apps4.mineco.gob.pe/simgf/SIMGF_files/MICROBD/Dia_1S01_1_1_Marco_CAMACHO.pdf
- Casas, C. (2020). Auditoría de carácter especial ejecutada en la municipalidad de Montes de Oro acerca de la gestión de cobro. CEPAL.
https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2021/SIGYD_D/SIGYD_D_2021016114.pdf
- Chilingano, R. y Morales, J. (2018). *Cultura tributaria y recaudación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria de la Municipalidad de Huamanga, 2018.* Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28598/chilingano_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chujutalli, J. y Ormeño, C. (2020). *Estrategias para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital del Rímac.* Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2736/ChujutalliJhor_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De La Cruz, M. (2018). *La Cultura Tributaria y su Influencia en la recaudación del Impuesto Predial en la Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Satipo 2017.* Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes
http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/482/T037_46653815_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Durán Rojo, L. y Mejía Acosta, M. . (2015). El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales. Perú.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/14087>

- Encinas, L. (2020). *Trabas administrativas y su relación con la deficiente captación de recursos financieros en la municipalidad del Rimac, periodo 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6987/PCA00051E56.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espíritu, L., Guzmán, M. y Monge, D. (2018). *Propuesta de gestión de cobranza para el mejoramiento de recaudación del impuesto predial en la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Alas Americanas <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/548/PROPUESTA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20COBRANZA%20PARA%20EL%20MEJORAMIENTO%20DE%20RECAUDACI%C3%93N%20DEL%20IMPUESTO%20PREDIAL%20EN%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DE%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2C%20>
- Estrada, C. A. (2018). *Estrategias de evaluación económica para incrementar la recaudación tributaria del impuesto predial en la municipalidad de Chiclayo, año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Pedro Ruiz Gallo <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/7710/BC-2849%20ESTRADA%20AGUILAR.pdf?sequence=1>
- Gaslac, L. (2015). Aplicación práctica del régimen de deducciones, retenciones y percepciones. *Revista Contadores & Empresas*. <http://dataonline.gacetajuridica.com.pe/SWebCyE/Suscriptor/Publicaciones/guias/07082014/3-Aplicaci%C3%B3n%20pr%C3%A1ctica%20del%20r%C3%A9gimen%20de%20deducciones,%20retenciones%20y%20percepciones.pdf>
- González, C. A. (2018). *Estrategias para incrementar la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Ferreñafe*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33465/gonzalez_nc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guevara, W. C. (2018). *Análisis del proceso de recaudación del impuesto predial por el servicio de administración tributaria y su incidencia en la economía de la municipalidad provincial de Cajamarca: periodo 2007-2013*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3209/An%C3%A1lisis%20del%20proceso%20de%20recaudaci%C3%B3n%20del%20impuesto%20predial%20por%20el%20servicio%20de%20administraci%C3%B3n%20tribut.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutierrez, J. L. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 166 - 173.
- Gutiérrez, M. (2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos. *Revista Scielo*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102018000300601&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Hernandez, J. (2020). Serie tematica tributaria. *Centro Interamericano de Administraciones Tributaria*. https://www.ciat.org/Biblioteca/SerieTematica/Espanol/2010_n6_dic_cumplimiento_trib.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México D. F.: Mc Graw-Hill Education.
- Humán, D. y Bances, M. (2019). *Análisis comparativo de los factores que limitan la recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial de Cajamarca, de los años 2016, 2017 y 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23093/Hum%c3%a1n%20V%c3%a1squez%20Dolores%20-%20Bances%20Pisfil%20Maria%20Eugenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, M. (2020). El procedimiento de cobranza coactiva regulado en el código tributario. Ministerio de Economía y Finanzas.

https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/CXLIII_dcho_tributario_2017.pdf

- Laban, R. (2018). *Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, municipalidad provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017*. Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1422/1/TL_LabanAmasifuenRosa.pdf
- Lagos, N. . (2016). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad SMP, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Weiner <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1549/TITULO%20-%20Lagos%20Huanaco%2c%20Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Larios, J. (2017). *Cómo fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria a través del cumplimiento del impuesto predial*. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/la-importancia-del-impuesto-predial-para-la-ciudadania/>
- Lázaro, C. y Portocarrero, K. (2019). *Aplicación de políticas de cobranza y su impacto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Florencia de Mora, año 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Arregui Ontenor http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5003/1/RE_CONT_CLAUDIA.L%20-%20L%20ZARO_KARINA.PORTOCARRERO_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF
- Medina, A. (2017). *La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de la municipalidad provincial de Tambopata – 2016*. Tesis de pregradi, Universidad Andina http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1895/1/Ariana_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial en las municipalidades. Perú*.

