



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO

“Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria - Tarapoto, año 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Roger Ricardo Rengifo Amasifen

ASESOR:

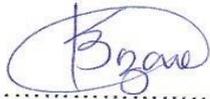
Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

SAN MARTÍN – PERÚ

2017



.....
Presidente

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas



.....
Secretario

Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo



.....
Vocal

Dr. Gustavo Ramírez García

Dedicatoria

A mi esposa y mis hijos, que me dan sabiduría y apoyo incondicional a cada momento para avanzar como profesional.

Roger Ricardo Rengifo Amasifen

Agradecimiento

A los docentes del programa de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, por su orientación y experiencia en enseñanzas compartidas.

Agradezco al Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto por brindarme su apoyo para realizar la investigación de mi tesis.

Al asesor Dr. Gustavo Ramírez García por su apoyo y tolerancia en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Roger Ricardo Rengifo Amasifen

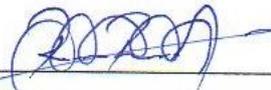
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Roger Ricardo Rengifo Amasifen, estudiante del Programa de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado(a) con DNI 40842290, con la tesis titulada "GESTIÓN DE LA UNIDAD DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - TARAPOTO, AÑO 2016" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, 12 de setiembre de 2017



Roger Ricardo Rengifo Amasifen
DNI 40842290

Presentación

La presente tesis titulada, “GESTIÓN DE LA UNIDAD DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - TARAPOTO, AÑO 2016”, esta investigación nos muestra las deficiencias que ocurren en la gestión de la unidad de cobranza, correspondiente a la determinación de deuda, segmentación, gestión, emisión de notificación y seguimiento, el cual es de vital importancia para la recaudación de tributos municipales y así cumplir con las metas establecidas por la entidad.

En el capítulo I: Se presenta un breve recuento de la realidad problemática, los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional, regional y local; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos.

El capítulo II: Está relacionado al marco metodológico el mismo que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo III: Se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos con su respectivo análisis y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

El capítulo IV: Se presenta la discusión de los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio.

El capítulo V: Se consideran las conclusiones, las mismas que fueron formuladas en estricta coherencia con los objetivos e hipótesis de investigación.

El capítulo VI: Se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

El autor.

Índice

	Pág.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	iix
Índice de gráficos.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema	39
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Hipótesis General.....	41
1.7. Objetivos.....	42
II. MÉTODO	43
2.1. Diseño de estudio	43
2.2. Variables – Operacionalización	43
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
2.5. Métodos de análisis de datos.....	46
2.6. Aspectos.....	47
III. RESULTADOS.....	48
3.1 Gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.	48
3.2. Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.	49

3.3 Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión segmentación y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.	50
3.4 Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión gestión y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.	51
3.5 Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión emisión y notificaciones y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.	52
3.6 Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión seguimiento y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.	53
3.7 Recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.	54
3.8 Relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.	55
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	62
VII. REFERENCIAS.....	64
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	68
Anexo 02: INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN.....	71
Encuesta 1	71
Encuesta 2	75
Anexo 03: Resultados de la prueba de confiabilidad	77
Anexo 04: Fichas de validación de los instrumentos	80
Anexo 05: Carta de autorización para realizar el estudio.....	86

Índice de tablas

	N° de página
Tabla 1. Operacionalización variable independiente.....	44
Tabla 2. Operacionalización variable dependiente.....	45
Tabla 3. Gestión de la unidad de cobranza	48
Tabla 4. Correlación entre la determinación de la deuda y el impuesto Predial...	49
Tabla 5. Correlación entre la segmentación y el Impuesto Predial.....	50
Tabla 6. Correlación entre la determinación de la deuda y el impuesto Predial...	51
Tabla 7. Correlación entre la segmentación y el Impuesto Predial.....	52
Tabla 8. Correlación entre el seguimiento y el Impuesto Predial.....	53
Tabla 9. Relación del Impuesto Predial.....	54
Tabla 10. Correlación entre la Gestión en Unidad de Cobro e Impuesto Predial .	55

Índice de gráficos

	N° de página
Gráfico N° 01: Gestión de la unidad de cobranza.....	48
Gráfico N° 02: Recaudación del impuesto predial.....	54

RESUMEN

La investigación “Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria - Tarapoto, año 2016” tiene como objetivo principal Determinar la relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016. La metodología de la investigación se aplicó descriptivo correlacional donde la muestra es 30 colaboradores del servicio de administración tributaria- Tarapoto. De tal manera que se evidencio los resultados de nuestros objetivos específicos, se llegó a obtener de acuerdo a la realización de la prueba de correlación, se llega a determinar una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral es 0,000) es menor a 0,050, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte por otra parte la investigación ha llegado a concluir que la gestión en la unidad de cobranza se evidencio inadecuado en un 47% y la recaudación del impuesto predial es baja en 47% y obteniendo una correlación de Pearson 0.860 lo cual indica una correlación positiva fuerte.

Palabras Claves:

Gestión de la unidad de cobranza e Recaudación del Impuesto Predial.

ABSTRACT

The research "Management of the collection unit and its relation with the collection of the property tax of the tax administration service - Tarapoto, year 2016" has as main objective To determine the relation between the management of the collection unit and the collection of the property tax Of the tax administration service - Tarapoto in the period 2016. The methodology of the research was applied correlational descriptive where the sample is 30 employees of the service of tax administration - Tarapoto. In such a way that we showed the results of our specific objectives, we obtained to obtain according to the performance of the correlation test, we get to determine a significant Pearson correlation, the value "p" (value of bilateral significance is 0.000) Is less than 0.050, which represents a very strong positive correlation. On the other hand, the investigation has concluded that the management in the collection unit was inadequate by 47% and the collection of the property tax is low by 47% and Obtaining a correlation of Pearson 0.860 which indicates a strong positive correlation.

Keywords:

Management of the collection unit and Collection of the Property Tax.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los organismos nacionales de administración tributaria se enfrentan a una multiplicidad de condiciones para administrar sus sistemas tributarios. Cada Estado o territorio se diferencia de los restantes tanto por su entorno político y legislativo, como por sus prácticas administrativas y su cultura. El Foro de Administración Tributaria (FAT) reúne a los representantes de los altos cargos de las administraciones tributarias para compartir información y experiencias y elaborar prácticas idóneas aplicables en el contexto internacional para resolver cuestiones propias de la administración tributaria. En su trabajo con los marcos políticos predominantes, el FAT busca encontrar respuestas efectivas a las importantes cuestiones administrativas planteadas de forma conjunta y se embarca en un diálogo-guía sobre diversas cuestiones relacionadas con la administración que pueden plantearse en el medio o largo plazo.

A nivel mundial, solo 130 países tienen en alguna forma un impuesto sobre predios, sin embargo la importancia varía sustancialmente de un país a otro. La recaudación promedio del impuesto predial es del 4% de los ingresos tributarios para los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) y 2% para los países en transición. En América Latina el impuesto predial está en desarrollo. Con relación al PBI, Argentina recauda el 0.53%, Brasil el 0.5%, Chile el 0.63%, Colombia el 0.61%, Nicaragua el 0.13%, y México el 0.21% (base año 2012). El Perú está por debajo del 0.2% del PBI, lo que comparado con el promedio en América Latina, es extremadamente bajo.

En Perú la OECD lo conforman 1829 municipalidades (194 provinciales y 1635 distritales). Estas se caracterizan por administrar localidades con grandes diferencias en tamaño territorial y poblacional, diversidad en la concentración de actividades económicas y una gran heterogeneidad de recursos fiscales. En el contexto general, el Perú es un país de ingresos

medio-bajo con un PIB de aproximadamente US \$ 2,640 per cápita, 50% de la población vive en pobreza y 20% en pobreza extrema, los cuales se concentran principalmente en la Sierra y la Selva.

Ministerio de Presidencia (2002) señala que el Perú es todavía uno de los países más centralistas del mundo a pesar de varios intentos de descentralización en las últimas dos décadas; sin embargo, a partir del año 2002 se inició un proceso más decidido para otorgar autonomía política y administrativa a los departamentos y municipios del país. Se desactivó el Ministerio de Presidencia, se legisló y normó el proceso de descentralización como un marco institucional del mismo, se convocó a las elecciones de nuevos gobiernos regionales y se transfirieron paulatinamente algunos proyectos y competencias al nivel local y regional. Desde entonces los Gobiernos Locales están facultados para crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, exonerar de éstas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala ley; más no así con los impuestos. La Administración tributaria, constituye el principal componente ejecutor del sistema tributario y su importancia está dada por la actitud que adopte para aplicar las normas tributarias.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT, 2015) señala que son impuestos creados a favor de las municipalidades: el impuesto predial, el impuesto de alcabala, impuesto al patrimonio automotriz, a las apuestas, a los juegos y a los espectáculos públicos. Asimismo, son ingresos municipales: las contribuciones especiales por obras públicas, las tasas y el fondo de compensación municipal. La institución objeto de la presente investigación es la Municipalidad Distrital de Tarapoto que es una organización pública cuyo rubro principal según SUNAT es de actividades administrativas, públicas en general; quien también tiene un gran porcentaje de morosidad de 30% en relación al impuesto predial.

La limpieza pública o el barrido de calles, el recojo de residuos sólidos, el cuidado de parques y jardines, así como el servicio de serenazgo o

seguridad ciudadana son servicios que brindan las municipalidades distritales que permiten mejorar la calidad de vida de los vecinos. La municipalidad es responsable de fijar el monto que será cobrado por estos servicios bajo el concepto de tasas de arbitrios municipales y, a su vez, deben comunicar a los vecinos los cronogramas de vencimiento de las cuotas de pago mensuales, las cuales deben ser pagadas por cada vecino contribuyente para evitar que las municipalidades tengan problemas presupuestales para brindar los servicios financiados con cargo a arbitrios.

En la actualidad las municipalidades tiene muy malos resultados en su gestión tributaria, los que se reflejan en los bajos índices de cobranza de tributos de su competencia, que sería una limitación en los ingresos de la fuente denominada “recursos propios” y las carentes posibilidades de conseguir financiamiento para la ejecución de obras, por ésta fuente; lo que a su vez redundo en la nada original situación de respuesta de los funcionarios de “echar la culpa” al Ministerio de Economía y Finanzas por el fracaso en sus gestiones edilicias, reclamándoles además, la falta de recursos.

Los representantes de los Gobiernos Locales no implementan medidas creativas que permitan que la recaudación de estos impuestos se incremente y con ello la ejecución de obras mejore. La Municipalidad Provincial de San Martín, elabora su presupuesto teniendo dos fuentes principales: recursos directamente recaudados y recursos que provienen de transferencias del Tesoro Público. Dentro de los recursos directamente recaudados, tenemos a aquellos que se perciben por tributos municipales, los mismos que son recaudados por el Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto (SAT, 2015) señala que partir de ello, se realizará un análisis de las principales razones de las gestiones tributarias del gobierno local, no está únicamente relacionado con problemas recurrentes o de falta de capacidad de los funcionarios, sino también que se suscitan por una cultura arraigada en nuestra sociedad peruana, la del “no pago”. El propósito de la investigación será diagnosticar el sistema de recaudación del impuesto predial actual y realizar una propuesta que mejore la recaudación de este impuesto

Y según Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto (SAT, 2015) señala que al generar más ingresos, transfiera mayores recursos a la Municipalidad Provincial de San Martín y así realizar obras.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Pillacela, M. (2009), en su tesis “Análisis del Impacto Tributario del Impuesto Predial Urbano de la Ciudad y Cantón Sucúa” periodo 2008” (tesis de posgrado), en la Universidad del Azuay, Ecuador, refiere que: Las municipalidades deberán mantener actualizados en forma permanente los catastros de predios urbanos, es oportuno contar con una norma legal que fije los parámetros legales y técnicos con sus respectivas fórmulas o ecuaciones que permiten adoptar una única forma de actualizar el valor de la propiedad, permitiendo una tributación con equidad, en base a un justo precio y que cada quien pague su justa parte evitando en mayor grado las repercusiones socioeconómicas a los vecinos de Sucúa, quienes son los contribuyentes del impuesto predial urbano, que permitirá contar con recursos económicos propios y de esa manera lograr conseguir obras de infraestructura sanitaria, vial y en definitiva mejoras para los contribuyentes de este impuesto.

Guerrero, Y. (2010), en su tesis “Análisis de la Estructura Tributaria como fuente de ingresos propios en el Municipio Tovar del Estado Mérida”. De la ciudad de Venezuela. (Tesis de pregrado). Universidad de Los Andes, Venezuela, refiere que analizó la estructura tributaria como fuente de ingresos propios en la Alcaldía del Municipio Tovar del Estado Mérida. Para su desarrollo fue necesario identificar los tributos establecidos en el municipio, describir los procesos de liquidación, recaudación y fiscalización, establecer el impacto de la recaudación en los ingresos propios, para luego examinar la estructura tributaria, cumpliendo con los objetivos propuestos. Realizó una investigación descriptiva, de campo, basada en una revisión documental durante su primera fase. Una vez obtenidos los resultados, luego de aplicar la guía de entrevista a los funcionarios de la Dirección de Hacienda, pudo

conocer que la estructura tributaria del Municipio Tovar está conformada por impuestos y tasas. Dicha estructura le permite captar recursos por diversos conceptos; sin embargo, la cuantía de los recursos obtenidos no es satisfactoria, por cuanto el municipio objeto de estudio presenta serias debilidades en lo concerniente a la liquidación, recaudación y fiscalización, pues no existe una base de datos confiable, lo cual conduce a un nivel de recaudación mucho menor al que potencialmente se podría alcanzar. Además, se carece de recursos técnicos y humanos que permitan ejecutar los procesos de recaudación de una manera óptima. Igualmente la falta absoluta de fiscalización propicia la evasión fiscal y, por tanto, repercute en la generación de ingresos propios.

