



**La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la
Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jorge Pariona Quispe

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCION

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Empresariales

**LIMA – PERÚ
2019**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **JORGE PARIONA QUISPE**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECAUDACIÓN EN EL SAT DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRAS, 2018

Fecha: 29 de enero de 2019

Hora: 12:30 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma:

SECRETARIO: Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma:

VOCAL: Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

.....
Aprueba con mención

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis amados padres, en agradecimiento a su apoyo incondicional para alcanzar mis metas profesionales. También a mis hijas, por ser la fuerza para seguir superándome.

Jorge

Agradecimiento

Doy gracias al creador por brindarme sabiduría, a la Universidad Cesar Vallejo por otorgarme la posibilidad de realizarme profesionalmente y alcanzar mis metas y aspiraciones. A mi asesor Dr. Luís Alberto Núñez Lira, por encaminarme con paciencia, para lograr mi objetivo académico, y a mis compañeros por su apoyo incondicional.

El autor

Presentación

Señores integrantes del jurado,

Muestro ante ustedes mi tesis titulada “La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018” cuyo propósito fue determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, para formalizar el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y lograr el Grado académico de Maestro con mención en: gestión pública.

El presente trabajo de investigación está estructurado por siete capítulos y un anexo: El primer acápite se refiere a la Realidad problemática, que está basado en la revisión de estudios previos relacionados al tema, incluye resultados de investigación anteriores, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, la justificación de la investigación, las hipótesis y objetivos. El segundo acápite hace referencia al Marco metodológico, que contiene el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recojo de información, autenticidad y confiabilidad, métodos de sistematización de información y formas éticas. En el tercer acápite se redactan los resultados finales. En el cuarto acápite se describe la discusión relacionándolos con los resultados. En el quinto acápite, se redactan las conclusiones. En el sexto acápite se plantean las sugerencias. En el acápite séptimo se enumera la biografía que se ha usado como fuente.

Espero cumplir a cabalidad con la normativa y las formas que solicita la Escuela de post grado de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice de contenidos

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Índice de contenidos	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
II. Método	42
2.1. Diseño de investigación	43
2.2. Variables, operacionalización	44
2.3. Población	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5. Métodos de análisis de datos	51
2.6. Aspectos éticos	51
III. Resultados	52
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	75
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias	80
Anexos	84
Anexo A	
Anexo B	
Anexo C	

índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la gestión cobranza	46
Tabla 2 Operacionalización de la recaudación	46
Tabla 3 Población de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.	47
Tabla 4 Validación de juicio de expertos	49
Tabla 5 Niveles de confiabilidad	50
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la gestión de cobranza	50
Tabla 7 Estadística de fiabilidad de la recaudación	50
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.	53
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.	54
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la entrega de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.	55
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al trabajo de cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.	56
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la recepción de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.	57
Tabla 13 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.	58
Tabla 14 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	58
Tabla 15 Presentación de los coeficientes de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.	59

Tabla 16 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	60
Tabla 17 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la preparación de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	60
Tabla 18 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	61
Tabla 19 Presentación de los coeficientes de la preparación de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	61
Tabla 20 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	62
Tabla 21 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	63
Tabla 22 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	63
Tabla 23 Presentación de los coeficientes de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	64
Tabla 24 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	64
Tabla 25 Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	65
Tabla 26 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	66
Tabla 27 Presentación de los coeficientes del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	66
Tabla 28 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	67
Tabla 29 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	67
Tabla 30 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	68

Tabla 31 Presentación de los coeficientes de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	68
Tabla 32 Pseudo coeficiente de determinación de las variables	69

índice de figuras

	Página
Figura 1. Percepción de la gestión de cobranza y la recaudación.	53
Figura 2. Percepción de la preparación de la cobranza y la recaudación.	54
Figura 3. Percepción de la entrega de la cobranza y la recaudación.	55
Figura 4. Percepción del trabajo del cobrador y la recaudación.	56
Figura 5. Percepción de la recepción de la cobranza y la recaudación.	57

Resumen

En la presente investigación el propósito fue determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

En la presente investigación el diseño fue no experimental de corte transversal, de nivel explicativo, es decir una correlacional causal, de tipo básica, de enfoque cuantitativo. La cantidad de población estuvo conformada por 70 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta, los instrumentos son de tipo cuestionario. Cuyos instrumentos fueron validados por los expertos, a la vez se determinó su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach: las variables demuestran, una alta confiabilidad.

En la parte descriptiva se arribó que el 47,1% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, manifiestan que la gestión de cobranza es regular y el 48,6% de los colaboradores indican que la recaudación es regular, según la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 36,4% de la gestión de cobranza de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Palabras claves: Gestión de cobranza, recaudación, orientación, fiscalización y cobranza.

Abstract

In the present investigation the purpose was to determine the influence of the management of collection in the collection in the district municipality of San Martin de Porras SAT, 2018.

In this research the design was non-experimental cross-sectional, explanatory level, i.e. a correlational, causal of basic type, quantitative approach. The number of population was formed by 70 employees. The technique used was the survey, instruments are of type questionnaire. Whose instruments were validated by experts, while its reliability was determined through statistical Cronbach's Alpha: show variables, a high reliability.

In the descriptive part is arrived that 47.1% of employees of the district municipality of San Martin de Porras, manifest that the management of collection is regular and 48.6% of employees indicate that fundraising is regular, according to the test of the pseudo R square, which would be presenting is the percentage the management unit of collection in the collection in the district municipality of San Martin de Porras SAT, 2018, which is when the coefficient of Nagelkerke, implying that the variability of the collection depends on the 36.4% of the management of collection of collection in the district municipality of San Martin de Porras SAT, 2018.

Keywords: collection, fundraising, guidance, control and collection management.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La Asociación Colombiana Industria de la Cobranza, a nivel internacional, tiene como objeto, ofrecer información a los consumidores financieros y a las entidades vigiladas sobre las mejores prácticas que se deben seguir en los procesos de cobranza que realizan las entidades y las empresas contratadas por éstas a los clientes que han entrado en retrasos con la cancelación de sus obligaciones (deudores morosos). Esta Guía en ningún caso modifica ni sustituye las normas legales vigentes sobre el tema.

El gestor de cobranza, una vez conocida la causa interna del no pago, deberá hacer las gestiones necesarias en una entidad con el fin de remediar el problema y quitar de las manos del deudor el argumento usado para no liquidar su adeudo.

La reputación no se gana a corto plazo, se va obteniendo con el paso del tiempo, pero para ello no se debe ceder en la aplicación de las políticas de cobranza y de créditos, puesto que el hecho de aflojar las riendas daría como resultado la desorientación de los clientes y el desprestigio del negocio, el cual como ya se mencionó, hay que cuidarlo celosamente. Tampoco debe de haber en la parte final de un acuerdo una inflexibilidad tal que no permita llegar a un convenio ventajoso para ambas partes.

En la actualidad, la cobranza en el Perú y a nivel internacional tiene un enfoque distinto con el pasar del tiempo ha venido evolucionando hoy en día tiene una visión moderna, debido a que se está diseñando estrategias efectivas considerando el uso de recursos tradicionales y avanzados de negociación. Estudiar gestión de cobranzas es de importancia pues es de amplia necesidad para las empresas, pues se depende de ello a fin de lograr niveles óptimos de los fondos líquidos en el afrontamiento de las exigencias financieras. Es así como la gestión de cobranzas es un instrumento de innegable valor que propicia el maximizar la liquidez y la rentabilidad mediante la reducción de la morosidad.

Entonces establecidas las normas legales sobre la tributación municipal, diríamos ya todo está solucionado que las municipalidades hagan efectiva la cobranza de los impuestos y con ello logre recursos que habrá de invertir en el desarrollo de su ciudad; pero no es solamente el sustento normativo quien promueve la recaudación es todo un proceso que requiere inversión a la cual el Estado no manifiesta interés en la medida que se trataría de una inversión pero como hemos planteado líneas antes el ejecutivo no tiene predisposición a inversiones que generen inversiones en este contexto debemos puntualizar nuestra preocupación referida específicamente a la recaudación del Impuesto Predial, tributo que con una efectiva recaudación dotaría de recursos económicos a las municipalidades y éstas podrían invertir en beneficio y desarrollo de la población; para ello consideramos necesario se coberturen los requerimientos en infraestructura, tecnología, capital humano y medios logísticos, por ello diríamos ¿contamos con estos recursos? y si contaríamos con ellos diríamos ¿todos los recursos cubren las necesidades?.