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial: atención a contribuyentes. Perú.*
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial: marco normativo.*
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial.*
https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas MEF y Cooperación Alemana GIZ. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial.*
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metadatos/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Ocampo, J. (2019). *Equidad, desarrollo y ciudadanía.*
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2686/2/S2006536_es.pdf
- Onrubia, J. y Rodado, M. (2019). *El impacto redistributivo de los sistemas tributarios latinoamericanos y su comparación con la Unión Europea y la OCDE. FIIAPP.*
https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2020/01/Colecci%C3%B3n_07.pdf
- Orozco, M. (2016). *La cartera del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Guano, en el período 2014 para determinar su morosidad.*
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1597/1/UNACH-FCP-CPA-2016-0019.pdf>
- Ortigosa, J. (2011). *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento.*
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf
- Palacios, M. (2019). *Proceso de recaudación del impuesto predial del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Esmeraldas en el periodo 2016-2017.* Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1936/1/PALACIOS%20ALCIVAR%20%20MARCOS%20JAVIER.pdf>

Perea, L. (2017). *Naturaliza de las ordenes de pago. Problemas en torno al supuesto contenido en el numeral 3 del artículo 78º del código tributario*. Tesis de posgrado, Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/9522/Perea_Cacho_Luis_Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rimarachín, E. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5394/Rimarachin%20Torres%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanguinetti, P. El desafío del desarrollo en América Latina. Políticas para una región más productiva, integrada e inclusiva. CAF. <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1659/EI%20desaf%20C3%ADo%20del%20desarrollo%20en%20Am%20C3%A9rica%20Latina.%20Pol%20ticas%20para%20una%20regi%20n%20m%20A1s%20productiva%20integrada%20e%20inclusiva.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Seclén, B. (2017). *Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la municipalidad provincial de Ferreñafe periodo 2013-2014*. Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1035/1/TL_SeclenAldanaBrendaElizabeth.pdf.pdf

Solorzano, D. (2019). La cultura tributaria, un instrumento para combatir la evasión tributaria en el Perú. CEPAL. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/\\$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03959836C65E2E5805257C120081DB15/$FILE/cultura_tributaria_dulio_solorzano.pdf)

Suclupe, M. (2016). *La cobranza y su incidencia en la morosidad de la municipalidad distrital de Cajayuro- 2015*. Tesis de pregrado, Universidad

Señor de Sipan
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5530/Suclupe%20Alvarado%20Manolo%20Roy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Toro, J. y Cacho, A. (2016). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en el pago del impuesto predial en la municipalidad provincial de Jaén, 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5204/Toro%20Alejandr%C3%ADa%20%26%20Cacho%20Oliva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valverde, J. (2019). *Gestión de Cobranzas Municipales del Impuesto Predial en el Cercado de Lima*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38917/Valverde_PJ-Nagamine_MM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01. Declaratoria de autenticidad del autor

Yo, Antonio Montalvo Montalvo, estudiante de la escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: “Sistema de gestión de cobranza para la recaudación tributaria predial en la Municipalidad Distrital de Tocmoche, Cajamarca 2021”, son:

1. De mi autoría.
2. La presente Tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Chiclayo, diciembre 2020

.....
Antonio Montalvo Montalvo

DNI 41967571

Anexo 02. Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Mg. Flor Heredia Llatas, docente de la escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisor de la Tesis titulada: “Sistema de gestión de cobranza para la recaudación tributaria predial en la Municipalidad Distrital de Tocmoche, Cajamarca 2021”, del estudiante Antonio Montalvo Montalvo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre 2020

.....
Mg. Flor Llatas Heredia

DNI

Anexo 03.