Morett, J. (2010), en su tesis “Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el periodo 2004-2007 en el Municipio Panamericano del estado Táchira”, de la ciudad de Venezuela, (tesis de posgrado). Universidad de Los Andes, realizó una investigación que tuvo como objetivo analizar las debilidades y fortalezas de los Impuestos Municipales en cuanto a su aplicación en el periodo 2004-2007, en el Municipio Panamericano del Estado Táchira. La misma se enmarcó en el paradigma cualitativo de tipo analítica y documental, en la que el escenario de informantes estuvo constituido por un director de administración y finanzas de la Alcaldía del Municipio y la unidad de estudio estuvo representada por la aplicación de los Impuestos Municipales durante el periodo 2004-2007 en el Municipio Panamericano del Estado Táchira. Utilizó técnicas de entrevista y observación; concluyendo que existe la necesidad de actualizar las ordenanzas existentes y elaborar las que no se están aplicando, mediante la introducción de incentivos fiscales que actúen como fuente de atracción del contribuyente hacia el pago de los tributos, pues si estos procesos son adecuadamente conducidos puede darse un mayor acercamiento de la población a sus líderes y un mejor manejo de la administración de los recursos del Estado venezolano. Finalmente se recomienda elaborar un censo de contribuyentes en el Municipio Panamericano, para verificar que todos los establecimientos estén inscritos en el Registro de Contribuyentes e instar a

los que aún no forman parte de dicho registro al cumplimiento de su obligación tributaria como miembro de la comunidad.

Márquez, J. (2010), en su tesis “Plan Estratégico de la Oficina de Impuesto Predial del Centro Administrativo Municipal de Maicao Para el Mejoramiento del Recaudo” de la ciudad de Colombia (tesis de pregrado). Universidad Industrial de Santander, Colombia, concluye que: El sistema de fiscalización del recaudo del Impuesto Predial Unificado en el Municipio de Maicao, está diseñado para asistir a la administración municipal en el empeño de cumplir los objetivos institucionales con respecto a este recaudo. Las acciones ejecutadas por el recurso humano de esta área de la organización facilitan el adecuado desempeño institucional. Uno de los problemas más grandes de las finanzas municipales y sus bajas tasas de recaudo tributario, radica en la falta de gestión para atacar la evasión y la elusión de los contribuyentes, requiere implementar una dura política de fiscalización tributaria, a fin de atacar la cultura de no pago de impuestos. Finalmente enfatiza que la evasión y elusión del impuesto Predial unificado de los Maicaeros afecta significativamente el potencial a recaudar, con el presente Plan se modernizará el sistema de información, a fin de sincronizar procesos como los de actualización Catastral con el Sistema de cobro del Impuesto Predial unificado.

A nivel nacional

Meza, Y. (2010) en su trabajo Sistema de Soporte a la decisión para disminuir la morosidad del Impuesto Predial en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. Refiere que la problemática radica en que el actual Sistema Informático de Administración Tributaria, no brinda información oportuna y adecuada, para la toma de decisiones que permita disminuir los indicadores de morosidad del Impuesto Predial. Para ello implementaron el Sistema de Soporte a la Decisión mediante el DATA MART, con herramientas OLAP (procesamiento analítico en línea), que brinda información estratégica al Gerente, Subgerente y

Operadores del Sistema, con la finalidad de reducir la morosidad, desarrolló una Investigación Tecnológica de Nivel Aplicativo con diseño Cuasi – Experimental y empleando la metodología del ciclo de desarrollo de software. El trabajo jugó un papel muy importante en el tratamiento de la información, debido a que el indicador de morosidad por impuesto (IMI), bajó de 0.69 a 0.67.

Salas, E. (2012), en su tesis “Mejoramiento de la Recaudación del Impuesto Predial mediante la Implantación del Sifrentas-GI en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo”. Periodo 2011” (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo, concluye que: La problemática radicó en que el Sistema Informático de Administración Tributaria, no brindaba información oportuna, adecuada y confiable, para la toma de decisiones que permita aumentar la recaudación del Impuesto Predial, muchos de los datos de los contribuyentes y de los predios eran datos ficticios teniendo direcciones que nunca van a ser ubicadas, o encontrando a otros contribuyentes que no tienen nada que ver con la deuda del predio, incrementando así la lista de los contribuyentes no habidos. Para ello se empleó los procesos de Implantación, aceptación y mantenimiento del sistema de la metodología Métrica versión 3, se procedió con la implantación del Sistema de Recaudación Municipal (SIAF-Rentas-GL) del Ministerio de Economía y Finanzas involucrando a la Unidad de Catastro de la Gerencia de Desarrollo Urbano para la elaboración del plano catastral.

Obteniendo así a los predios con las direcciones exactas de los contribuyentes, la data del plano catastral fueron cargados al Sistema (Sector con manzanas catastrales; habilitaciones urbanas y vías con sus respectivos número de cuadras), esto nos permitió tener información verídica de todos los contribuyentes tanto en el plano como en el sistema, permitiendo a la Administración Tributaria tener un mejor registro de las declaraciones juradas, de esta manera se reduciría la lista de los contribuyentes no habidos con la finalidad de mejorar la recaudación del Impuesto Predial.

Alderete, E. (2013), en su tesis “Validez del procedimiento de Determinación de Oficio del Impuesto Predial” periodo 2012”. De la ciudad de Lima, Perú. (Tesis de pregrado). Lima, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye que: Actualmente mucho se viene discutiendo la forma en que la Administración Tributaria, entidad integrante del Estado, ha venido ejerciendo sus facultades de fiscalización y consiguiente determinación de las obligaciones tributarias. Ello debido a que la imposición tributaria no es una simple actividad arbitraria, sino que es una relación de derecho cuyo ejercicio debe estar sujeto a reglas, debe respetar ciertos derechos, valores y principios, por parte de la autoridad tributaria. Tal es el caso del Impuesto al Patrimonio Predial, el mismo que mantiene un carácter estatal cuya determinación es de responsabilidad del obligado tributario, sin embargo, se facultó a las municipalidades para su administración, recaudación y de su determinación o más técnicamente dicho, de la actualización de los valores de los predios que sirven de base para su determinación, debiendo entender por determinación al acto mediante el cual se llega a establecer la existencia de una deuda tributaria.

A nivel local

Cabrera, Y. y Delgado, M. (2014) en su tesis: Efectos de la recaudación de impuestos en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de san Martín. Periodo 2008 – 2012. De la ciudad de Tarapoto, Perú. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Martín. Refiere que su objetivo fue explicar los efectos de la recaudación de impuestos en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de San Martín. Periodo 2008 – 2012. Para ello se utilizó una metodología de tipo aplicada, ya que su objeto de la investigación es una parte de la realidad que se da en el tiempo y ocupa espacio, y asimismo su nivel de investigación fue Explicativo, porque trata de explicar el comportamiento de una variable en función a otra por ser un estudio de causa efecto entre la variable independiente y dependiente, utilizándose una muestra de 30 personas que laboran en la Gerencia Municipal, Gerencia de Planificación y Presupuesto, Gerencia de Administración y Finanzas, con todas sus unidades orgánicas dependientes de la Municipalidad de Provincial

de San Martín, con sede en la ciudad de Tarapoto. Llegando a determinar las siguientes conclusiones: se confirma la hipótesis en el sentido que la recaudación de impuestos ha tenido efectos positivos en la ejecución presupuestal. A partir de haberse incrementado el presupuesto de impuestos los gastos en la ejecución presupuestal se han orientado en mayor proporción a gastos corrientes y en menor monto a gastos de capital.

Alburqueque, S. y Alva, S. (2015) en su tesis: Crecimiento de indicadores económicos y su relación con la recaudación de los impuestos en la municipalidad provincial de San Martín 2009-2013. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Martín, Tarapoto. Refiere que su objetivo de estudio es establecer la relación que existe el crecimiento de indicadores económicos y la recaudación de impuestos en la municipalidad provincial de San Martín, para dicha investigación se utilizó una metodología de tipo aplicada debido a que las variables objeto en estudio fueron fundamentadas y desarrolladas en función a teorías existentes, las mismas que permitieron otorgar soluciones a las deficiencias encontradas en el estudio, asimismo fue necesario el diseño de investigación descriptivo – correlacional, realizada a una muestra que estuvo conformada para ambas variables por el total de la población lo está constituida por el acervo documentario comprendido los años 2009 – 2013 de la municipalidad provincial de San Martín, lo que permitió determinar las siguientes conclusiones: Luego del procesamiento de la información con respecto a la recaudación de impuestos en la Municipalidad Provincial de San Martín durante el periodo 2009-2013 se puede concluir que el nivel de recaudación por las diversas modalidades que cuenta la municipalidad han ido creciendo casi paulatinamente, a excepción del año 2010, que tuvo una caída drástica del nivel de recaudación, esto debido a que la municipalidad no realizó una correcta gestión de cobranza. Además, lado se puede observar que a partir del año 2011 la recaudación de impuesto se incrementó de manera constante hasta el año 2013, esto debido a que se han aplicado programas y/o planes de incentivos municipales para que ésta realice una adecuada gestión de recaudación de impuestos, y por lo visto tuvo efectos positivos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de la Unidad de Cobranza

La función principal de la Unidad de Cobranza es desempeñar de manera eficaz y eficiente el proceso de cobranza de obligaciones tributarias y no tributarias. Como hemos visto en el capítulo anterior, el proceso de cobranza ordinaria, comprendido desde la determinación de la obligación hasta la eventual notificación del valor –en caso el contribuyente no haya cumplido en el plazo-, implica una serie de actividades que incluyen la propia determinación de la obligación, la segmentación de la cartera, la gestión de la cobranza, la emisión y notificación de valores o comunicaciones, y el seguimiento del proceso de cobranza. (Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales, 2010)

Todas estas actividades normalmente se distribuyen en equipos especializados. En este manual vamos a trabajar a manera de sugerencia una distribución del trabajo en cinco equipos:

Morales & Morales (2014) menciona que la gestión de cobranza es sostener el buen deseo de los deudores, esto hace referencia a que paguen su deuda de forma voluntaria, por lo cual la entidad tiene que contar con técnicas de cobro y saber en qué momento utilizarlos, un gestión de cobro adecuado logra cumplir con los objetivos.

Según Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015) menciona que la unidad de cobranza es un área que depende de un órgano administrativo que le permite otorgar funciones respecto a los cobros tributarios, la unidad de cobro pertenece a la administración tributaria municipal los cuales son supervisadas por la gerencia tributaria. Ya que se puede observar: Determinación de deuda, Segmentación, Gestión, Emisión y notificaciones y Seguimiento que a continuación detallaremos con amplitud.

Equipo de determinación de la deuda

La función de determinar las obligaciones tributarias es compleja y requiere de mucha rigurosidad en la aplicación de la norma tributaria. En algunos casos, esta función está asignada a una unidad distinta a la Unidad de Cobranza, como por ejemplo, la Unidad de Atención al Ciudadano o la Unidad de Registro. En todo caso, las actividades que desempeña son:

Según el Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales (2010)

- *Obligación tributaria*: señala que es el vínculo que se establece por ley entre un acreedor que viene a ser (el Estado) y el de un deudor tributario que sería (las personas físicas o jurídicas) y cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria. Por tratarse de una obligación, puede ser exigida de manera coactiva.
- *Base de datos*: señala que es una colección de información bien organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. También es un sistema de archivos electrónicos. Donde las bases de datos tradicionales se organizan por campos, registros y archivos.
- *Ordenanza de arbitrios*: señala que es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva y/o potencial por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. En otras palabras, la obligación de pago sostiene y financia los servicios públicos que presta la Municipalidad.
- *Procesamiento de DDJJ*: señala que es la manifestación que se hace bajo juramento comunicada a la Administración Tributaria, de hechos que pueden constituir base para la determinación de una obligación; generalmente mediante formularios.
- *Sinceramiento de deuda*: señala que para efectos tributarios, es sinónimo de desagio tributario y por tanto sincerar una deuda tributaria es olvidar las multas, recargos, intereses y reajustes, capitalización de intereses así

como los gastos y costos previstos en el Código tributario y cualquier otra norma en materia tributaria.

- Exigibilidad deuda tributaria: refiere que habiéndose determinado el nacimiento de la obligación tributaria, es necesario recordar que esta será exigible desde el momento en que esta fuera calculada:
 - a) Por el deudor tributario
 - b) Por la Administración Tributaria

Equipo de segmentación

La cobranza de tributos es más efectiva si las acciones de cobranza se adecuan al tipo de deuda y al tipo de contribuyente. No existe una “receta única” aplicable a todos los casos, y para optar por la mejor estrategia, lo primero es dividir la cartera en diferentes grupos de contribuyentes o de deudas.

- *Criterios de segmentación:* señala que segmentar, para nuestro caso, significa dividir el universo de contribuyentes en conjuntos más pequeños, cuyos integrantes comparten determinadas características y requerimientos.
- Clasificación contribuyente: señala claramente que en nuestro país son contribuyentes tanto los individuos como las empresas, organizaciones o instituciones. El nivel de ingresos que obtiene anualmente cada contribuyente indica si deben o no llevar contabilidad. Para ello tenemos dos tipos de contribuyentes:
 - Personas naturales: refiere que son todos los individuos nacionales y extranjeros que realizan actividades económicas en nuestro país. Aquellas personas naturales obligadas a llevar contabilidad, son todos los individuos nacionales y extranjeros que realizan actividades económicas en nuestro país y cuyos ingresos son mayores a S/ 324,600.00 soles al año, o su capital de trabajo sea mayor a los S/ 194,760.00 soles, o cuyos costos y gastos anuales hayan sido superiores a S/ 259,680.00 soles.
 - Personas jurídicas: refiere que son las sociedades; este grupo comprende a todas las instituciones del sector público, a las

personas jurídicas bajo control de las Superintendencias de Compañías y de Bancos, las organizaciones sin fines de lucro, los fideicomisos, mercantiles, las sociedades de hecho y cualquier patrimonio independiente del de sus miembros.