Los recursos requeridos para una efectiva recaudación del Impuesto Predial deben ser concurrentes, oportunos, en calidad y cantidad optima, de lo contrario no manifestarían un efecto contundente en la recaudación. También es conocido que, ante el trascendente avance de la tecnología orientadas a nuestros objetivos, se pueden reducir y en su caso, suplir gastos; y lo que es más significativo optimizar servicios, es así que la inversión podría centrarse en mecanizar los procedimientos para la cobranza del Impuesto Predial, las normas 37 funcionan sino vayamos al ejemplo de la SUNAT quien tiene sistematizado sus procesos y maneja una recaudación en ascenso.

La Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, es el órgano que tiene como objetivo administrar los procesos, actividades y proyectos que se orienten en impulsar la captación de ingresos tributarios dentro del sistema de gestión municipal; así mismo tiene a su cargo la ejecución coactiva en caso de morosidad a las obligaciones. Debe establecer políticas y estrategias adecuadas para la

simplificación del sistema de recaudación a favor de los contribuyentes y en beneficio de la comunidad.

En la Municipalidad de San Martín de Porres, se evidencia que en el periodo 2015 – 2017, se recaudó montos menores a lo programado, esto debido a la falta de estrategias de cobranza, conocimientos de técnicas de cobranza y capacitación del personal. La obligación del SAT es garantizar el cumplimiento metas de recaudación programadas mediante personal capacitado idóneo y plenamente identificado. Asimismo, la municipalidad debe garantizar que la entidad de cobranza SAT tenga prohibido subcontratar el proceso de cobranza a otra entidad. Por lado, se percibe la falta de monitoreo y seguimiento para ver el mecanismo de mejora del proceso y procedimientos de cobranza. De esta manera, se incrementará la recaudación y por ende se logrará las metas programadas.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Villacis (2016) en su tesis: *“Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato – Ecuador”*. Para obtener el título de ingeniera en contabilidad emitido por la universidad técnica de Ambato, donde su objeto fue determinar la relación entre las políticas que tiene para el crédito, cobranza como los indicadores de liquidez del sector “Cooperativo de Ahorro y Crédito” del segmento 1 para con ello poder mejorar las gestiones de las instituciones. La investigación fue de enfoque mixto, el tipo de investigación utilizada es exploratoria y descriptiva. La información se recopiló a través de la encuesta y el instrumento se aplicó el cuestionario, teniendo como muestra 56 administradores de las empresas. Llegando a la conclusión que las variables están relacionadas es decir la Política de Crédito y Cobranza está relacionada con los Índices de Liquidez.

Según Sánchez (2014) en su tesis: *“Caracterización del proceso de recaudo del Impuesto Predial unificado en el Municipio de Ocaña – Colombia”*. su como

objetivo fue revisar las características de los procedimientos de recaudación del impuesto en el Municipio de Ocaña – Colombia. El nivel de investigación fue descriptivo, la población estuvo integrada por todos los contribuyentes de este impuesto predial en el Municipio de Ocaña: del año 2013 es de 29849 predios. El autor concluyó que el impuesto predial ha dejado de tener importancia en el total de los ingresos del municipio, siendo actualmente solo el 3% del total recaudado.

Núñez y Reyes (2014) llevó a cabo una investigación la cual tituló: “*El proceso del recaudo del Impuesto Predial unificado en el Municipio de Aguachica – Bucaramanga – Colombia*”, su objetivo fue describir el proceso de recaudación de tributos en el Municipio de Aguachica, el tipo de investigación realizado fue descriptivo. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyó que el municipio existe aproximadamente 28700 inmuebles, de los cuales se determinó que el 48.8% se encuentran irregulares o sin los documentos legales, a pesar de tener el municipio los medios humanos y técnicos, para la recaudación, sus manejos y procesos son ineficientes. Se puede visualizar que existe mucha diferencia entre las tarifas nominales y las que efectivamente se recaudan. Esto debido a que estén graves problemas de administración y gestión de tributos, alta evasión, y corrupción, además de un proceso de fiscalización totalmente ineficiente.

Rivero (2014) manifiesta en su tesis denominada: “*Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (Venvidrio)*”, para obtener el título de Licenciado en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo, Venezuela. La teoría se basó en Cupelli (1999) para gestión de cobranzas. Propuso por objetivo realizar un análisis de proceso efectuados por la empresa a fin de otorgar créditos a sus clientes, siendo necesaria la identificación de fallas administrativas, a través de una investigación cuyo enfoque es cuantitativo, con nivel descriptivo y de diseño no experimental, para lo cual se utilizó un muestreo intencional con una población que estuvo conformada por 4 personas que trabajan en el Área de Crédito y Cobranza. La muestra estuvo constituida por el total de la población. El instrumento fue la encuesta con un cuestionario con preguntas cuyas respuestas fueron de categoría dicotómica, es decir, de dos

opciones (si y no). En su conclusión sostiene que el área de crédito y cobranza no contaba con informes que reportasen los saldos en mora tiempo atrás, por lo que no se actualizó la información recibida. La actualización se realizaba de manera mensual, pero como las ventas son diarias, se presentó un vacío en la información referente a la liquidez y de la empresa, lo que obligó a gerencia solicitar datos verídicos vinculados a los socios. Las asociaciones fueron porcentuales. La tesis aportó con fundamentación teórica de la gestión de cobranzas y con aspectos relevantes a la información para mejorar el servicio al cliente.

Rodríguez (2013), en su tesis titulada: “*Propuesta Gerencial para mejorar la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano en el Casco Central del Municipio Libertador del Estado Mérida periodo de Estudio: 1996-2009*”, sustentada en la Universidad de los Andes para lograr el grado de especialista en Ciencias Contables, su objetivo general fue analizar la realidad fiscal el impuesto en un espacio en el que existe una gran actividad comercial. El tipo de estudio es cuasi experimental, y se plantea la implementación de un diseño de propuesta gerencial; a fin de obtener la información se realizó encuestas y entrevistas personales a cada funcionario de la alcaldía sobre el tema de materia tributaria. Concluyó que la participación de este impuesto en las finanzas es el 17.37% del total de ingresos tributarios y el 2.27% del total de ingresos municipales y una morosidad promedio del 54.78% entre los años 1996 al 2003, mostrando desgano del gobierno municipal para reforzar esta fuente de ingreso que en otros países pueden alcanzar niveles entre el 55% y el 90%. Con el fin de recuperar el rendimiento fiscal, se sugirió poner en práctica de una propuesta de mejora de procesos enfocada en la autosuficiencia financiera.

Antecedentes nacionales

Zurita (2017) en su tesis: “*Comunicación externa y gestión de cobranza en la empresa JJ soluciones Perú E.I.R.L., San Martín de Porres, 2017*”, para obtener el grado de magíster por la Universidad César Vallejo, Lima Perú. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la comunicación externa y la gestión de la cobranza en la Empresa JJ SOLUCIONES PERÚ E.I.R.L. San Martín de Parres,

2017. La investigación se realizó con una población de 30 clientes recurrentes a la empresa, de las cuales se considera una muestra por conveniencia. Se usó la encuesta como técnica, y un cuestionario de 18 interrogantes en Escala tipo Likert. El método usado en esta investigación fue hipotético deductivo, cuyo enfoque es cuantitativo; la tipología del estudio fue aplicada, y de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transeccional. El nivel de fiabilidad fue alto (Alfa de Cronbach = 0.91). En conclusión, existe correlación positiva muy fuerte ($R=0,783$) entre la Comunicación externa y Gestión de Cobranza en la empresa JJ Soluciones Perú E.I.R.L., San Martín de Porres, 2017.