Tabla 5. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Sistema de gestión de cobranzas	Es el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas (Ortigosa, 2011).	Es el desarrollo de objetivos, gestión, organización y, aspectos operativos de la cobranza predial.	Objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial	Cumplimiento voluntario	Análisis documental Ficha documentaria
				Aumento de la recaudación	
				Generación de percepción de riesgo	
				Generación de conciencia tributaria	
			Gestión de la cobranza del impuesto predial	Identificación de contribuyentes	
				Asignación del código del usuario	
				Inscripción en el registro de usuarios	
			Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial	Revisión de la declaración y pago	
				Unidad de cobranza	
				Funciones de la unidad de cobranza	
				Perfil de los colaboradores	
			Aspectos operativos de la cobranza del impuesto predial	Condiciones básicas para el adecuado desarrollo de actividades	
Cobranza ordinaria					
Ejecución coactiva					
Recaudación tributaria predial	Es el cobro de impuestos o tasas realizado por la entidad correspondiente dirigida hacia los contribuyentes (Alata, 2016, citado por De La Cruz, 2018).	Es el desarrollo de la recepción de información, obligaciones formales, fiscalización tributaria e ingresos tributaria.	Recepción de información tributaria	Recepción de los pagos de tributos	Entrevista Guía de entrevista
				Recepción de las declaraciones juradas tributarias	
			Obligaciones formales	Incremento de la base tributaria	
				Actualización del valor del autoevalúo	
			Fiscalización tributaria	Identificación de los contribuyentes omisos o morosos	
				Determinación y exigencia del cumplimiento del pago de los tributos	
			Ingresos tributarios	Incremento de la recaudación predial	

Anexo 04. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ficha documentaria

El presente instrumento se aplicará con la finalidad de poder diseñar la propuesta de sistema de gestión de cobranza, basada en la operacionalización y revisión bibliográfica y documentaria, para identificar los aspectos generales necesarios para mejorar la recaudación tributaria predial de la Municipalidad Distrital de Tocmoche 2021.

Cargo:	Edad:	Sexo:
---------------	--------------	--------------

FICHA DOCUMENTARIA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA

DIMENSIÓN	INDICADOR	ESTRATEGIAS Y ACCIONES
Objetivos de la gestión de la cobranza del impuesto predial	Cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria	
	Incremento de la recaudación	
	Generación de percepción de riesgo ante el no pago de la deuda tributaria	
	Generación de conciencia tributaria	
Gestión de la cobranza del impuesto predial	Identificación de contribuyentes	
	Asignación del código del contribuyente	
	Inscripción en el registro de contribuyentes	
	Revisión de la declaración y pago	
Organización de la gestión de la cobranza ordinaria del impuesto predial	Unidad de cobranza	
	Funciones de la unidad de cobranza	
	Perfil de los colaboradores	
	Condiciones básicas para el adecuado desarrollo de actividades	
Aspectos operativos de la cobranza del impuesto predial	Cobranza ordinaria	
	Ejecución coactiva	



Guía de entrevista

El presente instrumento se aplicará con la finalidad de poder dar respuestas para los objetivos planteados en esta investigación. Se diseñó 7 ítems en relación a cada indicador de la variable dependiente de recaudación tributaria predial de la Municipalidad Distrital de Tocmoche 2021.

Cargo:	Edad:	Sexo:
---------------	--------------	--------------

ENTREVISTA

Recepción de información tributaria

1. ¿En relación a la recepción de información tributaria, cómo ejecutan la recepción de los pagos de tributos?
2. ¿En relación a la recepción de información tributaria, cómo desarrollan la recepción de las declaraciones juradas tributarias?

Obligaciones formales

3. ¿En relación a las obligaciones formales, habido incremento de la base tributaria?
4. ¿En relación a las obligaciones formales, han actualizado el valor del autoevalúo?

Fiscalización tributaria

5. ¿En relación a la fiscalización, cómo organizan la identificación de los contribuyentes omisos o morosos?
6. ¿En relación a la fiscalización cómo determinan y exigen el cumplimiento del pago de los tributos?

Ingresos tributarios

7. ¿En relación a los ingresos tributarios habido algún incremento de la recaudación tributaria del impuesto predial?

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente de la Escuela de posgrado, Programa académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Chiclayo (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "Sistema de Gestión de Cobranza para la Recaudación Tributaria Predial en la Municipalidad Distrital de Tocmoche, Cajamarca" del autor Montalvo Montalvo, Antonio, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Asesor: Dr. Heredia Llatas, Flor	
DNI 41365424	Firma 
ORCID https://orcid.org/0000-0001-6260-9960	