- *Proyectar la recaudación esperada por cada cartera:* señala que hacer una estimación de los valores a recaudar, en apoyo a las estimaciones del presupuesto. También ayuda de alguna manera a mejorar la proyección de la gestión municipal. Esto significa preparar un Plan de Recuperación de la Mora, con metas entre otros aspectos. Para ello, INFOCORP. Es un servicio privado que puede ser adquirido por las municipalidades para tener acceso a información de identificación de personas y empresas, de endeudamiento y morosidad. Puede ser útil para proyectar la recuperación de la cartera.
- *Seguimiento de cada cartera:* refiere que este punto es valioso sobre todo, para verificar que las proyecciones se estén cumpliendo y para poder hacer los ajustes que se estimen convenientes en el proceso de cobro.
- *Asignar las carteras al equipo de gestión:* aquí en este apartado puntualiza que no es nada más que la distribución cualquiera que fuera esta, debido básicamente a que el único objetivo es de otorgar responsabilidades en el logro de los objetivos y metas propuestas en la gestión de la mora tributaria. (Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales, 2010)

Equipo de gestión

Tiene a su cargo actividades relacionadas al contacto directo y personal con el contribuyente. El tipo de actividad varía dependiendo de si se está en la etapa de cobranza preventiva (antes del vencimiento del plazo) o de si se está en etapa pre-coactiva (ya vencido el plazo, pero antes de la emisión del valor). Las actividades incluyen:

- *Comunicación telefónica:* señala que hoy en día de la importancia que tiene la comunicación por teléfono, ya que es un dispositivo

que facilita la comunicación directa entre la administración tributaria municipal y el contribuyente. Por eso recalca que este canal siempre debe estar abierto y disponible, porque la mayoría usa teléfonos celulares para comunicarse. Sin embargo, no ocurre lo mismo con las computadoras. Además, se puede afirmar que la información tributaria ofrecida por vía telefónica permite que la administración acompañe al contribuyente en su transición y adaptación a las nuevas tecnologías.

- *Persuadir a los contribuyentes para el pago voluntario:* lo que aquí refiere es persuadir al deudor de que lo haga de inmediato, así como de generar en él la percepción de riesgo. Pues bien para ello, la cartera suele asignarse a sectoristas o gestores de cobranza, es decir, a personas que tengan la capacidad cabal de los procedimientos tributarios para asesorar al contribuyente y, así, evitar mayores demoras generadas por problemas administrativos que pudieron preverse. Estos funcionarios tienen también la responsabilidad de ir actualizando la información del contribuyente, de modo que si deben hacer una cobranza coactiva tengan a la mano información veraz y actualizada de la propiedad de los predios, el domicilio fiscal, los datos de contacto
- *Educar a los contribuyentes en materia tributaria, incrementando la cultura tributaria:* señala que la administración tributaria del Perú - Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) – trabaja haciendo esfuerzos enormes y constantes de difusión y educación entre los contribuyentes para informarles de sus derechos y obligaciones tributarias como un medio para facilitar el cumplimiento voluntario.
- *Hacer seguimiento constante a la evolución de la cartera de clientes a su cargo:* señala que el encargado de monitorear debe ser una persona que cuente con conocimientos idóneos, para que no tenga problemas en el desempeño del proceso de cobranza, y además vaya alertando sobre logros o retrasos en las metas, así como informar sobre la efectividad de determinadas acciones.

Esto significa independientemente cualesquiera que sea la función específica que desarrolle, el personal de la unidad de cobranza debe tener conocimientos de tributación municipal y de informática mostrando buena disposición para trabajar en equipo, un alto sentido de responsabilidad y vocación de servicio. (Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales, 2010)

Equipo de emisión y notificaciones

Cumple una función esencial en el proceso de cobranza y que debe observar minuciosamente las normas, de modo que la notificación – especialmente de valores- surta los efectos legales que permitan avanzar con el proceso de cobranza, y eventualmente con el de cobranza coactiva. Las actividades incluyen:

- *Preparar e imprimir los documentos de gestión (cartas, recordatorios) y valores:* señala que son instrumentos que ayudan de alguna manera, a recordar o a conocer a cada contribuyente cuánto debe. O también, dicho de otra forma, son documentos que van acompañado de información relativa a la gestión municipal, de modo de asociar el pago de tributos a la realización de obras públicas. Es decir, el objetivo será recordar las fechas de vencimiento de pago de sus obligaciones tributarias y simultáneamente, actualizar información del contribuyente como domicilio fiscal, números telefónicos, correos electrónicos.
- *Determinar cronogramas para la emisión de valores (usualmente, cuatro veces al año, luego de los vencimientos del plazo para el pago del Impuesto Predial y Arbitrios):* Refiere que existe un proceso o una secuencia para la emisión de valores, ya que debe realizarse como parte de la rutina de trabajo de la administración tributaria municipal, debiendo responder a un cronograma que ya está preestablecido para el proceso de cobranza. Naturalmente, debe ocurrir algunos días después del vencimiento para el pago regular de los tributos, que en la mayoría de municipalidades es

trimestral (el último día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre).

- *Verificar que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normatividad y cuenten con toda la información respectiva:* señala que para ser válida, la notificación de valores o de cualquier otro acto administrativo requiere del cumplimiento de una serie de formalidades que logren las expectativas y por consiguiente el objetivo, por lo que representa un reto para las administraciones tributarias municipales. Una deficiente notificación conlleva la nulidad de todo un procedimiento, y esto genera pérdida de tiempo y recursos. Las formalidades de la notificación en la etapa de cobranza pre coactiva están establecidas en el artículo 104. del TUO del Código Tributario o también constatar con la (Ley N° 27444)
- *Preparar los documentos a notificar, así como los medios magnéticos de ser necesarios o posibles:* señala que esta clasificación por actividad en muchos casos puede relacionarse a zonas urbanas específicas, donde se dan con mayor frecuencia actividades de un tipo determinado como (por ejemplo, zona comercial o industrial). O puede ocurrir también en el caso de entidades públicas, se les debe notificar con mucha anticipación para que programen sus pagos. Además esto conlleva a que recordemos que las entidades del sector público responden a presupuestos aprobados previamente y que el procedimiento de aprobación del gasto puede ser largo y tedioso en otras palabras (engorroso). Asimismo, en el caso de las entidades religiosas, éstas solo están obligadas al pago de tasas y contribuciones, más no impuestos. Por lo tanto, serán sujeto del cobro de arbitrios. Recomendamos gestionar el pago con los inquilinos o habitantes del predio y establecer en la ordenanza de arbitrios el pago solidario de los inquilinos, para que éstos se hagan responsables de la deuda tributaria.

- *Organizar las notificaciones por zonas:* refiere que la municipalidad tenga un catastro, pues se trata de un instrumento necesario para mejorar la recaudación del impuesto predial. La falta de registros catastrales impide la correcta identificación de los predios y de sus propietarios y poseedores. Mientras que el uso de catastros urbanos es aún muy rudimentario en la administración de las ciudades y de las zonas rurales, debe tenerse en cuenta que la legislación vigente les encarga a las municipalidades su responsabilidad en la elaboración y actualización de los catastros, obligándoles a utilizar hasta el 5 % de la recaudación del impuesto predial para dichos fines. Permitiendo que la cobranza se realice de manera eficiente y en el plazo más corto posible.
- *servicios de reparto:* aquí señala que las notificaciones se pueden enviar mediante el servicio de mensajería (Courier), o también utilizando a las brigadas de inspección que salen al campo. Si se opta por la primera manera, hay que considerar un plazo de cinco a siete días hábiles al momento de hacer la programación para evitar contradicciones y sobre todo reclamos. Ese es el tiempo que se toman los servicios de mensajería desde que entregan el requerimiento hasta que devuelven el cargo de notificación. De la segunda manera, se puede afirmar que es el mismo personal el que notifica los requerimientos mientras realizan sus inspecciones, aprovechando la cercanía de algunos domicilios fiscales. Con el propósito único de reducir los tiempos de retorno de los cargos de notificación, con lo que ésta resulta más personalizada y segura.
- *seguimiento de la cantidad y calidad:* puntualiza en este apartado que al recibir documentación relativa a la generación de una obligación tributaria, es necesario ser cautelosos ya que es una tarea de los funcionarios encargados verificar la calidad de la información; Para ello es importante contar con fuentes de información de entidades públicas que en calidad de aliados

estratégicos, proporcionen información actualizada en línea. Y tenemos algunas como por ejemplo, municipalidades que han suscrito convenios con entidades con las que comparten sus bases de datos, como: RENIEC, SUNARP y otras municipalidades.

- *Ingresar a la base de datos los documentos notificados:* señala que existe una forma de optimizar la tarea de verificación de datos y es obviamente a través de la automatización del proceso de registro; es decir, por medio de un sistema que permita el aprovechamiento de la información contenida en las bases de datos de entidades externas estratégicas, como RENIEC, SUNARP o SUNAT. Colaboran de alguna manera con la cobranza. Sin embargo, lo que se pretende es que un funcionario pueda ingresar los datos del contribuyente en el sistema de los aliados estratégicos, el sistema los valide en línea y alerte en caso se encuentre una inconsistencia. De esta manera se estaría mejorando el proceso de registro de datos, dicho de otra forma lo que se busca es que sea cada vez más rápido y eficiente.
- *Alternativas de notificación para ubicar a los contribuyentes no habidos:* Recalca que es muy importante, para la labor de cobranza, contar con una determinada información sobre los contribuyentes, especialmente para ubicar los domicilios de aquéllos no habidos o que no se encuentren en el domicilio fiscal declarado a la administración tributaria municipal. De ahí la importancia de que la administración tributaria municipal realice acciones de optimización y consolidación de la base de datos de la que dispone, al contrastarla con las de otras instituciones; de esta manera es posible ampliar el universo de inmuebles y contribuyentes. Con este fin, las bases de datos más importantes son: RENIEC (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil), SUNAT (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria), Empresas prestadoras del servicio de telefonía fija, Empresas prestadoras de servicios públicos locales Y

Equipo de seguimiento

Encargado de monitorear el desempeño del proceso de cobranza e ir alertando sobre logros o retrasos en las metas, así como informar sobre la efectividad de determinadas acciones. Las actividades incluyen:

- *Generar reportes de avance:* señala que en este punto es importante analizar la información que tenemos en nuestras bases de datos desde muchos puntos de vista y producir reportes con las variables que necesitemos revisar. Por ejemplo, podemos simplemente tener un reporte por el nombre y código del contribuyente, que nos muestre el monto y el estado de la deuda.
- *Analizar la información de avance y determinar aciertos y errores en la estrategia:* señala que el análisis de información es central para la función de segmentación de cartera. Ya que en ese sentido, será indispensable contar con personal con formación profesional previa en economía, administración o estadística, y que además tenga muy sólidos e idóneos conocimientos en computación y manejo de bases de datos.
- *Proponer ajustes a la estrategia:* define que el objetivo que se debe proponer en una administración tributaria municipal es el de colaborar con el contribuyente para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias. En esta línea, no es suficiente con brindarle una orientación adecuada: Como se señaló en el punto anterior, se debe colaborar con él para que cumpla con sus obligaciones. Por ejemplo, además de indicarle que tiene un plazo para presentar cierta documentación, se le puede ayudar en el llenado y en la presentación de dichos papeles.
- *Proyecta metas de recaudación:* señala que si se cuenta con una magnífica estructura organizacional, y por otra parte es si se ha hecho una adecuada planificación de las actividades y se han definido las metas, en cualquier momento del camino debemos

estar en capacidad de medir y evaluar el desempeño, pues el proceso de cobranza es uno de permanente mejora e innovación, ya para eso han sido designadas de contribuir con la sociedad y viceversa. También es conveniente hacer una estimación de los valores a recaudar, en apoyo a las estimaciones del presupuesto. Ayuda a mejorar la proyección de la gestión municipal. Preparar un Plan de Recuperación de la Mora, con metas entre otros aspectos.

- Proponer mecanismos innovadores para la gestión y la segmentación: refiere que se deben usarse todos los mecanismos posibles para difundir las fechas de vencimiento, la presentación de declaraciones juradas y las orientaciones necesarias para asegurar el pago voluntario en los plazos de ley de parte de los contribuyentes. Adicionalmente, se puede realizar la difusión de las obras y actividades a las que se destinan los recursos del impuesto predial. Para ello se puede usar un panel de información sobre los tributos y portal electrónico.

También es importante asegurar la notificación de las cuponerías de pago del impuesto predial con la mayor efectividad posible y facilitar su pago descentralizándolo en bancos, de ser necesario. (Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales, 2010)

1.3.2. Recaudación del impuesto predial

Según Ministerio de Economía Finanzas (2015), menciona que la gestión de cobranza de un impuesto predial, es realizada por la administración tributaria de una municipalidad, la gestión comienza con el registro del ciudadano y su propiedad en la administración tributaria municipal y llega a su final con el pago total del tributo.

Gonzales (2009), El sistema tributario municipal es el conjunto de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) cuya administración se encuentra a cargo de las municipalidades, sean éstas de ámbito provincial o distrital.

Asimismo, forman parte de este sistema las normas tributarias municipales y las entidades municipales encargadas de administrar tales tributos.