Fajardo, Torres y Villena (2016) en la tesis denominada: *“La gestión de cobranza para la recuperabilidad del capital de la Cartera de clientes pymes del banco Interbank”*. Para obtener el título de Economista en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima- Perú. Su estudio tuvo como propósito, determinar la relación entre la variable “gestión de cobranza” y la variable “recuperabilidad del capital”, de acuerdo a la cartera de clientes. El tipo de estudio es aplicada, de diseño no experimental, a nivel descriptivo correlacional, – Longitudinal. Para recabar información se empleó la lista de verificación y ficha de observación, la muestra para el estudio fue de 76 clientes. Se concluyó que la gestión de cobranza tiene una relación positiva con la recuperabilidad de cartera de clientes, utilizando la correlación de Pearson (0.817^{**}).

Caycho (2017) en su tesis: *“La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017”*, para optar grado de magíster por la Universidad César Vallejo Lima Perú. Su trabajo tuvo como objetivo determinar cuál es la influencia existente entre “La gestión de cobranza” y la recuperación de la deuda. Mediante esta investigación se trata de contribuir en la mejora de la gestión de cobros en los sectores financieros. Para esta investigación se ha tomado a 50 colaboradores del Estudio Jurídico Romero D y Asociados como población, siendo igual a la muestra. Como técnica se usó la encuesta y luego se analizó su fiabilidad. Conforme al objetivo, concluyó que la cobranza y su gestión son esenciales en la actualidad para la empresa u organización, a través de la recuperación de cartera vencida, o en los casos de

clientes con situación impaga temporal. Concluyó que el coeficiente de correlación R de Pearson es 0,665 y que según la tabla de correlación de comparación es positiva moderada. Por otro lado, observamos que el R cuadrado tiene un valor de 44,2%. Esto indica que la Recuperación de la deuda está cambiando en dicho porcentaje por acción de la Gestión de Cobranza.

Paucar (2016) en su investigación: "*Factores que inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora año 2015*", para optar grado de magister por la Universidad César Vallejo Lima Perú. El objetivo fue analizar la recaudación del impuesto predial y cuales son los factores que inciden en esta. El diseño fue no experimental, de corte transversal, es de tipo descriptiva, para este estudio se tuvo una población conformada de 7,879 pobladores cuya muestra fueron 366 contribuyentes en el año 2015, se usó como técnica, la entrevista y además una encuesta aplicada a los contribuyentes. Se concluyó que los factores incidentes en la recaudación de los impuestos prediales en esta Municipalidad en el año 2015, resultaron ser los factores explicativos con un nivel de 54%, la gestión de cobranza, como factor en un nivel de 75% y un factor circunstancial en un nivel de 47%.

López (2015) en su tesis: "*La gestión de cobranza y su relación en la rentabilidad de la empresa CONECTA CENTRO DE CONTACTO S.A. – distrito los olivos, año 2015*", para optar el grado de magister en administración por la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo buscar aquellos métodos de Gestión de Cobranza que permitan incrementar los ingresos y obtener mayor rentabilidad para la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Este estudio se realizó con la colaboración de 50 personas, quienes fueron la población total al igual que la muestra. Se usó la encuesta como técnica, y el cuestionario con escala tipo Likert como instrumento, el cuestionario constaba de 16 preguntas. Como resultado tenemos que el Alfa de Cronbach resultó 0.822, que muestra confiabilidad en el instrumento. En los otros resultados tenemos que el estadístico de Spearman tuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.784'$, con un valor de significancia igual a 0.000 (menor a 0.05), por lo que concluye que la Gestión de Cobranza tiene una

relación muy significativa en la rentabilidad de la empresa en estudio en el año 2015.

Chigne (2014) realizó una investigación titulada: “*Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque durante el período 2010 – 2012*”, con el propósito de analizar la amnistía tributaria y sus efectos la recaudación del impuesto predial en principales contribuyentes. Dicha investigación está enmarcado dentro del enfoque cualitativo – cuantitativo, trata de realizar una comparación analítica entre morosidad y la amnistía tributaria en el caso de los principales contribuyentes. El estudio es básico en su nivel descriptivo analítico; el diseño es no experimental; y la población que se usó para este estudio se conformó por todo el personal que laboraba en el área de rentas. En sus conclusiones se logra demostrar que en aquellos periodos donde se otorgaron amnistía tributaria se logró un mayor ingreso en impuestos prediales. Estos periodos fueron: meses agosto y setiembre del año 2010, meses marzo y abril del año 2011; y los meses de febrero, marzo, abril y diciembre del año 2012.

1.3. Teorías relacionadas al tema

De la primera variable: La gestión de cobranza

Son muchos los conceptos sobre la gestión de cobranza, se considera lo siguiente:

Gestión de cobranzas tiene como única responsabilidad el recupero de las cuentas en base a los documentos pendientes de cobro que el cobrador no pudo efectivizar. Constituye un auxilio valioso que reduce el trabajo del superior y que le permitirá atender de forma mas adecuada todas sus responsabilidades. (Morales, 2014, p. 30)

La gestión de cobranza incluye recuperar las cuentas por cobrar que no se lograron cancelar a tiempo. El cobro adecuado de las cuentas por cobrar requiere de personal capacitado, de tal forma que la necesidad de apoyo de personas de mayor jerarquía sea lo menos posible. Una Buena gestión de cobranza permitirá a

las personas de mayor jerarquía dedicarse a ejecutar sus funciones propias; así como evaluar y controlar los procesos de manera más efectiva, pues no será necesaria su participación en el proceso de cobranza.

Wittinger, Carranza y Mori (2013) precisaron:

La cobranza es el conjunto de actividades que desarrollan las entidades vigiladas con el fin de recuperar la cartera u obtener el pago de las acreencias por parte de sus clientes. A la vez la cobranza es importante porque permite mantener a los usuarios o clientes; al igual que abre la posibilidad de volver a prestar, configurando así un proceso estratégico. De esta manera, la cobranza será vista como parte de los negocios, incrementando rentabilidad. (p. 14).

La Buena gestión de cobranza, permite principalmente que los clientes puedan seguir siendo sujetos de crédito, pues al no caer dentro de la relación de cliente moroso, estos pueden mantener su nivel crediticio, y por lo tanto mantener el negocio de los créditos en buen estado. Mantener a los clientes en ese nivel, permite que estos se ordenen pues estos mantienen un hábito saludable de pago. Por otro lado, las cuentas por cobrar vencidas, generan pérdidas a la empresa, por lo que podemos concluir que una Buena gestión de cobranza, permite que las cuentas de la empresa se mantengan saludables y generen mayores utilidades, incrementando su rentabilidad.

De acuerdo el autor, las actividades se pueden realizar directamente o a través de la contratación de una entidad, a la vez lo realiza una persona especializada en cobranza, para lo cual las entidades vigiladas deben aplicar la diligencia adecuada y debida en la prestación de los servicios; así como garantizar debidamente la protección de los derechos de los consumidores financieros, de conformidad con las normas vigentes. Son un conjunto de acciones de cobranza del dinero que nos adeudan nuestros clientes (comúnmente respaldado con documentos), sobre crédito todavía no cobrado por nosotros y no pagado por los clientes. (Pimentel, 2002, p. 109).

El autor nos indica en resumen la gestión de cobranza, podemos decir que no hay cobranza si no existe un documento que respalde el crédito. Para una recuperación eficiente debemos seguir una serie de pasos dentro de un proceso establecido. Se debe considerar como valor principal al documento que da nacimiento a la deuda o crédito. Pues solo con este documento podremos sustentar nuestra cobranza. Según el autor el cobro de dinero es aquel que no hemos podido cobrar, por diferentes motivos, y que a la vez es aquel documento que el cliente no ha cancelado. Para una recuperación eficiente se debe tener en cuenta la formalidad de la documentación y su correcta suscripción dentro del marco legal.

Dimensiones de cobranzas

Dimensión 1: Preparación de la cobranza

Morales (2014) manifestó que: “A fin que se elabore una adecuada preparación, es necesario realizar todas las llamadas que sean pertinente, a fin de obtener la información importante y adecuada para la gestión de cobranza” (p. 48).

Para el autor, la preparación para una cobranza se debe iniciar con la comunicación hacia el cliente. El primer paso implica establecer una comunicación formal, a través de los medios disponibles para este fin. El teléfono actualmente es el medio más usado, aunque no el único. El teléfono móvil o celular es el medio actualmente más efectivo de establecer este contacto, y para la preparación se debe hacer tantas llamadas como sean posibles para empezar las coordinaciones sobre fechas y modos de pago por parte del cliente.

Morales y Morales (2014) precisaron que: “Las llamadas telefónicas son muy probablemente la herramienta mas eficaz para la cobranza, esto debido a que permite tener un contacto directo con los clientes mediante el diálogo personal” (p. 157).

En la actualidad hay muchas formas de establecer contacto con los clientes, que pueden ser llamadas, mensajes de texto, e-mails, correo formal, cartas, e incluso redes sociales. Pero definitivamente el método más efectivo para la

preparación de cobranza es la llamada telefónica, pues las llamadas permiten establecer una comunicación más personal, se puede acceder a la persona de manera directa y se debe ser capaz de generar una retroalimentación que permita tomar decisiones en base a lo conversado. Mediante una llamada es más fluida la conversación para establecer acuerdos o compromisos, se puede otorgar directamente algunas condiciones que puedan ser favorables a la gestión de cobro y así ser más eficiente y eficaz a favor de la empresa.

Dimensión 2: Entrega de la cobranza:

Molina (2016) señala lo siguiente: “Para el proceso de cobranza, el cobrador debe verificar muy cuidadosamente las facturas, documentos, recibos, y toda aquella documentación necesaria. Esta relación debe estar correctamente anotados en la relación de cobro.” (p. 51).

Según el autor, es necesaria la información y sobre todo el o los documentos que respalden la gestión de cobranza. La relación de cobranza que reciba el cobrador, debe ser verificada con sumo cuidado, pues de no ser así podemos iniciar una cobranza a persona errada o por sumas erradas, causando perjuicio tanto al cliente como al prestigio de la empresa. Los documentos relevantes son los emitidos formalmente y correctamente dentro de los marcos normativos y legales establecidos.

Morales y Morales (2014) refirieron que la entrega de cobranza constituye una fase intermedia de la acción de cobranza:

En la etapa intermedia de la cobranza, se debe mantener paciencia. Mantener una Buena actitud es aconsejable para tener una Buena gestión. Tener recordatorios periódicos, hacer seguimiento de los vencimientos de los créditos, los saldos actualizados, y toda la información y conceptos relevantes para el proceso, tales como: capital, interés ordinario como también moratorio) (p. 170).

En este punto los autores tratan de incidir en la actitud del gestor de

cobranza. Tener conciencia de la importancia de su labor, de la información relevante a cerca de la deuda, dentro de esta el monto, el tiempo de vencimiento, los conceptos a cobrar, las moras o penalidades entre otros. Asimismo, debe tener el criterio suficiente para considerar que tantas y que tan frecuentes deben ser las llamadas que se harán a los clientes. Todo ello en función de mantener una Buena relación con el cliente, no llegar a superar los límites de la tolerancia, para que así pueda mantener su relación con nosotros y también cuidar la reputación e imagen de nuestra empresa.

Dimensión 3: Trabajo del cobrador

Morales (2014) destacó que: “el cobrador es un individuo importante de las organizaciones, debido a que es responsable de los recursos financieros. A pesar de ello, su trabajo es poco apreciado” (p. 20).

Según el autor, el trabajo de un cobrador muchas veces es minimizada por la organización. Muchas veces se puede considerar un trabajo sin mayor importancia, más allá de finalizar el cobro de una venta ya realizada por el área comercial, quienes por lo general lideran el proceso comercial de una empresa. Pero se debe considerar que, sin la labor de cobranza, los procesos que generan ingresos quedarían trancos. A través del trabajo del área de cobranza se logra que todas las ventas o servicios reciban la contraparte del cliente, que es el pago y que finalmente es la generadora de ingresos y de utilidad a la empresa.

Morales y Morales (2014) manifestaron que:

Los gestores que brindan crédito deben ser adiestrados para afrontar de manera coherente las distintas situaciones que vive con los clientes de la organización, para lograr una relación saludable con el cliente y logre que pague el dinero que debe aportar cada mes. (p. 163).

Según los autores, hay una característica muy importante en los gestores de cobranza, y es la de poder establecer una Buena relación con el cliente a pesar que

esta actividad pudiera resultar compleja o hasta incómoda para el cliente. Según los autores, para lograr ello, es necesario brindarles las herramientas adecuadas a los gestores. Estas herramientas no solo son las herramientas físicas o tecnológicas, sino y sobre todo, herramientas de índole personal, es decir, las capacitaciones que le permitan desarrollar capacidades personales para poder enfrentar una gestión de cobro de manera eficiente, buscando que el cliente se sienta tranquilo, cómodo y que mantenga su fidelidad hacia la entidad.

Dimensión 4: Recepción de la cobranza

Morales (2014) precisó que: “Consiste en recibir la cobranza, es decir, registrar en la entidad la cobranza decepcionada. En esta etapa se entrega los cheques a tesorería” (p. 22).

Menciona el autor que, en esta etapa, se recibe el pago realizado por el cliente. Él es punto culminante de la labor del gestor de cobranza. La recepción en la actualidad no solo se realiza mediante un cheque, sino también con abono en cuenta o transferencias bancarias por internet. Estos pagos deben ser correctamente registrados por la tesorería de la empresa.

Molina (2013) señalaron que esta fase de la gestión de cobranzas se caracteriza por lo siguiente:

Existen algunos clientes retrasan sus pagos o solamente pagan los pagos mínimos para mantener su línea de crédito, con ellos se debe acordar algún tipo de convenio para recuperar totalmente la cuenta en el periodo más corto. Si el deudor atiende a la presión seguro efectuará el pago.(p. 170).

Según estos autores, los clientes no necesariamente van a cancelar el total de la deuda, pero si pueden cancelar parcialmente o solicitar un plazo o un plan de pagos. En esta etapa un convenio o un pago parcial también debe ser considerado para la recepción de la cobranza. En el caso de pagos a futuro, se debe registrar este convenio y poner en agenda la cobranza nuevamente en la fecha estipulada.

La presión y apremio que puedan tener los clientes deudores, puede ayudar a la gestión de cobro, pero se debe hacer el seguimiento correcto a fin de lograr registrar los pagos o nuevas estructuras de pago.

Características de la gestión de cobranza

Molina (2013) refiere que existen distintas características estratégicas de cobro para mejorar el proceso:

Se debe mostrar interés al momento de hacer la cobranza, entusiasmo de modo que se le trasmite al cliente.

Evitar hablar despacio o muy rápido, el tono que se debe emplear debe ser el adecuado con la finalidad de que el cliente pueda comprender y posteriormente cumplir con el pago.

Se debe hablar con mucha amabilidad y cortesía, aunque la persona del otro extremo no se exprese de la misma forma.

El gestor de cobranza debe estar bien capacitado en el aspecto de las relaciones interpersonales. Es necesario mostrar entusiasmo en su trabajo, la apatía o desgano pueden generar dificultades en la comunicación con el cliente y por lo mismo hacer más difícil la comunicación de lo que se quiere transmitir y por ende dificultar también la consecución de los objetivos. Por otro lado, el entusiasmo tampoco debe llevarnos al apresuramiento, una voz apresurada o desganada puede generar sentimientos negativos en el interlocutor. Saber regular esta característica, y poder mantenerla a pesar que el cliente puede no colaborar en este aspecto, nos ayudará a conseguir un mejor acuerdo de pago o de plan de pagos.

Pimentel (2002) destaca que los métodos más usuales en cobranzas corresponden a las condiciones de importancia del giro, siendo los siguientes:

Cobros realizados por trabajadores de la empresa: Muy utilizado para tratamiento de clientes con mora de montos mínimos. Suele dividirse en zonas según las sucursales de la empresa, y se prefieren las agentes

femeninas, pues las estadísticas evidencian mayor eficiencia y responsabilidad en ellas (p. 109).

Se considera en este punto el cobro realizado por los propios empleados, es decir, que no requieren de un área u organización especializada en cobranzas. Es usual tener este tipo de cobranza para carteras deudoras no muy complejas o que no son de alta relevancia en los resultados financieros de la empresa. Pueden estar divididos de acuerdo a las áreas de influencia de las sedes o agencias. Según el autor, se suele optar por personal femenino para este tipo de cobranzas al considerar cierto tipo de características personales que las hacen idóneas para esta labor.