Marco legal del impuesto predial

Citando a Gonzales (2009), revisaremos lo concerniente al impuesto predial, es decir, como se grava este impuesto, quiénes son los deudores y quiénes los acreedores, así también como se determina su base imponible y qué alícuotas se deben aplicar, cuándo se deben presentar las declaraciones.

- Hecho gravado
- Acreedor del impuesto predial
- Deudor del impuesto predial
- Base Imponible del impuesto predial
- Tasas o alícuotas del impuesto predial

Hecho gravado

Alvarado (2003), De acuerdo con el artículo 8° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, el impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos, se considera predios a los terrenos, incluyendo los ganados al mar, los ríos y otros espejos de agua, y a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que son parte de los terrenos y que no pueden ser separados sin alterar o destruir la edificación.

Es importante destacar que la ley peruana se orienta a gravar el valor total de los predios, lo que comprende no solo el valor del suelo, sino también el de las edificaciones y construcciones que se levanten sobre él.

- **Predios urbanos y rústicos**

Se considera predios urbanos a los terrenos que se encuentran en las ciudades sus edificaciones y sus obras complementarias. Las edificaciones son las construcciones o fábricas en general, mientras que las obras complementarias e instalaciones fijas y permanentes son todas aquéllas que están adheridas físicamente al suelo o a la construcción, que forman parte integral del predio y que no pueden ser separadas de éstos sin deteriorar, destruir o alterar el valor del predio,

porque son parte integrante o funcional de él. Para calificar a un predio como urbano se pueden considerar los siguientes criterios:

- Debe estar situado en un centro poblado.
- Debe estar destinado al comercio, vivienda, industria o cualquier otro fin urbano.
- De no contar con edificación, debe poseer los servicios generales propios de un centro poblado.
- Debe tener terminadas y recibidas las obras de habilitación urbana, estén o no habilitadas legalmente.

No obstante, en situaciones que generen dudas para la calificación del predio se debe priorizar el criterio de destino.

ACREEDOR DEL IMPUESTO PREDIAL

Gonzales (2009), Debe precisarse que si bien el TUO de la Ley de Tributación Municipal señala en forma expresa que la administración de este impuesto está a cargo de:

- *Las municipalidades distritales:* son los entes donde existe la posibilidad de que este tributo sea administrado por las municipalidades provinciales respecto de los predios ubicados en el territorio donde ejercen sus competencias de ámbito distrital, es decir, en los denominados “cercados” o “centros” de las provincias. En ese contexto, el sujeto activo o acreedor del impuesto predial es la municipalidad distrital donde se encuentra ubicado el predio. Esta municipalidad es la legitimada para recibir el pago del tributo.

DEUDOR DEL IMPUESTO PREDIAL

Gonzales (2009) Las personas naturales o jurídicas: determina que sean propietarias de los predios al 1° de enero de cada año son sujetos pasivos o deudores del impuesto predial, en calidad de contribuyentes. En ese sentido, cuando se adquiriera un predio con posterioridad a la fecha citada, el adquirente no estará obligado a pagar el impuesto, lo que debe hacer sólo si mantiene la propiedad hasta el 1° de enero del año siguiente.

La norma también precisa que, cuando la existencia de los propietarios no pueda ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto los poseedores o tenedores a cualquier título, pero en calidad de responsables. En este caso, los poseedores o tenedores tendrán el derecho de exigir al propietario el reintegro del tributo pagado. También se establece que, en forma excepcional, los titulares de las concesiones asumirán la calidad de obligados al pago respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión y durante el tiempo de vigencia del contrato.

BASE IMPONIBLE DEL IMPUESTO PREDIAL

Gonzales (2009). La base imponible del impuesto predial, conforme al artículo 11° del TUO de la Ley de Tributación Municipal se encuentra constituida por:

- *El valor total de los predios:* señala para aquellos contribuyentes ubicados en cada jurisdicción distrital. Esto quiere decir que cuando un contribuyente debe pagar el tributo por varios predios, no se realiza una determinación individual por cada uno, sino que se toma en conjunto el valor de todos, y solo sobre la suma total obtenida se efectúa la liquidación del monto que ha de pagar. Sólo procede efectuar determinaciones individuales si cada uno de los predios se encuentra ubicado en distintas circunscripciones distritales.

Por otro lado, la administración tributaria municipal no cuenta con autonomía para cuantificar el valor de los predios, pues debe sujetarse a un marco normativo que es aprobado anualmente por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (en adelante MVCS). En este sentido, para determinar el valor de los predios es preciso aplicar los valores arancelarios de terrenos y los valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior, así como las tablas de depreciación por antigüedad, todas ellas aprobadas por el MVCS mediante resolución ministerial.

TASAS O ALÍCUOTAS DEL IMPUESTO PREDIAL

Gonzales (2009), En lo que respecta a las tasas o alícuotas del impuesto predial, la legislación peruana ha optado por establecer una escala acumulativa y progresiva; es decir, por cada tramo de la base imponible se aplica una determinada tasa, que se va elevando conforme mayor sea el valor del tramo.

Por lo tanto, las Municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT vigente al 01 de enero del año al que corresponde el impuesto. Para entender la forma del cálculo pondremos el ejemplo siguiente: Suponiendo que el valor total de mi predio es de S/. 250,000.00 Nuevos Soles entonces sobre los primeros 49,500 nuevos soles (15 UIT) se aplicará la tasa del 0.2%. Por los 49,501 a 198,000 nuevos soles (más de 15 y hasta 60 UIT) se aplicará la tasa del 0.6%. Por los 198,001 a 250,000 se aplicará la tasa del 1%)

Esta forma de determinación del monto del tributo indica que se busca gravar más a aquellos contribuyentes cuyos predios tengan mayor valor, pues ese mayor valor sería un indicador de una mayor capacidad contributiva. Conforme a lo señalado, las tasas del impuesto predial son las siguientes:

Tramo de autoavalúo en UIT	Alícuota (%)
Hasta 15 UIT	0,2
Más de 15 UIT hasta 60 UIT	0,6
Más de 60 UIT	1,0

Finalmente, la ley faculta a las municipalidades a establecer un monto mínimo que deben pagar por concepto del impuesto equivalente a 0,6% de la UIT vigente al 1° de enero del año al que corresponde el impuesto.

PRESENTACIONES DE DECLARACIONES JURADAS

En cuanto a las obligaciones de tipo formal para el caso del impuesto predial, el TUO de la Ley de Tributación Municipal ha regulado la presentación de una declaración jurada por parte de los contribuyentes. Los supuestos y plazos son los siguientes:

El primer supuesto tiene que ver con la presentación anual que se debe realizar. La norma señala que todos los años, y antes del último día hábil del mes de febrero, el contribuyente debe presentar una declaración jurada ante la administración tributaria municipal respecto de todos los predios por los cuales deba tributar.

Para efectos del cumplimiento de esta obligación, se contempla la posibilidad de que la administración tributaria municipal proceda a la emisión de declaraciones mecanizadas, que deben ser enviadas al domicilio de los contribuyentes. Si dentro del plazo que éste tiene para realizar el pago anual (28 de febrero de cada año, si no se ha aprobado ninguna prórroga), no realiza ninguna observación al contenido de la declaración mecanizada, se asume la ficción de que él mismo ha elaborado la declaración y la ha presentado ante la administración tributaria pública, por lo que ella pasa a tener el carácter de jurada.

Otro supuesto de presentación de declaración jurada se presenta cuando se realiza cualquier transferencia de dominio del predio o se transfiere a un concesionario la posesión de los predios integrantes de una concesión efectuada al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, o cuando la posesión de éstos revierta al Estado. El plazo para presentarla será el último día hábil del mes siguiente de los hechos.

Se debe presentar declaración jurada cuando se modifiquen las características del predio por un valor que sobrepase las 5 UIT. Esto puede hacerse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos.

El último supuesto de presentación de declaración jurada se refiere a la posibilidad de la administración tributaria municipal de disponerlo así para la generalidad de los contribuyentes, y dentro del plazo que ella misma fije para tal fin. Usualmente se recurre a este supuesto cuando se carece de un registro actualizado de los predios afectos al impuesto predial; y puede ocurrir en cualquier momento del año.

Debe relevarse que el incumplimiento de la presentación de la declaración jurada en tales supuestos traerá como consecuencia la comisión de una infracción sancionada con la imposición de una multa equivalente al 100% de la UIT en el caso de que el contribuyente sea una persona jurídica, en tanto que la sanción equivaldrá al 50% de la UIT cuando se trate de personas naturales y sucesiones indivisas.

PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL

Gonzales (2009), Para el pago del impuesto predial, la norma ha previsto la posibilidad de hacerlo al contado o en forma fraccionada. Si el contribuyente opta por la primera alternativa, deberá efectuar el desembolso hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año; si, en cambio, se decide por la segunda alternativa, tendrá que pagar el equivalente al 25% del tributo total hasta el último día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre. En este último supuesto, los montos fraccionados deberán ser reajustados de acuerdo con la variación acumulada del índice de precios al por mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el periodo comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota hasta el mes precedente al pago.

Finalmente, cuando se produzca una transferencia del bien inmueble, se deberá pagar la totalidad del impuesto pendiente de pago hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera la gestión de la unidad de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016?

Problemas Específicos

- ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016?
- ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión segmentación y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión gestión y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión emisión y notificaciones y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión seguimiento y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- ¿De qué manera se encuentra Explicar la recaudación del Impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- ¿Cómo se encuentra la recaudación del Impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?

1.5. Justificación del estudio

Según los criterios de Gonzales, A (2009) y Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales (2010).

Conveniencia. La investigación permitirá obtener resultados que servirá para mejorar el proceso de gestión de la unidad de cobranza frente a la recaudación del impuesto predial ya que es un hecho notorio e importante las altas tasas de no pago y morosidad de los pobladores de San Martín.

Relevancia Social. En general, existe una debilidad institucional en la municipalidad para administrar el impuesto predial, expresado, por ejemplo, en la carencia de catastros y de unidades especializadas de personal. No obstante, la investigación se direccionará a resolver estos problemas en la municipalidad, implementando mecanismos eficientes de administración y recaudación, que poseen cierta autonomía y creciente especialización.

Implicancias prácticas. La investigación será importante, porque se considera que se realizará un diagnóstico minucioso y certero, con los resultados obtenidos permitirá sugerir recomendaciones a fin de optimizar la recaudación del impuesto predial. Asimismo, sentará pautas para nuevas investigaciones.

Valor teórico. La investigación permitirá brindar más conocimiento sobre el impuesto predial en el Perú es uno de orden nacional que es administrado y aprovechado por el nivel local. Su base, tarifas y exenciones son fijadas por el Gobierno Nacional. De esta manera se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de la variable a nivel del distrito para contrastarlo con los enfoques y marcos teóricos existentes y prevalentes.

Utilidad metodológica. La investigación se justifica porque se aplicará una investigación descriptiva sobre los elementos del proceso de la recaudación del impuesto predial, que mediante el análisis se verificará los resultados obtenidos por la municipalidad de distrital de Tarapoto y con la propuesta se mejorará la recaudación. Se aplicarán técnicas de recolección de datos como el análisis documental, la observación directa, entrevista y encuesta con el fin de obtener los resultados que permitan validar la hipótesis planteada.

1.6. Hipótesis General

H_i: la relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial es significativa en cuanto al servicio de la administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.

H_o: No existe relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.

Hipótesis Específicos

- **H1:** La gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016, se encuentra muy baja.
- **H2:** No se relaciona la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria Tarapoto – 2016.
- **H3:** la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.
- **H4:** la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión segmentación se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- **H5:** la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión gestión se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- **H6:** la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión emisión y notificaciones se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?
- **H7:** la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión seguimiento se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.

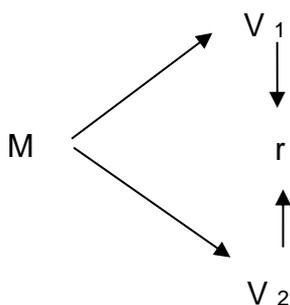
1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar la gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.
- Conocer la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.
- Determinar la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión segmentación y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.
- Determinar la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión gestión y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.
- Determinar la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión emisión y notificaciones y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.
- Determinar la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión seguimiento y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.
- Explicar la recaudación del Impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de estudio

El investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento, es decir está constituida por una variable y una población., es descriptivo correlacional



Dónde:

M = Servicio de Administración Tributaria.

V1 = Gestión de la unidad de cobranza

V2=Recaudación el impuesto predial

R= Resultado

2.2. Variables – Operacionalización

Identificación de las variables

Variable I: Gestión de la unidad de cobranza

Variable II: Recaudación del impuesto predial

Tabla 1. Operacionalización variable independiente.

Variable I	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la unidad de cobranza	La función principal de la Unidad de Cobranza es desempeñar de manera eficaz y eficiente el proceso de cobranza de obligaciones tributarias y no tributarias. Como hemos visto en el capítulo anterior, el proceso de cobranza ordinaria, comprendido desde la determinación de la obligación hasta la eventual notificación del valor, en caso el contribuyente no haya cumplido en el plazo. (Manual para la mejora de la cobranza ordinaria de los tributos municipales, 2010)	¿De qué manera la gestión de la unidad de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016?	Determinación de deuda	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación tributaria • Base de datos • Ordenanza de arbitrios • Procesamiento de DDJJ • Emisión de DDJJ • Sinceramiento de deuda Exigibilidad deuda tributaria 	Nominal (Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre)
			Segmentación	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de segmentación • Clasificación contribuyentes • Proyección recaudación • Seguimiento de cartera • Asignación de carteras 	
			Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación telefónica • Persuasión • Educación • Seguimiento 	
			Emisión y notificaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Impresión documentos • Cronogramas • Formatos • Documentos a notificar • Organización de notificaciones • Servicio de reparto • Seguimiento • Base de datos • Alternativas de notificación 	
			Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Reportes • Análisis de información • Ajustes • Metas • Propuestas de mejora 	

Fuente: Marco Teórico Variable I.

Tabla 2. Operacionalización variable dependiente.

Variable II	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Recaudación del impuesto predial	Es de alcance distrital y grava el valor de los predios, sean éstos urbanos o rústicos. Gonzales, A. (2009).	¿De qué manera la gestión de la unidad de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016?	Hecho Gravado	<ul style="list-style-type: none"> • Valor de predios urbanos y rústicos 	Nominal (Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre)
			Acreeador del Impuesto Predial	<ul style="list-style-type: none"> • Municipalidad Distrital 	
			Deudor del Impuesto Predial	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales • Personas jurídicas 	
			Base Imponible del Impuesto Predial	<ul style="list-style-type: none"> • Valor total del predio 	
			Tasas o alícuotas del Impuesto Predial	<ul style="list-style-type: none"> • Hasta 15 UIT, 0.2 • Más de 15 UIT hasta 60 UIT, 0.6 • Más de 60 UIT, 1.0 	

Fuente: Marco Teórico Variable II.

2.3. Población y muestra

Población

La población está representada por los 30 colaboradores del área de recaudación del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto.

Muestra

Para la presente investigación la muestra será no probabilística e intencionada que estará compuesta por el total de la población. Lo cual representa una muestra intacta.

La muestra lo integran 30 personas de la Unida de Cobranza del SAT Tarapoto (gerente de operaciones, jefe del departamento de cobranzas, ejecutor coactivo, jefe de registro fiscalización y atención al usuario, y personal operativo).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e instrumentos

Las técnicas empleadas para ambas variables, fueron las encuestas, por lo que los instrumentos empleados fueron los cuestionarios. Cada uno de estos cuestionarios, fueron trabajados mediante la escala Likert siendo estas respuestas nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, y siempre. Se dispusieron 2 preguntas por cada indicador identificado en la variable, por lo que el primer cuestionario presentó un total de 60 preguntas, mientras que el segundo cuestionarios, solo 23 preguntas. Los instrumentos fueron aplicados a un total de 30 personas de la Unida de Cobranza del SAT Tarapoto (gerente de operaciones, jefe del departamento de cobranzas, ejecutor coactivo, jefe de registro fiscalización y atención al usuario, y personal operativo).

Validación de los instrumentos

La validación de los instrumentos fue llevada a cabo por medio de la evaluación de 3 expertos, esta prueba también es conocida como juicio o valoración de expertos.

Confiabilidad de los instrumentos

La prueba de confiabilidad se llevó a cabo mediante la prueba del alfa de Cronbach, aplicada a un total de 20 personas. Los resultados obtenidos demuestran que los instrumentos de ambas variables resultan ser confiables ya que el alfa obtenido es igual a 0,952 y 0,905.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos se darán mediante gráficos y tablas que permitirán una mejor interpretación de los resultados, para lo cual se hará uso de sistema informático Excel y del programa estadístico SPSS. La investigación, pues, a partir del recojo de la información, y el análisis de cada uno de los casos, se podrá desarrollar una prueba estadística de la correlación de Pearson que permita contrastar si las hipótesis formuladas son correctas o no.

La prueba estadística empleada para determinar la relación de las variables fue la prueba de Pearson, para ello, se compararon los resultados generales de las variables a través del programa SPSS.

2.6. Aspectos

Se cumplió con todo lo establecido en el reglamento de posgrado de la universidad respetando las normas establecidas como el código de ética del mismo modo se ha cumplido en la presente investigación respetando no solo el código de ética de la universidad Cesar Vallejo, sino también los derechos de autoría y propiedad intelectual establecidos en el APA.

III. RESULTADOS

Para la descripción de los resultados, tomaremos en cuenta los productos obtenidos a través del instrumento planteado para cada una de las variables en estudio, los mismos que responde a cada uno de los objetivos planteados, tal como se describen en cada una de las tablas y gráficos elaborados a continuación, los mismos que van en base a los objetivos específicos, concluyendo con el objetivo general:

3.1 Gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.

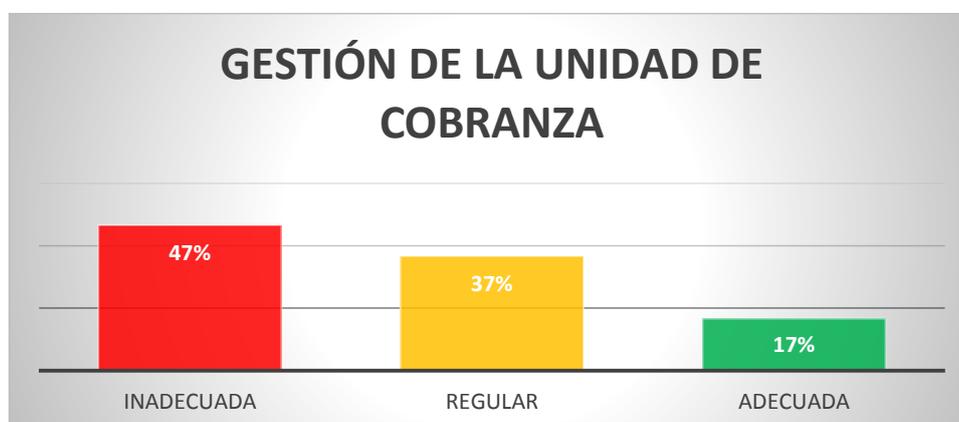
Tabla 3. Gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016

Niveles	f	%
INADECUADA	12	40%
REGULAR	10	33%
ADECUADA	8	27%
TOTAL	30	100%

Nota: Las frecuencias calificativas de la presente variable son “Inadecuado es desde 9 hasta 22”, “Regular es desde 23 hasta 36” y “Adecuado es desde 37 hasta 50”

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Gráfico 1. Gestión de la Unidad de Cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016



Fuente: Tabla 3.

Interpretación:

En la Tabla 3 y grafico 1 se observan los resultados de la encuesta aplicada sobre la gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016, en donde se determinó que esta gestión se vienen dando de manera inadecuada en un 47%, esto debido a que nunca se realizan solicitudes de consultorías para proponer ajustes; así también se observó que la gran mayoría de veces no se organiza el tiempo para cumplir con el cronograma de emisión de valores, ya que se encontró que dicha gestión se encuentra de manera regular en un 37%, porque la deuda que está representada de manera regular con respecto a si existe una persona responsable en procesar las DDJJ, presentadas por los contribuyentes o emitida por la organización, fue calificado como a veces y solo en ciertas ocasiones se presta un buen programa de orientación al contribuyente en la cultura sobre cumplimiento tributario; y por último un escaso 17% menciona que dicha gestión es adecuada ya que la si realizan la clasificación de cartera por tipo de deuda fue calificada casi siempre.

3.2. Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

Tabla 4. Correlación entre la determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

		Determinación de deuda	Impuesto Predial
Determinación de deuda	Correlación de Pearson	1	,694**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Recaudación de Impuesto Predial	Correlación de Pearson	,694**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Nota: si el valor Sig. (Bilateral) es < a 0,05, entonces existe una relación significativa.

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de correlación entre la dimensión determinación de la deuda y la variable recaudación del impuesto predial, se llegó a determinar una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral es 0,000) es menor a 0,050, lo cual representa una correlación positiva considerable, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,694, lo cual indica que la baja de rigurosidad en la determinación de la deuda genera una baja recaudación del impuesto predial.

3.3 Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión segmentación y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

Tabla 5. Correlación entre la segmentación y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016

		Segmentación	Impuesto Predial
Segmentación	Correlación de Pearson	1	,764**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Recaudación del Impuesto Predial	Correlación de Pearson	,764**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Nota: si el valor Sig. (Bilateral) es < a 0,05, entonces existe una relación significativa.

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de correlación entre la dimensión segmentación y la variable recaudación del impuesto predial, se llegó a determinar una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral es 0,000) es menor a 0,050, lo cual representa una correlación positiva considerable, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,764, lo cual indica que una inadecuada segmentación del tipo de deuda y tipo de contribuyente genera una inadecuada recaudación del impuesto predial.

3.4 Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión gestión y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

Tabla 6. Correlación entre la gestión y su relación con la recaudación del impuesto Predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

		Gestión	Impuesto Predial
Gestión	Correlación de Pearson	1	,862**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Recaudación del Impuesto Predial	Correlación de Pearson	,862**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Nota: si el valor Sig. (Bilateral) es < a 0,05, entonces existe una relación significativa.

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de correlación entre la dimensión gestión y la variable recaudación del impuesto predial, se llegó a determinar una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral

es 0,000) es menor a 0,050, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,862, lo cual indica que una Gestión de manera regular genera una inadecuada recaudación del impuesto predial.

3.5 Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión emisión y notificaciones y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

Tabla 7. Correlación entre la emisión y notificaciones y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

		Emisión y notificación	Impuesto Predial
Emisión y notificación	Correlación de Pearson	1	,838**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Recaudación del Impuesto Predial	Correlación de Pearson	,838**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Nota: si el valor Sig. (Bilateral) es < a 0,05, entonces existe una relación significativa.

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de correlación entre la dimensión emisión y notificaciones y la variable recaudación del impuesto predial, se llegó a determinar una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral es 0,000) es menor a 0,050, lo cual representa una correlación positiva considerable, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,838, lo cual indica una emisión y notificación de manera inadecuada genera una inadecuada recaudación del impuesto predial.

3.6 Gestión de la unidad de cobranza en su dimensión seguimiento y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

Tabla 8. Correlación entre el seguimiento y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

		Seguimiento	Impuesto Predial
Seguimiento	Correlación de Pearson	1	,755**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Recaudación del Impuesto Predial	Correlación de Pearson	,755**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

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

Nota: si el valor Sig. (Bilateral) es < a 0,05, entonces existe una relación significativa.

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de correlación entre la dimensión seguimiento y la variable recaudación del impuesto predial, se llegó a determinar una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral es 0,000) es menor a 0,050, lo cual representa una correlación positiva considerable, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,755, lo cual indica un seguimiento de manera inadecuada genera una inadecuada recaudación del impuesto predial.

3.7 Recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

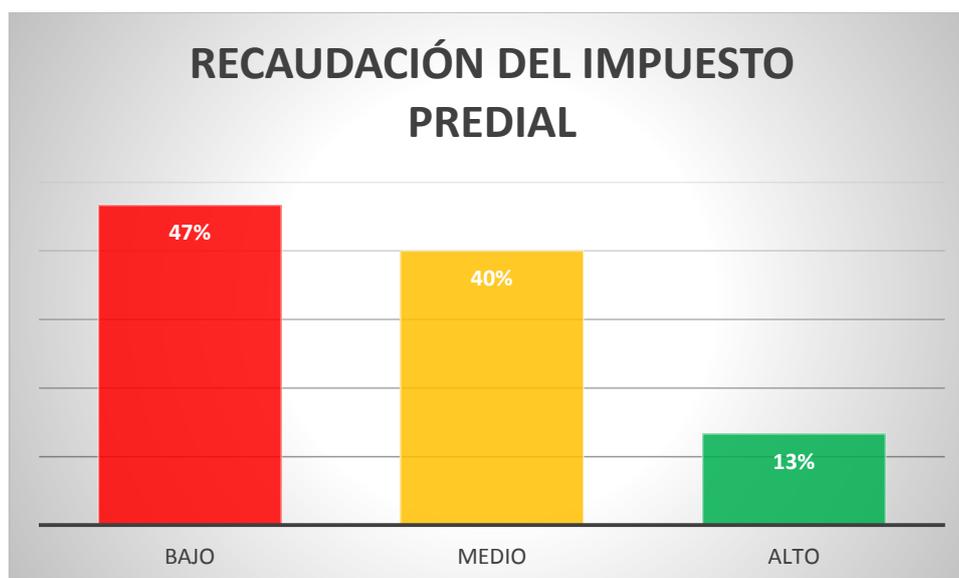
Tabla 9. Recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.

Niveles	f	%
BAJO	14	47%
MEDIO	12	40%
ALTO	4	13%
TOTAL	30	100%

Nota: Las frecuencias calificativas de la presente variable son “Bajo es desde 22 hasta 44”, “Medio es desde 45 hasta 67” y “Alto es desde 68 hasta 90”

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

Grafico 2. Recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.



Fuente: Tabla 9.

Interpretación:

En la Tabla 9 y grafico 2 se observan los resultados de la encuesta aplicada sobre la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016 en donde se determinó que el 47% de la recaudación es bajo, debido a la dimensión tasa del impuesto

predial que es regular respecto a la verificación del valor del predio de los contribuyentes fue calificado como nunca y la dimensión de las declaraciones juradas con respecto a que si el servicio de administración tributaria – Tarapoto cumple con la entrega de las declaraciones en los plazos previstos fueron calificadas como nunca. El 40% representa que la recaudación es medio debido a la dimensión deudor del impuesto predial con relación a que si cuenta con la información actualizada sobre la adquisición de propiedades de los contribuyentes fue calificada como casi nunca y la dimensión presentación de las declaraciones juradas con respecto a la existencia de los protocolos para la presentación de las declaraciones cuando carece de registro actualizado fue calificado como casi nunca. El 13% representa que la recaudación es buena debido a los respectivos protocolos en la modalidad de transferencia fue calificada como a veces y con respecto si el personal cuenta con la capacidad de atender para la presentación de la declaración fue calificada como a veces.