Cobros hechos por cartas o correspondencia: Se realiza por medio de cartas o recordatorios, utilizado en plazas diferentes. Suelen ser suaves al inicio y de modo enérgico cada vez que el deudor es más indiferente al pago (Pimentel, 1993, p. 109).

La correspondencia es un medio mucho más formal para establecer una comunicación con el cliente. Actualmente nuestra legislación ya permite la introducción de los medios electrónicos como una comunicación formal al cliente. Los correos electrónicos pueden cumplir en muchos casos la misma función que un correo físico, siempre y cuando exista un acuerdo previo con el cliente. El uso de estas comunicaciones implica también una redacción que puede iniciar de manera suave y ligera, e incrementando el nivel de energía hasta llegar a comunicaciones que impliquen acciones legales, para conminar al cliente a cumplir con su obligación.

Cobros por medio de agentes viajeros: Son cobros efectuados por empleados que recorren distintas plazas lo llevan a cabo de esta forma: (1) El agente realiza los cobros de las facturas correspondiente a su ruta, (2) se le brindan instrucciones precisas con cartas poder para un mejor cumplimiento, (3) el agente envía el importe de los documentos cobrados, devolviendo los documentos no cobrados (Pimentel, 2013, p. 109).

Según el autor, podemos considerar otra forma de cobranza, sobre todo para aquellos sectores en la que no tenemos establecida una sucursal o agente propio. Se trata de usar agentes móviles, los cuales tienen una serie de documentos que serán trasladados hasta el domicilio legal del cliente. Este agente hará el cobro, en los casos que sean ya cobros pactados, y en base a los documentos que porten. Al retorno hará cuenta a la tesorería de los documentos cobrados y de los que no fueron cobrados también, para un nuevo registro y la toma de decisión a cerca de la metodología de cobro siguiente.

Cobros mediante entidades de crédito: Para estos casos se le otorga una comisión. Las entidades financieras de depósito y las que realizan descuento son los que realizan estos servicios, pero no realizan cobros en términos jurídicos y tampoco proceden donde no tienen sucursales (Pimentel, 2002, p. 109).

Para el caso de deudas que pasen a ser una cartera pesada, que hayan incumplido plazos o que simplemente representen una carga adicional o costosa, se puede hacer uso de empresas que se dedican a la cobranza. Estas empresas serán las encargadas de su cobranza, con el cobro de una comisión por cada cobro exitoso que realicen. Por otro lado, la empresa se beneficia al no establecer contacto directo y mantener su imagen al margen de la negociación que podría ser un poco áspera en algunos casos.

Cobros por procedimientos judiciales: Una vez agotados los recursos administrativos, se realiza la cobranza por la vía judicial, recurriéndose para ello a agencias especializadas para el cobro ante juzgados y procesos confiscatorios (Pimentel, 2002, p. 109).

La vía administrativa es la que se debe agotar siempre. Si aún así no tenemos resultado, se deberá recurrir a la vía judicial, considerando las leyes vigentes, los contratos firmados y los documentos de cobranza ejecutados. Esto requiere del uso de profesionales del derecho o de estudios jurídicos inclusive. Por lo que es necesario evaluar la pertinencia de este accionar, ya que resulta también más costosa la gestión de recupero que la deuda en si misma.

Según Brachfield (2012) la gestión de cobranzas cuenta con aspectos básicos que son de relevancia considerar cuando se entabla comunicación con el cliente:

Manejar un lenguaje moderado para convencer al deudor. El uso de la persuasión para lograr que los deudores paguen. Mantener la pertinencia para lograr que el cliente pague (p. 32).

La gestión de cobranza implica una gran capacidad de negociación por parte del gestor. El lenguaje a usar debe ser el más adecuado de acuerdo al cliente, no necesariamente usaremos los mismos términos para todas las personas con quien trataremos. La comunicación adecuada nos permitirá establecer una mejor comunicación y es más factible la persuasión para que el cliente cumpla con sus obligaciones.

Importancia de la gestión de cobranza

La gestión de cobranza de suma importancia para la empresa, los plazos de cobranza tienen plazos establecidos dentro de nuestra política comercial. Es por ello que el incumplimiento de estos plazos redundará en efectos negativos en los resultados financieros. Debido a ello es que la gestión de cobranza, necesita de metas y objetivos, que, de ser conseguidos, son muy importantes para conseguir los resultados proyectados por la administración de la empresa.

La gestión de cobranza, después de la gestión de ventas, deben tener alta prioridad para conseguir los ingresos y liquidez que requiere la Buena gestión empresarial. El proceso de cobranza debe estar bien establecido, con reglamento claro y responsabilidades definidas. Estos procesos están definidos en base a las estrategias planteadas por la dirección. Con ello generaremos un flujo de caja saludable y consecuentemente el logro de las metas y objetivos de la empresa.

De la segunda variable: Recaudación

La recaudación tributaria, definida según el marco normativo(TUO) del Código Tributario, en su Art. 55° ,citado por Vallejo (2015)

Es responsabilidad de la Administración Tributaria cobrar los impuestos. Para ello, puede contratar los servicios de las bancos para recibir el cobro de deudas correspondientes, sobre los tributos dirigidos por su jurisprudencia. Los acuerdos pueden incluir una autorización para recibir y procesar declaraciones y otros documentos que gerencia la Administración. (p. 220)

En cuanto a la parte legal de la tributación tenemos el TUO de la Ley de Tributación Municipal, que de acuerdo a su artículo 5°, se ha dispuesto que los impuestos municipales es la tributación por parte de los ciudadanos a favor de las municipalidades o gobiernos locales, y como tal, no generan contraprestación directa hacia el contribuyente, sino a través de obras o buen gobierno a favor de la localidad y sus habitantes.

En cuanto a las dimensiones de la variable y sus dimensiones en estudio McCluskey (2001) menciona sobre el impuesto predial:

El impuesto predial es un tributo real que grava la propiedad o posesión de inmuebles de manera recurrente, es reconocido como un impuesto necesariamente local, por que su base es inamovible, gran dificultad para que pueda evadirse y facilidad en la identificación de la propiedad que será gravada con el impuesto. (p. 78)

Este impuesto predial graba a la propiedad y es un instrumento fiscal para obtener recursos y financiar las obras en favor de la comunidad. Al grabar la propiedad inmobiliaria de las personas, es difícil su evasión o elusión, pues la propiedad permanece en el lugar, con lo que es identificable fácilmente. Este impuesto genera recursos para generar bienestar a la comunidad aportante, como mejorar la infraestructura de calles y avenidas, parques, embellecimiento de la ciudad y otros.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2011), menciona sobre el impuesto predial:

Los impuestos anuales gravan el valor de los predios urbanísticos y rústicos. También los terrenos son considerados predios y deben pagar sus impuestos anuales, así como las construcciones permanentes que formen parte de dichos predios. (p. 88)

De acuerdo al MEF, el impuesto predial tiene una periodicidad anual, por lo que pueden ser pasibles de cálculo para los presupuestos de la localidad. Es grabable todos los bienes inmobiliarios de las personas, las que incluyen no solo las edificaciones, sino también los terrenos en los que están construidos. La administración de tributos locales, debe hacer la recaudación lo mejor posible para así obtener los recursos que se requieren para las mejoras de la ciudad. Los procedimientos de cobranza van desde el pago voluntario hasta la gestión de cobro por la vía legal o coactiva.

Dimensiones de recaudación

Dimensión 1: Orientación

El Ministerio de Economía y Finanzas (2013) en su normativo para la mejorar el proceso de recaudación de los tributos prediales, hace mención a la asistencia tributaria indicando lo siguiente: “Estos servicios se instauran para guiar al contribuyente y salvaguardar que cumpla con sus responsabilidades tributarias” (p.12).