3.8 Relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.

Para dar solución a nuestro objetivo general, se tomó en cuenta los resultados obtenidos y tabulados de cada una de los variables objeto de estudio, y en base a ello determinar la relación entre ambas, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10. Correlación entre la Gestión en Unidad de Cobranza y la relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.

		Gestión en Unidad de Cobro	Impuesto Predial
Gestión en Unidad de Cobro	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Impuesto Predial	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	.000	

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

Nota: si el valor Sig. (Bilateral) es < a 0,05, entonces existe una relación significativa.

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de correlación entre la variable Gestión en unidad de cobro y la variable Recaudación del impuesto predial, se llega a determinar una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral es 0,000) es menor a 0,050, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,860, lo cual indica que la Gestión en la unidad de cobro inadecuada genera una inadecuada recaudación del impuesto predial.

Coefficiente de determinación

$$r^2 = 0.860$$

$$r^2 = 0.739$$

$$r^2 = 73.9\%$$

La gestión de la unidad de cobranza se relaciona en un 73.9% con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria en la ciudad de Trapito año 2016.

IV. DISCUSIÓN

Mediante la correlación de Pearson se obtuvo una relación positiva muy fuerte, esto se debe a la baja recaudación del impuesto predial por parte del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016, debido a una inadecuada gestión en la unidad de cobranzas. En este sentido se dice que la gestión de la unidad de cobranzas es uno de los problemas que tiene que enfrentar la organización. En uno de los casos presentados en la investigación a el servicio tributario de Tarapoto se obtuvo como resultado que el 47% de la gestión en la unidad de cobranza es inadecuado, el 37% de la gestión es regular y solo un escaso 17% es adecuado, esto se debe a la falta organización y del tiempo para cumplir con los cronogramas de emisión de cartillas, la falta de programas de orientación continuos hacia los contribuyentes y por ultimo inadecuada clasificación por tipo de deuda.

Los resultados obtenidos tienen relación con la investigación presentada por Salas (2012), en su tesis “Mejoramiento de la Recaudación del Impuesto Predial mediante la Implantación del Sifrentas-GI en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo”. Periodo 2011” quien menciona que los datos de los contribuyentes y de los predios eran datos ficticios teniendo direcciones equivocadas incrementando la lista de los contribuyentes no habidos, esto genera una inadecuada gestión de cobro, lo cual es asociada a la presente investigación, donde se plantea mejorar el tiempo de organización para el cumplimiento de los cronogramas en el servicio de administración tributaria de Tarapoto, con la finalidad de mejorar la gestión en la unidad de cobranzas y que afecte de manera adecuada a la recaudación del impuesto predial. Por otra parte la investigación Márquez (2010), en su tesis “Plan Estratégico de la Oficina de Impuesto Predial del Centro Administrativo Municipal de Maicao Para el Mejoramiento del Recaudo” llega a la conclusión la evasión y elusión del impuesto predial afecta significativamente el potencial a recaudar, para ello el servicio de administración tributaria debe implementar estrategias adecuadas para solucionar el problema; con respecto a la presente investigación se menciona que una inadecuada gestión en la unidad de cobranza genera baja recaudación del impuesto predial. La gestión de la unidad de cobranza se puede presentar por distintos factores, uno de estos

puede ser la determinación de la deuda, en este sentido en la presente investigación se encuentra la relación existente entre la determinación de la deuda y la recaudación del impuesto predial, ya que es un indicador de una recaudación baja, siendo así obtuvo una correlación positiva considerable, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,694, lo cual indica que la baja rigurosidad en la determinación de la deuda genera una baja recaudación del impuesto predial por parte del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016. Otro factor viene hacer la segmentación, el cual fue estudiado, determinandose mediante una correlación que Pearson que existe una relación significativa considerable ya que el valor “r” es equivalente a 0,764. Otro de los factores por los que se presenta una baja recaudación de impuesto predial es por la dimensión gestión, es decir por no hacer seguimientos constantes a la cartera ni visitas personalizada al contribuyente, por ello la presente investigación se llegó a determinar una correlación de Pearson significativa, el valor “p” (valor de significancia bilateral es 0,000) es menor a 0,050, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,862, lo cual indica que una Gestión regular genera una inadecuada recaudación del impuesto predial. Asimismo en cuanto al factor emisión y notificaciones también guarda una relación considerable con la recaudación del impuesto predial, ya que el valor “r” es 0,838, y por ultimo otro factor es el seguimiento, el mismo que guarda una relación significativa con la recaudación del impuesto predial, debido a que el valor “r” es 0,755, lo que indica que no se está realizando un adecuado seguimiento en la gestión de cobranza del servicio de administración tributaria en la ciudad de Tarapoto 2016.

Por su parte Gonzales (2009), menciona que las personas naturales o jurídicas que sean propietarios de los predios tienen que acogerse a la ley de tributación municipal que este impuesto está a cargo de las municipalidades distritales existe la posibilidad de que estos tributos sean administrados por las municipalidades provinciales respecto de los predios ubicados en el territorio. En la presente investigación se determino que la recaudación del impuesto predial es baja en un 47%, debido que la tasa de impuesto predial

es aplicada sin la verificación de los respectivos predios. El 40% representa una recaudación media esto debido que no se cuenta con información actual sobre la adquisición de las propiedades y 13% representa una recaudación alta esto debido que no se cumplen los protocolos de transferencia y que el personal no cuenta con la capacidad de atender en la presentación de la declaración jurada. Los resultados obtenidos tienen relación con la investigación que realizó por Alderete (2013). En su tesis “Validez del procedimiento de Determinación de Oficio del Impuesto Predial” periodo 2012” en la cual concluye que el estado ha venido ejerciendo sus facultades de fiscalización, los cuales tienen que cumplir derechos y valores por parte de la autoridad tributaria. La presente investigación se dice que el problema de recaudación del impuesto predial que afecta a los servicios de administración tributaria se debe a la inadecuada gestión en la unidad de cobranzas.

V. CONCLUSIONES

- 5.1** La gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria presenta una inadecuada gestión, ya que un 47% de los encuestados manifiesta que el tiempo de organización para el cumplimiento de los cronogramas en los servicios administrativos no son adecuadas.
- 5.2** Existe una relación significativa entre la dimensión determinación de la deuda y recaudación del impuesto predial esto se verifico mediante una prueba de correlación de Pearson lo cual se obtuvo una correlación positiva considerable, el valor "r" Pearson es equivalente a 0,694, lo cual indica que la baja de rigurosidad en la determinación de la deuda genera una baja recaudación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria de Tarapoto, año 2016
- 5.3** Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión segmentación y recaudación del impuesto predial esto se verifico mediante una prueba de correlación de Pearson lo cual se obtuvo una correlación positiva considerable, el valor "r" Pearson es equivalente a 0,764, lo cual indica que una inadecuada segmentación del tipo de deuda y tipo de contribuyente genera una inadecuada recaudación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria de Tarapoto, año 2016.
- 5.4** Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión gestión y recaudación del impuesto predial esto se verifico mediante una prueba de correlación de Pearson lo cual se obtuvo una correlación positiva muy fuerte, el valor "r" Pearson es equivalente a 0,862, lo cual indica que una Gestión de manera regular genera una inadecuada recaudación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria de Tarapoto, año 2016.

- 5.5** Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión emisión y notificaciones y recaudación del impuesto predial esto se verifico mediante una prueba de correlación de Pearson lo cual se obtuvo una correlación positiva considerable, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,838, lo cual indica una emisión y notificación de manera inadecuada genera una inadecuada recaudación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria de Tarapoto, año 2016.
- 5.6** Se concluye que existe una relación significativa entre la dimensión seguimiento y recaudación del impuesto predial esto se verifico mediante una prueba de correlación de Pearson lo cual representa una correlación positiva considerable, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,755, lo cual indica un seguimiento de manera inadecuada genera una inadecuada recaudación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria de Tarapoto, año 2016.
- 5.7** Se concluye que existe una relación significativa entre la variable gestión de la unidad de cobranza y la variable recaudación del impuesto predial esto se verifico mediante una prueba de correlación de Pearson, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte, el valor “r” Pearson es equivalente a 0,860, lo cual indica que la Gestión en la unidad de cobro inadecuada genera una inadecuada recaudación del impuesto predial en el servicio de administración tributaria de Tarapoto, año 2016.
- 5.8** Por último se concluye que la recaudación del impuesto predial es baja está representada en 47% el resultado es de acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de dicha institución, por lo que se puede afirmar que la tasa de los impuestos prediales es aplicado sin la verificación de los respectivos predios.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de realizar las conclusiones respectivas por cada objetivo, realiza las siguientes conclusiones.

- 6.1** Se recomienda al gerente de la institución de servicio de administración tributaria realizar una reorganización de la gestión de la unidad de cobranza los indicadores a mejorar los tiempos de organización para cumplir con los cronogramas de actividad mediante capacitaciones.
- 6.2** Se recomienda al servicio de administración tributaria capacitar a los trabajadores para hacer uso instrumentos y modelos adecuados en la determinación de la deuda de un contribuyente.
- 6.3** Se recomienda al servicio de administración tributaria realizar diagnósticos acordes a la realidad de acuerdo a las zonas ya sean rurales o urbanas y así realizar cobros de acuerdo a las zonas mencionadas.
- 6.4** Se recomienda al servicio de administración tributaria mejorar la gestión mediante capacitaciones e implementación software para mejorar el almacenamiento de la base de datos de los contribuyentes.
- 6.5** Se recomienda al servicio de administración tributaria reorganizar la gestión en un acercamiento con el contribuyente ya se mediante visitas domiciliarias o medios de comunicación.
- 6.6** Se recomienda al servicio de administración tributaria implementar estrategias, implementar mecanismos adecuados para implementar la gestión y la segmentación.
- 6.7** Se recomienda al servicio de administración tributaria capacitar al personal de la institución en sus respectivas áreas de trabajo e implementar instrumentos de acuerdo a la necesidad y fiscalizar en determinados

tiempos con la finalidad de mejorar la gestión en la unidad de cobranza e incrementar la recaudación del impuesto a la renta.

6.8 Por último se recomienda al gerente de la institución de servicio de administración tributaria realizar una estructura. Aplicar las tasas de impuesto de acuerdo a la verificación de los respectivos predios.

VII. REFERENCIAS

Tesis

- Pillacela, M. (2009). *Análisis del Impacto Tributario del Impuesto Predial Urbano de la Ciudad y Cantón Sucúa periodo 2008*. De la ciudad de Ecuador. (Tesis de posgrado). Universidad del Azuay, Ecuador. Recuperado de: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89093/D-P11782.pdf>
- Guerrero, Y.R. (2010). *Análisis de la Estructura Tributaria como fuente de ingresos propios en el Municipio Tovar del Estado Mérida periodo 2009*. (Tesis de pregrado). De la ciudad de Venezuela. Universidad de Los Andes, Venezuela Recuperado de: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Yineidi%20Guerrero/Tesis%20tributos.pdf>
- Márquez, J. (2010). *Plan Estratégico de la Oficina de Impuesto Predial del Centro Administrativo Municipal de Maicao Para el Mejoramiento del Recaudo*". De la ciudad de Colombia. (Tesis de pre grado). Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/267470049/6-Plan-Municipio-Maicao>
- Meza, Y. (2010). *Sistema de Soporte a la decisión para disminuir la morosidad del Impuesto Predial en la Subgerencia de Registro y Orientación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Chilca*. De la ciudad de Perú (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1409/1/C%C3%A1rdenas_Jennifer_Estrategias_Comunicacion_Incremento_Recaudacion_Tributaria.pdf
- Morett, J. (2010). *Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el periodo 2004-2007 en el Municipio Panamericano del estado Táchira*". De la ciudad de Venezuela. (Tesis de posgrado). Universidad de Los Andes. Recuperado de: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Jenny%20Morett/Tesis.pdf>
- Salas, E. (2012). *Mejoramiento de la Recaudación del Impuesto Predial mediante la Implantación del Sifrentas-GI en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Satipo*" periodo 2011. De la ciudad de Huancayo, (tesis de

pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo.

Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/202273884/45213083>

Alderete, E.G. (2013). *Validez del procedimiento de Determinación de Oficio del Impuesto Predial periodo 2012*. De la ciudad de Lima, Perú. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: [https://www.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas_carreteras/documentos/manuales/Manual%20de%20Carreteras%20%20Especificaciones%20Tecnicas%20Generales%20para%20Construcci%C3%B3n%20-%20EG-2013%20-%20\(Versi%C3%B3n%20Revisada%20-%20JULIO%202013\).pdf](https://www.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas_carreteras/documentos/manuales/Manual%20de%20Carreteras%20%20Especificaciones%20Tecnicas%20Generales%20para%20Construcci%C3%B3n%20-%20EG-2013%20-%20(Versi%C3%B3n%20Revisada%20-%20JULIO%202013).pdf)

Cabrera, Y. Y Delgado, M. (2014). *Efectos de la recaudación de impuestos en la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de san Martín. Periodo 2008 – 2012*. De la ciudad de Tarapoto, Perú. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Martín. Recuperado de: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/661/1/Yhudith%20Cabrera%20Villalobos_Margarita%20Delgado%20Luna.pdf

Alburqueque, S. y Alva, S. (2015). *Crecimiento de indicadores económicos y su relación con la recaudación de los impuestos en la municipalidad provincial de San Martín 2009-2013*. De la ciudad de Tarapoto (tesis de pregrado). UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN. Recuperado de: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/1037/1/Susana%20Karola%20Alburqueque%20Cenepo%C2%AC_Sandy%20Gabriela%20Alva%20Cachique.pdf

Libros

Aguilar, G. & Morales, R. (2005). *Las transferencias intergubernamentales, el esfuerzo fiscal y el nivel de actividad*. Perú: IEP.