Es necesario implementar correctamente un sistema de asistencia tributaria al contribuyente. No todos los contribuyentes pueden tener un grado de conocimiento general de la tributación ni cómo hacerlo, a comparación de las empresas que si tienen cierta asesoría en este aspecto. Implementar este sistema permitirá que la cobranza voluntaria sea mayor a la de cobranza por medio de gestores, con lo que se reducen esfuerzos y costos a favor de la municipalidad.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2013) señala también que:

Cuando se trata de la orientación a un contribuyente natural sentirá mayor seguridad cuando reciba una atención individualizada que le guíe en el proceso y en las normas para que realice sus pagos tributarios, en el caso que sea una empresa es probable que no requiera asistencia para realizar sus declaraciones juradas, sino que usara el formato de manera casi automática. (p. 14)

La educación promedio en todas las ciudades es aun deficiente, mas aún en el aspecto relacionado a la tributación y los impuestos; por ello es muy necesaria la implementación de sistemas dirigidos a facilitar el conocimiento y la tributación en si misma a favor de los contribuyentes. Es necesario buscar también procesos y sistemas amigables para que el contribuyente haga el pago de manera rápida, voluntaria y dentro de los plazos esperados.

Dimensión 2: Fiscalización

El Ministerio de Economía y Finanzas (2011), resume la fiscalización como:

Área que tiene bajo su responsabilidad la verificación de los predios y la designación de los montos a pagar. Este trabajo consiste en la programación y revisión de datos de los predios seleccionados, con el objetivo de comprobar si cumplen con una adecuada proporción de información registrada en el sistema de Rentas. (p.22)

La información correcta de las propiedades inmobiliarias de las personas es un instrumento indispensable para la correcta tributación y recaudación. El área de fiscalización es la designada para controlar que esta información sea la correcta, para ello es necesario hacer la verificación, tanto documentaria como verificación visual en el lugar. La información correcta es la que se deberá declarar ante el gobierno municipal quien efectuar el cálculo de valor correcto para la tributación justa por parte del ciudadano.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2013) en su normativa para mejorar la recaudación del tributos prediales, hace mención a la fiscalización tributaria indicando lo siguiente:

El impuesto predial, es el dinero que administra los gobiernos municipales en los gastos operativos que requiera la fiscalización tributaria y otros procesos inmersos en este. Para llevar a cabo este procedimiento es vital manipular aspectos, como la valorización de los predios (áreas techadas, áreas de terreno, etcétera conforme al marco normativo vigente. (p.29)

Las bases para el cálculo del valor del predio, se encuentran normados, y se actualizan anualmente, por ello es necesario que el área de fiscalización verifique que los datos consignados en la declaración del contribuyente sean correctos. Esto con el fin que el contribuyente pague el impuesto justo. Las características del inmueble, como el material construido, el lugar o zona donde está construido generan un valor que será el que finalmente se tome como base para el cálculo del impuesto.

En cuanto al proceso de fiscalización, el MEF (2013) en normativa para mejorar la recaudación del tributos prediales, hace mención de lo siguiente:

La fiscalización consiste en un procedimiento donde se recoge información a partir de la identificación de un universo fiscalizable. (hace referencia a los catastros). El universo fiscalizable es el conglomerado de información que permite comparar que la administración tributaria municipal tenga conocimiento de sus fortalezas y debilidades, para implantar las estrategias que mejoren su desempeño. Se debe garantizar que los cobros de los tributos siempre deben ser mayor al monto que cueste realizar la cobranza.(p.29)

La base de la fiscalización es la comparación de información verificable considerando la información declarada en la base de datos de la municipalidad y la información real que solo puede ser corroborada en el lugar. El proceso de

fiscalización debe determinar el valor exacto en base a la normativa y esta a su vez será la base de cálculo del impuesto predial.

Dimensión 3: Cobranza

Para ejecutar la recaudación es necesario un ente gestor para ello citamos al Ministerio de Economía y Finanzas (2013) precisó:

El cobro de las deudas tributarias de las municipalidades esta a cargo de un organismo administrativo que cumpla de manera adecuada de las responsabilidades ligadas a la cobranza tributaria, que debe formar parte de la estructura de la organización municipal y se encuentre bajo las ordenes de la gerencia tributaria.

Se debe asignar la función de cobranza a algún departamento o área administrativa, de preferencia con funciones específicas de cobranza. El tamaño de este órgano o la autonomía que pueda tener, depende muchas veces del tamaño de la municipalidad. En algunos casos, las mismas gerencias de rentas, deben hacer las veces de tesorería y cobranzas, pero en las municipalidades más grandes, se recomienda establecer órganos exclusivos que se dediquen a esta labor, para que sea más eficiente.

Según Barrera (2010) la gestión de cobranza predial:

Es el conglomerado de actividades que debe realizar la administración tributaria de la entidad edil, para hacer posible la cobranza de la deuda tributaria. Este proceso empieza con la inscripción del contribuyente y de su predio, deben estar debidamente reconocidos en la administración tributaria de la municipalidad y termina cuando el ciudadano cancela el pago del tributo. (p. 11)

Según el autor la gestión de cobranza es un proceso normado por las leyes, que establecen los montos a pagar por el contribuyente en base a una serie de cálculos del valor de propiedad que el contribuyente declara tener. El proceso continúa con la facilitación del pago por parte de este, y finaliza en cuanto el

contribuyente hace el pago de su impuesto y este se registra en la tesorería de la municipalidad.

Asimismo, Barrera (2010) señala que existen dos etapas en las acciones de cobranza, y éstas se producen si “luego de enviarle un aviso mediante una carta con el monto que le corresponde pagar y el contribuyente no paga, la municipalidad cuenta con la facultad de realizar las acciones correspondientes” (p. 23).

El autor refiere, que, agotadas las vías para el pago voluntario del impuesto, por norma se deben enviar cartas formales para el pago de dicho impuesto, pero si a pesar de ello, el contribuyente hace caso omiso, se debe proceder con la cobranza por la vía legal, la cual, en este caso, es la vía coactiva. Todas estas acciones dentro del marco jurídico legal de nuestro país. Mencionaremos acá que es muy importante la educación tributaria a los contribuyentes, de tal forma que el pago voluntario sea la mayor fuente de recaudación, reduciendo los costos de cobranza, haciendo a la municipalidad más eficiente y pueda obtener los ingresos presupuestados para realizar obras en bien de la comunidad.

Del Carpio (2014), sobre la recaudación manifiesta que:

La normatividad sobre impuestos son parecidos entre distintos municipios. Las municipalidades, tienen la obligación de recordarles a los contribuyentes las fechas próximas de vencimiento de pago, a través de diversos canales. La entidad edil esta facultada de iniciar procesos legales en contra de los individuos que no cumplan con el pago de sus impuestos. Este procedimiento empieza con una notificación: “Tiene usted X cantidad de días para cancelar sus impuestos. De no hacerlo, iniciaremos un proceso legal proceder con el recuento de los impuestos adeudados». Si a pesar de ello, el contribuyente no paga dentro del plazo establecido, la entidad edil puede empezar un proceso legal para el cobro de una deuda coactiva. Si el contribuyente no paga se le congelan sus cuentas personales o se subasta su propiedad por el monto adeudado.

Los plazos para iniciar la cobranza legal están establecidos en las normas y leyes correspondientes. Si los pagos no se hacen dentro de las comunicaciones cursadas a los contribuyentes, se puede iniciar, de acuerdo a ley, los procesos de cobranza coactiva. Este proceso puede ir desde congelamiento de cuentas, hasta el embargo de bienes muebles e inmuebles. Se debe considerar también que muchos municipios, sobre todo en zonas rurales no cuentan con registros de propiedades o catastros actualizados. Asimismo, los recursos con los que cuentan para un correcto desempeño de cobranza son escasos, lo que amerita el involucramiento de entidades gubernamentales como los ministerios, que le permitan a estas municipalidades cumplir con sus objetivos de recaudación.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la influencia de la entrega de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la influencia de la recepción de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Según Carrasco (2014), “La justificación de un estudio de investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico” (p. 119).

Justificación teórica

La justificación teórica es basada en diversas teorías inmersas en el mundo académico que sirvieron para la explicación de los conceptos. El problema radica en la variable de gestión de cobranza que se plasma en la recaudación de tributos. Adicionalmente servirá como base para nuevas investigaciones en este campo de la gestión de cobranza en la recaudación que necesita ser analizada profundamente para comprender el funcionamiento de la misma en la realidad peruana y conocer su vital importancia para los gastos públicos. Es importante usar teorías que estén probadas para que su veracidad no caiga en tela de juicio, del mismo modo, se explica las bondades que obtiene la Municipalidad. Esta investigación se basó en la teoría de Morales (2014) y la otra variable esta respaldada por El Ministerio de Economía y Finanzas (2013), en su Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial, hace mención a la fiscalización tributaria.