Alvarado, B. (2003) *Transferencias Intergubernamentales en las Finanzas Municipales del Perú*. Lima 2003.

Andersen, A. (2000). *Estrategia Para la Sostenibilidad de Largo Plazo del Sistema de Registro Predial Urbano*. Lima: COFOPR.

Bird, R. y Enid, S. (2006). *Aspectos fiscales de la gobernabilidad metropolitana. Gobernar la Metrópolis*. BID. Washington D.C.

- Blume, E. (1998) La Defensa de la Constitución a través de la Ordenanza Municipal. In: D'Acevedo, Martín (ed.): Temas Municipales, Gazeta Jurídica- CAL, 1998.
- Carranza, L. & Tuesta, D. (2003) Consideraciones para una Descentralización Fiscal: Pautas para la Experiencia Peruana. BCR-CIES, Lima 2003.
- Gonzales, A. M. (2009). Los impuestos locales en el Perú: Aspectos institucionales y desempeño fiscal del impuesto predial. Perú: CIES.
- Kurlat, J. (2009). Herramientas para la gestión de emprendimientos. Buenos Aires. INTI.

Páginas web

- Ministerio de Economía y Finanzas (2015), Manual para la mejora de la Recaudación del Impuesto predial, cobranza. Lima – Perú. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Morales, J. & Morales, A. (2014) Crédito y Cobranza, México, Grupo Editorial Patria.
- Manuales para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial
 - http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/178546068_068%20Manual%20cobranza%20marco%20normativo.pdf
 - <http://www.sat-t.gob.pe/>
 - http://www.moralesmuni.gob.pe/?content=true&id_modernizacion=2

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: “Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria - Tarapoto, año 2016”

Problema	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
<p>¿De qué manera la gestión de la unidad de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016?</p> <p>¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?</p> <p>¿De qué manera se encuentra la gestión de la</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.</p> <p>Conocer la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.</p> <p>Determinar la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión segmentación y su relación con la recaudación del impuesto predial del</p>	<p>H_i: Existe relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.</p> <p>H_o: No existe relación entre la gestión de la unidad de cobranza y la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: La gestión de la unidad de cobranza del servicio de administración tributaria – Tarapoto en el periodo 2016, se encuentra muy baja.</p> <p>H2: No se relaciona la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda</p>	<p>Gestión de la unidad de Cobranza</p>	<p>Determinación de la deuda</p> <p>Segmentación</p> <p>Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación tributaria • Base de datos • Ordenanza de arbitrios • Procesamiento de DDJJ • Sinceramiento de deuda • Exigibilidad deuda tributaria • Criterios de segmentación • Clasificación contribuyentes • Proyectar recaudación • Seguimiento de cartera • Asignación de carteras • Comunicación telefónica • Persuasión • Educación • Seguimiento 	

<p>unidad de cobranza en su dimensión segmentación y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016? ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión gestión y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016? ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión emisión y notificaciones y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016? ¿De qué manera se encuentra la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión seguimiento y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016? ¿De qué manera se encuentra Explicar la</p>	<p>servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016. Determinar la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión gestión y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016. Determinar la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión emisión y notificaciones y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016. Determinar la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión seguimiento y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016. Explicar la recaudación del Impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016.</p>	<p>con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria Tarapoto – 2016. H3: la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión determinación de la deuda y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016. H4: la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión segmentación se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016? H5: la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión gestión se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016? H6: la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión emisión y notificaciones se relaciona con la recaudación del</p>		Emisión y Notificación	<ul style="list-style-type: none"> • Impresión documentos • Cronogramas • Formatos • Preparar documentos a notificar • Organización de notificaciones • Servicio de reparto • Seguimiento • Base de datos • Alternativas de notificación 	Encuesta
					Seguimiento	
			Recaudación del Impuesto Predial	Hecho gravado	<ul style="list-style-type: none"> • Valor de predios urbanos y rústicos 	
				Acreedor del impuesto predial	<ul style="list-style-type: none"> • Municipalidad Distrital 	
				Deudor del impuesto predial	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales • Personas jurídicas 	
				Base imponible del impuesto predial	<ul style="list-style-type: none"> • Valor total del predio 	

recaudación del Impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?		impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016? H7: la gestión de la unidad de cobranza en su dimensión seguimiento se relaciona con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria – Tarapoto 2016?		Tasas o alícuotas del Impuesto Predial	<ul style="list-style-type: none"> • Hasta 15 UIT, 0.2 • Más de 15 UIT hasta 60 UIT, 0.6 • Más de 60 UIT, 1.0 	
Diseño		Población		Muestra		
Descriptivo- correlacional, No experimental		La población está representada por los 30 colaboradores del área de recaudación del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto		La muestra lo integran 30 personas de la Unida de Cobranza del SAT Tarapoto (gerente de operaciones, jefe del departamento de cobranzas, ejecutor coactivo, jefe de registro fiscalización y atención al usuario, y personal operativo).		

Anexo 02: INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Encuesta 1

Buenos días a continuación se presenta un cuestionario el cual tiene como objetivo determinar la percepción que usted tiene sobre la gestión de la unidad de cobranza que se encuentra dentro del servicio de administración tributaria de Tarapoto. Donde se les solicita de manera amable y cordial que respondan de la manera más sincera posible, siendo esto de mucha ayuda para identificar las fortalezas y debilidades de la gestión de la unidad de cobranza.

A continuación Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la actividad de la gestión de cobranza. Para cada una de ellas tendrá dos alternativas de respuestas:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

EQUIPO DE DETERMINACION DE DEUDA						
OBLIGACION TRIBUTARIA		1	2	3	4	5
1	¿Se calcula en un tiempo prudente la obligación tributaria?					
2	¿Existe personal capacitado para el cálculo de las obligaciones tributarias?					
BASE DE DATOS						
3	¿Se cuenta con información veraz y actual que sirven para el cálculo de la obligación tributaria?					
4	¿Se encuentran archivados debidamente la información que sirve para el cálculo de la obligación tributaria?					
ORDENANZA DE ARBITRIOS						
5	¿Se aplica la ordenanza de arbitrios para calcula la obligación del contribuyente para todo ejercicio?					
6	¿Existe un procedimiento escrito para determinar la obligación tributaria?					
PROCESAMIENTO DE DDJJ						
7	¿Existe una persona responsable de procesar las DDJJ presentadas por los contribuyentes?					
8	¿Se archivan adecuadamente las DDJJ presenta por los contribuyentes?					
EMISION DE DDJJ						
9	¿Se planifica las actividades correspondientes a la emisión masiva de declaraciones juradas?					
10	¿Se ejecuta las actividades correspondientes a la emisión masiva de declaraciones juradas?					
SINCERAMIENTO DE LA DEUDA						
11	¿Se sincera la deuda tributaria del contribuyente en el caso de haber cometido errores?					
12	¿Existe el personal calificado para atender el sinceramiento de la deuda tributaria del contribuyente en el caso de haber cometido errores?					
EXIGIBILIDAD DEUDA TRIBUTARIA						
13	¿Se revisa la exigibilidad de la deuda tributaria dando de baja deudas prescritas?					

14	¿Cada cuánto tiempo se realiza la revisión de la exigibilidad de la deuda tributaria de los contribuyentes?					
----	---	--	--	--	--	--

EQUIPO DE SEGMENTACION						
CRITERIOS DE SEGMENTACION		1	2	3	4	5
15	¿Se realiza una segmentación de la cartera por tipo de contribuyente?					
16	¿Se realiza una segmentación de la cartera por tipo de deuda?					
CLASIFICACION CONTRIBUYENTES						
17	¿Se realiza una clasificación de cartera por tipo de contribuyente?					
18	¿Se realiza una clasificación de cartera por tipo de deuda?					
PROYECCION RECAUDACION						
19	¿Se realiza una proyección de recaudación de la cartera por tipo de contribuyente?					
20	¿Se realiza una proyección de recaudación de la cartera por tipo de deuda?					
SEGMENTACION DE CARTERA						
21	¿Se hace un seguimiento de la evolución de la recaudación de la cartera por tipo de contribuyente?					
22	¿Se hace un seguimiento de la evolución de la recaudación de la cartera por tipo de deuda?					
ASIGANCION DE CARTERA						
23	¿Se asigna a personal calificado la administración de la cartera por tipo de contribuyente?					
24	¿Se asigna a personal calificado la administración de la cartera por tipo de deuda?					

EQUIPO DE GESTION						
COMUNICACIÓN TELEFONICA		1	2	3	4	5
25	¿Se efectúa una comunicación telefónica o visita al contribuyente para orientar, informar o recordar periódicamente sus obligaciones?					
26	¿Está el personal capacitado para comunicarse de manera efectiva con el contribuyente?					
PERSUACION						
27	¿Se utiliza técnicas de persuasión para motivar al pago de la deuda tributaria?					
28	¿Se capacita al personal en técnicas de persuasión?					
EDUCACION						
29	¿Existe un programa que este orientado a la educación del contribuyente en cultura tributaria?					
30	¿Existe un presupuesto para la ejecución del programa de educación en cultura tributaria?					
SEGUIMIENTO						
31	¿Se asigna personal para realizar un seguimiento a la evolución de la cartera a su cargo?					
32	¿Se elabora un reporte sobre el seguimiento para tomar decisiones sobre las deudas tributarias muy antiguas?					

EQUIPO DE EMISION Y NOTIFICACIONES						
IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS		1	2	3	4	5
33	¿Existe personal suficiente para preparar e imprimir los documentos de gestión?					
34	¿Los valores son emitidos con bastante anticipación para su entrega?					
CRONOGRAMAS						
35	¿Se elabora un cronograma para la emisión de valores?					
36	¿Se organiza el tiempo para poder cumplir con el cronograma de emisión de valores?					
FORMATOS						
37	¿Se verifica que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normativa y cuenten con información respectiva?					
38	¿Se imprimen los formatos con suficiente anticipación para que estén listos al momento del vencimiento?					
DOCUMENTOS A NOTIFICAR						
39	¿Se prepara con anticipación los documentos a notificar así como los medios magnéticos?					
40	¿Existe el personal suficiente para preparar con anticipación los documentos a notificar así como los medios magnéticos?					
ORGANIZACIÓN DE NOTIFICACIONES						
41	¿Se organiza las notificaciones por zonas para que se realice de manera eficiente y en el menor tiempo posible?					
42	¿Se asigna personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas?					
SERVICIO DE REPARTO						
43	¿La entidad cuenta con personal suficiente para la entrega de documentos y la recepción de cargos?					
44	¿Se evalúa la respuesta del contribuyente producto de la entrega de documentos?					
SEGUIMIENTO						
45	¿Se hace un seguimiento a la cantidad y calidad de las notificaciones realizadas, verificando y archivando debidamente los cargos?					
46	¿Se hace un reporte del seguimiento de las notificaciones realizadas para la toma de decisiones?					
BASE DE DATOS						
47	¿Se ingresa a una base de datos los documentos notificados para alimentar con información actualizada al equipo de gestión?					
48	¿Existe personal que se encarga de ingresar a una base de datos los documentos notificados?					
ALTERNATIVAS DE NOTIFICACION						
49	¿Se busca alternativas de notificación para ubicar a los contribuyentes no habidos?					
50	¿Estas alternativas son evaluadas para su mejora?					

EQUIPO DE SEGUIMIENTO						
REPORTES		1	2	3	4	5
51	¿Se genera reportes sobre el avance del proceso de cobranza?					
52	¿Se genera reportes sobre el avance del proceso de cobranza coactiva?					
ANALISIS DE INFORMACION						
53	¿Se analiza los reportes sobre el avance del proceso de cobranza?					
54	¿Se analiza los aciertos y errores de las estrategias del proceso de cobranza?					
AJUSTES						
55	¿Se elabora ajustes a la estrategia del proceso de cobranza?					
56	¿Se solicita la ayuda de consultoras para proponer los ajustes?					
METAS						
57	¿Se proyectan metas de recaudación?					
58	¿Se tiene en cuenta para la recaudación los datos históricos de periodos precedentes?					
PROPUESTAS DE MEJORA						
59	¿Se propone mecanismos innovadores para la gestión y la segmentación?					
60	¿Se toma en cuenta las opiniones de los colaboradores del área de cobranza para proponer mecanismos innovadores?					

Encuesta 2

Buenos días a continuación se presenta un cuestionario el cual tiene como objetivo determinar la percepción que usted tiene sobre la recaudación del impuesto predial por parte del servicio de administración tributaria de Tarapoto. Donde se les solicita de manera amable y cordial que respondan de la manera más sincera posible, siendo esto de mucha ayuda para identificar las fortalezas y debilidades de la gestión de la unidad de cobranza.

A continuación Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la recaudación del impuesto predial. Para cada una de ellas tendrá dos alternativas de respuestas:

- 1) Nunca
- 2) Casi nunca
- 3) A veces
- 4) Casi siempre
- 5) Siempre

HECHO GRAVADO						
VALOR DE LOS PREDIOS URBANOS Y RUSTICOS		1	2	3	4	5
1	¿Se encuentran determinados los valores de los predios urbanos?					
2	¿Se encuentran determinados los valores de los predios rústicos?					

ACREEDOR DEL IMPUESTO PREDIAL						
MUNICIPALIDAD DISTRITAL		1	2	3	4	5
3	¿La municipalidad tiene identificado los predios donde ejerce su competencia?					
4	¿Se encuentran identificada el área de competencias para ejercer su obligación como acreedor tributario?					

DEUDOR DEL IMPUESTO PREDIAL						
PERSONA NATURAL		1	2	3	4	5
5	¿Se encuentran identificados los propietarios tipo persona natural como deudores tributarios?					
6	¿Se tiene información actualizada sobre la adquisición de propiedades de los contribuyentes tipo personas naturales?					
PERSONA JURIDICA						
7	¿Se encuentran identificados los propietarios tipo persona jurídica como deudores tributarios?					
8	¿Se tiene información actualizada sobre la adquisición de propiedades de los contribuyentes tipo personas jurídicas?					

BASE IMPONIBLE DEL IMPUESTO						
VALOR TOTAL DEL PREDIO		1	2	3	4	5
9	¿Se encuentran actualizados los valores del predio de los contribuyentes tipo persona natural?					
10	¿Se encuentran actualizados los valores del predio de los contribuyentes tipo persona jurídica?					

TASA O ALICUOTA DEL IMPUESTO PREDIAL						
HASTA 15 UIT, 0.2		1	2	3	4	5
11	¿Se ha verificado que el valor del predio de los contribuyentes correspondiente a esta categoría no exceda las 15 UIT?					
MAS DE 15 UIT HASTA 60 UIT						
12	¿Se ha verificado que el valor del predio de los contribuyentes correspondientes a esta categoría no exceda las 60 UIT?					
MAS DE 60 UIT						
13	¿Se ha verificado que el valor del predio de los contribuyentes correspondiente a esta categoría sea mayor a las 60 UIT?					

PRESENTACION DE LAS DECLARACIONES JURADAS						
PRESENTACION ANUAL		1	2	3	4	5
14	¿La municipalidad cumple con la entrega de declaraciones mecanizadas a los contribuyentes en el plazo previsto?					
15	¿Existe personal suficiente para la entrega de estas declaraciones mecanizadas?					
PRESENTACION EN UNA TRANSFERENCIA DE DOMINIO						
16	¿Existe los protocolos respectivos para la presentación de la declaración bajo la modalidad de transferencia de dominio?					
17	¿Existe personal capacitado para atender la presentación de la declaración cuando se realiza una transferencia de dominio?					
PRESENTACION CUANDO SE CARECE DE REGISTRO ACTULIZADO						
18	¿Existe los protocolos respectivos para la presentación de la declaración bajo la modalidad cuando se carece de registro actualizado?					
19	¿Existe personal capacitado para atender la presentación de la declaración cuando se realiza bajo esta modalidad?					

PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL						
PAGO AL CONTADO		1	2	3	4	5
20	¿Se realiza la difusión de la fechas de cancelación del impuesto predial?					
21	¿Se realiza la difusión de los lugares donde cancelar el impuesto predial?					
PAGO EN FORMA FRACCIONADA						
22	¿Se realiza la difusión sobre la cancelación del 25% del tributo total hasta el último día hábil de los meses de febrero mayo agosto y noviembre?					
23	¿Se realiza la difusión de que los montos fraccionados deberán ser reajustados de acuerdo a la variación acumulada del índice de precios al consumidor (IPM)?					

Anexo 03: Resultados de la prueba de confiabilidad

Variable Gestión de la unidad de cobranza

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	60

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pr.1	172,9000	1585,779	,711	,950
Pr.2	172,9000	1603,568	,542	,951
Pr.3	172,7000	1583,589	,711	,950
Pr.4	172,8000	1603,116	,537	,951
Pr.5	173,0000	1592,737	,605	,950
Pr.6	172,8000	1585,747	,769	,950
Pr.7	173,0500	1620,682	,398	,951
Pr.8	173,1000	1613,463	,534	,951
Pr.9	172,8000	1588,379	,621	,950
Pr.10	172,7000	1584,116	,686	,950
Pr.11	173,3500	1618,450	,418	,951
Pr.12	173,2500	1606,303	,545	,951
Pr.13	173,2500	1613,461	,388	,951
Pr.14	173,0500	1632,682	,273	,952
Pr.15	172,9000	1611,147	,521	,951
Pr.16	173,0500	1620,366	,401	,951
Pr.17	173,4500	1598,050	,518	,951
Pr.18	172,5000	1579,000	,771	,950
Pr.19	172,7500	1615,461	,572	,951
Pr.20	172,6000	1598,568	,604	,950

Pr.21	173,0500	1634,471	,297	,952
Pr.22	173,2500	1593,882	,550	,951
Pr.23	173,0000	1593,895	,595	,950
Pr.24	173,2000	1591,326	,658	,950
Pr.25	173,0000	1622,105	,366	,951
Pr.26	172,9000	1639,042	,219	,952
Pr.27	173,2000	1618,800	,501	,951
Pr.28	172,8000	1590,800	,600	,950
Pr.29	173,3000	1627,589	,358	,951
Pr.30	173,3500	1605,608	,526	,951
Pr.31	173,4500	1615,103	,497	,951
Pr.32	173,0000	1608,842	,505	,951
Pr.33	173,4500	1609,629	,516	,951
Pr.34	173,0500	1629,103	,306	,952
Pr.35	173,5500	1616,997	,427	,951
Pr.36	173,4500	1602,050	,554	,951
Pr.37	173,0500	1613,945	,449	,951
Pr.38	173,3500	1609,082	,493	,951
Pr.39	172,9500	1616,155	,364	,952
Pr.40	173,7000	1618,432	,416	,951
Pr.41	172,8000	1615,747	,481	,951
Pr.42	173,0500	1618,682	,417	,951
Pr.43	173,2000	1609,537	,502	,951
Pr.44	173,4500	1620,682	,369	,951
Pr.45	172,9500	1595,313	,591	,950
Pr.46	173,3000	1635,695	,299	,952
Pr.47	173,2500	1616,408	,373	,951
Pr.48	173,6000	1627,937	,312	,952
Pr.49	172,8000	1611,747	,471	,951
Pr.50	173,0000	1631,263	,282	,952
Pr.51	173,2500	1617,461	,408	,951
Pr.52	173,1000	1629,147	,347	,951
Pr.53	173,3000	1604,326	,542	,951
Pr.54	173,4000	1639,411	,208	,952
Pr.55	173,2000	1607,958	,486	,951
Pr.56	173,1000	1599,779	,593	,950
Pr.57	173,7000	1635,379	,263	,952
Pr.58	173,1000	1606,832	,583	,951
Pr.59	172,9500	1583,945	,695	,950
Pr.60	173,5000	1596,789	,603	,950

Variable Recaudación el impuesto predial

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	20	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	23

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pr.1	65,4000	302,884	,445	,902
Pr.2	65,8000	301,326	,584	,899
Pr.3	65,5500	299,208	,541	,900
Pr.4	65,7000	310,221	,362	,904
Pr.5	66,2500	302,724	,541	,900
Pr.6	65,8000	301,853	,515	,901
Pr.7	65,7500	309,039	,395	,903
Pr.8	65,8500	301,503	,499	,901
Pr.9	65,7500	297,776	,635	,898
Pr.10	66,2500	295,776	,639	,898
Pr.11	65,8000	302,800	,479	,902
Pr.12	66,0500	300,261	,519	,901
Pr.13	65,8500	300,555	,592	,899
Pr.14	65,8000	303,958	,441	,902
Pr.15	65,4000	304,147	,459	,902
Pr.16	66,0000	300,105	,622	,899
Pr.17	65,9000	303,147	,505	,901
Pr.18	65,9500	294,155	,578	,899
Pr.19	65,5500	307,839	,363	,904
Pr.20	65,9500	293,103	,645	,898
Pr.21	66,1500	300,766	,534	,900
Pr.22	65,5000	303,737	,545	,900
Pr.23	65,6000	303,305	,422	,903

Anexo 04: Fichas de validación de los instrumentos

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: I.E. MIGUEL CHUQUISENGO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA UNIDAD DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - TARAPOTO, AÑO 2016"

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTION DE LA UNIDAD DE COBRANZAS DEL SAT-TARAPOTO - 2016

Autor del Instrumento: Br. Roger Ricardo Rengifo Amasifen

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de la unidad de cobranzas del SAT-TARAPOTO - 2016.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la gestión de la unidad de cobranzas del SAT-TARAPOTO - 2016.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Las categorías investigativas guardan coherencia, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** Excelente

Lugar y fecha: Tarapoto, 15 de Julio de 2017


Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01100403

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: I.E. MIGUEL CHUQUISENGO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA UNIDAD DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - TARAPOTO, AÑO 2016"

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA MEDIR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SAT-TARAPOTO - 2016.

Autor del Instrumento: Br. Roger Ricardo Rengifo Amasifen

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la recaudación del impuesto predial del SAT-TARAPOTO – 2016.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la recaudación del impuesto predial del SAT-TARAPOTO – 2016.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Las categorías investigativas guardan coherencia, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** Excelente.

Lugar y fecha: Tarapoto, 15 de Julio de 2017


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: TORRES REATEGUI WILFREDO

Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Institución donde labora: UCV - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE CONTABILIDAD

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA UNIDAD DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - TARAPOTO, AÑO 2016"

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTION DE LA UNIDAD DE COBRANZAS DEL SAT-TARAPOTO - 2016.

Autor del Instrumento: Br. Roger Ricardo Rengifo Amasifen

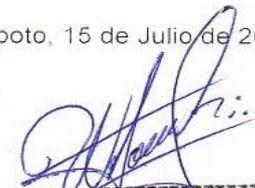
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de la unidad de cobranzas del SAT-TARAPOTO - 2016.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la gestión de la unidad de cobranzas del SAT-TARAPOTO - 2016.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Las categorías investigativas guardan coherencia, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** Excelente.

Lugar y fecha: Tarapoto, 15 de Julio de 2017


 Mg CPC Wilfredo Torres Redtegui
 CCPSM 19 - 251

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: TORRES REATEGUI WILFREDO

Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Institución donde labora: UCV - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE CONTABILIDAD

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA UNIDAD DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - TARAPOTO, AÑO 2016"

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA MEDIR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SAT-TARAPOTO - 2016.

Autor del Instrumento: Br. Roger Ricardo Rengifo Amasifen

		MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENO (4)	EXCELENTE (5)
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la recaudación del impuesto predial del SAT-TARAPOTO – 2016.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la recaudación del impuesto predial del SAT-TARAPOTO – 2016.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Las categorías investigativas guardan coherencia, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** Excelente.

Lugar y fecha: Tarapoto, 15 de Julio de 2017


Mg CPC Wilfredo Torres Reategui
CCPSM 19 - 251

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: URTECHO CUEVA OMAR IVAN

Grado Académico: MAGISTER EN GESTION FINANCIERA Y TRIBUTARIA

Institución donde labora: UCV - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE CONTABILIDAD

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA UNIDAD DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - TARAPOTO, AÑO 2016"

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA MEDIR LA GESTION DE LA UNIDAD DE COBRANZAS DEL SAT-TARAPOTO - 2016.

Autor del Instrumento: Br. Roger Ricardo Rengifo Amasifen

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión de la unidad de cobranzas del SAT-TARAPOTO - 2016.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la gestión de la unidad de cobranzas del SAT-TARAPOTO - 2016.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Las categorías investigativas guardan coherencia, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** Excelente.

Lugar y fecha: Tarapoto, 15 de Julio de 2017




INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: URTECHO CUEVA OMAR IVAN

Grado Académico: MAGISTER EN GESTION FINANCIERA Y TRIBUTARIA

Institución donde labora: UCV - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DOCENTE DE CONTABILIDAD

Título de la Investigación: "GESTIÓN DE LA UNIDAD DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - TARAPOTO, AÑO 2016"

Instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA MEDIR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SAT-TARAPOTO - 2016.

Autor del Instrumento: Br. Roger Ricardo Rengifo Amasifen

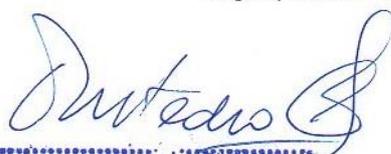
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENO (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la recaudación del impuesto predial del SAT-TARAPOTO – 2016.				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la recaudación del impuesto predial del SAT-TARAPOTO – 2016.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** Las categorías investigativas guardan coherencia, por lo que procede su aplicación.

III. **PROMEDIO DE VALORACION:** Excelente.

Lugar y fecha: Tarapoto, 15 de Julio de 2017


Mg. Omar Ivan Urtecho Cueva
CPC. N° 02 - 003427

Anexo 05: Carta de autorización para realizar el estudio



su confianza, nuestra mejor gestión

Tarapoto, 05 de Enero del 2016

**Sr.
Roger Ricardo Rengifo Amasifen
Maestrante de Gestión Pública de la escuela de post grado de la Universidad Cesar
Vallejo – Filial Tarapoto
Asunto: Autorización de ejecución de Tesis.**

Estimado y Distinguido Señor:

Por medio del presente le saludo cordialmente y así mismo, habiendo evaluado su solicitud para ejecutar tesis en la Institución que represento, le comunico que mi Despacho le Autoriza utilizar información del SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA - TARAPOTO identificado con RUC 20450245713 para ejecutar su tesis de maestría denominado **“Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria - Tarapoto, año 2016”**.

Al respecto, se le recuerda tener presente las condiciones tales como: usted se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que le será suministrada; no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la institución durante la duración de su investigación y no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con su investigación. Usted asume que toda información y el resultado de su investigación serán de uso exclusivamente académico.

La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta de gestión que apoye a mejorar la gestión de cobranza de nuestra institución.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), usted queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la institución, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,

SAT-T
CPC Luis Berlin Linares Hocabegra
JEFE (e)
SAT - TARAPOTO

Jr. Rioja N° 233, Tarapoto / Telf.: 042 532323
www.sat-t.gob.pe