Justificación práctica

Este estudio servirá como base teórica para otras indagaciones en el mismo rubro y además contribuye para resolver la problemática que existe en la recaudación de los impuestos prediales en la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, son datos de estudio y más todavía para los empleados de las entidades edilicias, como material de consulta, que servirá como referencia en la gestión de cobranza y su influencia de recaudación. Asimismo, será útil para el personal encargado de dicha organización quienes se encuentran al mando de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras.

Justificación metodológica

La metodología usada cuenta con la característica de ser sencilla y clara, con la intención de ser comprendida en sus ámbitos que muestran cada variable, como son: recaudación de impuestos prediales ya que los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados han sido validados, demostrando su validez y confiabilidad.

1.6. Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron “La hipótesis nos indican lo que estamos buscando y tratando de probar. Y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado formuladas a manera de proposiciones” (p.92).

Es una posible respuesta al objetivo general de la investigación, son indicios.

Hipótesis general

Existe influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe influencia de la preparación de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe influencia de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe influencia de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

1.7. Objetivos

Valderrama (2015) “estableció los límites de la investigación, es decir establecen hasta donde se desea llegar. Los objetivos son los cimientos de la estructura en la que se apoyará el resto de nuestra investigación” (p. 34). Mediante los objetivos podemos seguir el rumbo en el camino de la investigación.

Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Objetivo específico 2

Establecer la influencia de la entrega de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Objetivo específico 3

Establecer la influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la influencia de la recepción de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

II. Método

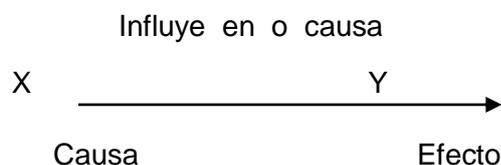
2.1. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisan: “La investigación no experimental, son estudios realizados sin la deliberada manipulación de variables; en estos estudios solo se observan los fenómenos en su entorno o ambiente natural para ser analizados”. (p.152)

“Los diseños de investigación transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” p.154).

Para este trabajo de investigación, se utilizará el diseño correlacional causal. Sobre el cual, Hernández, Fernández y Baptista (2014) puntualizan: “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto”

Esquema del diseño



X: Variable independiente: Gestión de cobranza

Y: Variable dependiente: Recaudación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada.

Behar (2008) precisó:

Es la investigación pura, teórica, dogmática y fundamental. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (p. 19)

Nivel de investigación: Explicativa

Behar (2008) indicó: A través de este tipo de investigación, se requiere la combinación ambos métodos, el analítico y sintético, en conjunto con el deductivo y el inductivo, trata de dar cuenta del porqué del objeto a investigar. Además de la descripción del fenómeno, se trata de buscar explicación al comportamiento de las variables. La metodología es principalmente cuantitativa, y su finalidad es el descubrimiento de las causas. (p. 19)

Enfoque cuantitativo

Cuantitativa Causal. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron: “debido a que se ha realizado la medición de todas las variables y expresado los resultados de la medición en valores numéricos y análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Método de la investigación

La investigación presente usó el método hipotético deductivo, puesto que se parte de una Hipótesis, y es mediante deducciones que se llegó a conclusiones. Según (Bernal, 2010, p. 60) el método de investigación consiste en un procedimiento que se inicia con unas aseveraciones que serán las hipótesis y se busca refutar la hipótesis, deduciendo de estas, conclusiones que deberán confrontarse con la realidad.

2.2. Variables, operacionalización

Variable: Gestión de cobranza

Definición Conceptual

Gestión de cobranzas tiene como única responsabilidad el recupero de las cuentas en base a los documentos pendientes de cobro que el cobrador no pudo efectivizar.

Constituye un auxilio valioso que reduce el trabajo del superior y que le permitirá atender de forma mas adecuada todas sus responsabilidades. (Morales, 2014, p. 30)

Definición operacional

Morales (2014) lo dimensionó como: Preparación de la cobranza, entrega de la cobranza, trabajo del cobrador y la recepción de la cobranza.

Variable 2: Recaudación

Definición Conceptual

El Ministerio de Economía y Finanzas (2013), es responsabilidad de la Administración Tributaria cobrar los impuestos. Para ello, puede contratar los servicios de las bancos para recibir el cobro de deudas correspondientes, sobre los tributos dirigidos por su jurisprudencia. (p. 220)

Definición operacional

El instrumento a utilizar es el cuestionario de 22 Ítem, los cuales ayudan a obtener la información necesaria para llegar a nuestras conclusiones bajo el sistema SPSS

Tabla 1

Operacionalización de la gestión cobranza

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de lavariable
Preparación de la cobranza	Frecuencia de las llamadas telefónicas	1, 2,3,4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo 7 - 15	Malo 22 - 53 Regular 54 - 86 Bueno 87 - 120
	Información del usuario	5,6,7		Regular 16 - 24 Bueno 25 - 35	
Entrega de la cobranza	Verificación de las cuentas de contribuyente	8,9,10, 11,12,13		Malo 6 - 15 Regular 16 - 25 Bueno 26 - 36	
Trabajo del cobrador	Proceso y cumplimiento diario de la cobranza requerida	14,15,16, 17		Malo 4 - 8 Regular 9 - 13 Bueno 14 - 20	
Recepción de la cobranza	Reporte de la gestión de cobranza	18, 19		Malo 5 - 10 Regular 11 - 17 Bueno 18 - 25	
	Registro de las cuentas pagadas	20, 21, 22			

Tabla 2

Operacionalización de la recaudación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Orientación	Información	1,2,3,4,5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Defiende 10 - 22	Defiende 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150
	Asistencia	6,7,8,9,1 0		Regular 23 - 35 Bueno 36 - 50	
Fiscalización	Pre – Fiscalización	11,12,13, 14,15		Defiende 10 - 22	
	Fiscalización	16,17,18, 19,20		Regular 23 - 35 Bueno 36 - 50	
Cobranza	Pago voluntario	21,22,23, 24,25		Defiende 10 - 22	
	Pago Inducido	26,27,28, 29,30	Regular 23 - 35 Bueno 36 - 50		

2.3. Población censal

Según Hernández, et. al. (2014) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174). Por lo tanto la presente investigación esta conformado por 70 trabajadores en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Tabla 3

Población de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Cantidad de trabajadores	N
Jefatura	2
Oficina de asesoría jurídica	1
Gerencia de administración	25
Oficina de tecnologías de la infirmación	4
Gerencia de operaciones	1
Departamento de servicio al contribuyente	7
Departamento de control y cobranza de la deuda	12
Departamento de cobranza coactiva	6
Depatamento de fiscalización y censo predial	7
Departamentos de reclamos	5
Total de trabajadores	70

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para la presente investigación se usa la técnica de la encuesta. Ésta, según Alvira (2011) definió:

La encuesta presenta dos características básicas que la distinguen del resto de los métodos de captura de información: recoge información proporcionada verbalmente o por escrito mediante un cuestionario estructurado y utiliza muestras de la población objeto de estudio. (p. 6)

Dicho esto, se recopila la información con la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario para la muestra seleccionada.

Instrumento

Para la presente investigación, se hace uso del instrumento del cuestionario. Para lo cual, Carrasco (2014) sostuvo:

Consiste en presentar (previa orientación y charlas motivadoras) a los encuestados unas hojas o pliegos de papel (instrumentos), conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con caridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo. (p. 318)

Ficha técnica de variable gestión de cobranza

Nombre del instrumento: Cuestionario de gestión de cobranza

Año: 2018

Autor: Morales (2014) adaptado por Jorge Pariona

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: determinar la percepción de la gestión de cobranza

Número de ítems: 22

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 20 minutos.

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre

Ficha técnica de variable recaudación

Nombre: Encuesta de recaudación

Autor: Ministerio de Economía y Finanzas (2013) adaptado por Jorge Pariona.

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Medir la percepción de los colaboradores.

Número de ítems: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: Aproximadamente de 14 a 20 minutos.

Normas de aplicación: El usuario marcó en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Validez

Para Hernández (2014) “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

Los cuestionarios sobre la gestión de cobranza en la recaudación serán sometidos a criterio de un grupo de Jueces expertos, integrado por profesores: Doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes informaran acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio. Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tendrá en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideraran tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 4
Validación de juicio de expertos

Nº	Experto	Aplicable
Experto 1	Dr. Luís Alberto Nuñez Lira	Aplicable
Experto 2	Dr. Chantal Juan Jara Aguirre	Aplicable
Experto 3	Mgtr. Santiago A. Gallarday Morales	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento será hallada mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados” (p.210).

Por lo tanto Hernández, Fernández y Baptista (2010), la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

Coeficiente Alfa Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los ítems
 S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 5

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004).

El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la gestión de cobranza

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,952	22

El valor obtenido es de 0,952 muestra según la tabla 7 una alta confiabilidad.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de la recaudación

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,953	30

El valor obtenido es de 0.953 muestra según la tabla 8 una alta confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se realizó la revisión de la consistencia de la información, según Valderrama (2010) “Consiste en verificar los resultados a través de una muestra pequeña, por ejemplo para hallar la confiabilidad o la prueba de hipótesis” (p. 142). Así también se realizará la clasificación de la información con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de variables dependientes.

En la primera etapa, se realizó la respectiva codificación y tabulación (Excel) de los datos según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Una vez recolectados los datos éstos deben de codificarse las categorías de un ítem o pregunta requieren codificarse en números, porque de lo contrario no se efectuaría ningún análisis, sólo se contaría el número de respuestas en cada categoría” (p. 262). De esta manera se procesaron de forma ordenada los datos obtenidos de los instrumentos.

En la segunda etapa se realizó la estadística descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La primera tarea es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable esto se logra al describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable” (p. 287). Por lo tanto el análisis e interpretación de datos, para lo cual se realiza en primer lugar la estadística descriptiva de las variables y dimensión.

En la tercera etapa se realizó la estadística inferencial, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La estadística inferencial se utilizó fundamentalmente para dos procedimientos vinculados: probar hipótesis y estimar parámetros” (p. 306). En tal sentido se realiza la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó para la contrastación de las hipótesis se usó R Cuadrado.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se ha realizado sobre los principios éticos de verdad, objetividad, legalidad. En este sentido los datos obtenidos en la investigación corresponden a la muestra real y son verificables.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

		Recaudación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Gestión de cobranza	Malo	15 21,4%	6 8,6%	0 0,0%	21 30,0%
	Regular	8 11,4%	20 28,6%	5 7,1%	33 47,1%
	Bueno	1 1,4%	8 11,4%	7 10,0%	16 22,9%
Total		24 34,3%	34 48,6%	12 17,1%	70 100,0%

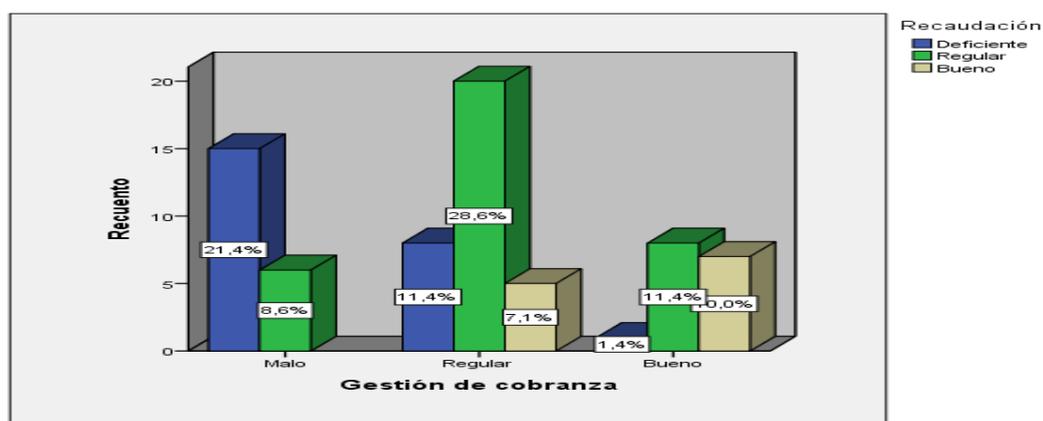


Figura 1. Percepción de la gestión de cobranza y la recaudación.

El 47,1% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, manifiestan que la gestión de cobranza es regular, el 30% de los colaboradores expresan que la gestión de cobranza es malo y un 22,9% de los colaboradores señalan que la gestión de cobranza es bueno. Asimismo, el 48,6% de los colaboradores indican que la recaudación es regular, el 34,3% de los colaboradores expresan que la recaudación de cobranza es deficiente y un 17,1% de los colaboradores señalan que es bueno. Es decir, no se realizó debidamente las herramientas de cobranza como: gestión telefónica, gestión domiciliaria, de documentos y de redes sociales. De la misma manera, los problemas jurídicos, políticos y económicos vienen atravesando el país esto afecta a los gobiernos regionales y locales.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

		Recaudación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Preparación de la cobranza	Malo	14 20,0%	8 11,4%	1 1,4%	23 32,9%
	Regular	9 12,9%	19 27,1%	5 7,1%	33 47,1%
	Bueno	1 1,4%	7 10,0%	6 8,6%	14 20,0%
Total		24 34,3%	34 48,6%	12 17,1%	70 100,0%

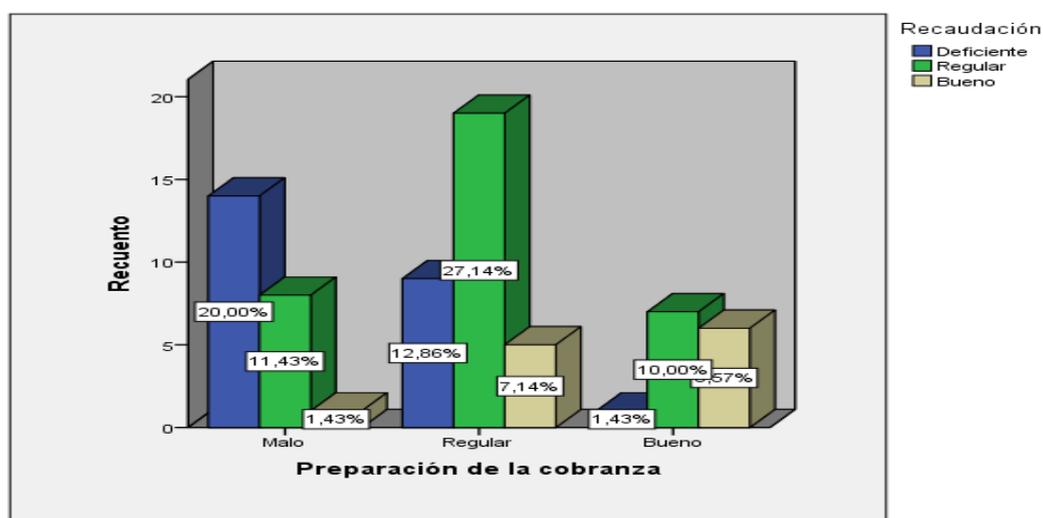


Figura 2. Percepción de la preparación de la cobranza y la recaudación.

El 47,1% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, señalan que la preparación de la cobranza es regular, el 32,9% de los colaboradores muestran que la preparación de la cobranza es malo y un 20% de los colaboradores señalan que la preparación de la cobranza es bueno. Asimismo, el 48,6% de los colaboradores indican que la recaudación es regular, el 34,3% de los colaboradores expresan que la recaudación es deficiente y un 17,1% es bueno. Es decir, no se cuenta con la cantidad suficiente del personal debidamente capacitado y por la falta soporte logístico.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la entrega de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

		Recaudación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Entrega de la cobranza	Malo	13 18,6%	9 12,9%	0 0,0%	22 31,4%
	Regular	8 11,4%	15 21,4%	8 11,4%	31 44,3%
	Bueno	3 4,3%	10 14,3%	4 5,7%	17 24,3%
Total		24 34,3%	34 48,6%	12 17,1%	70 100,0%

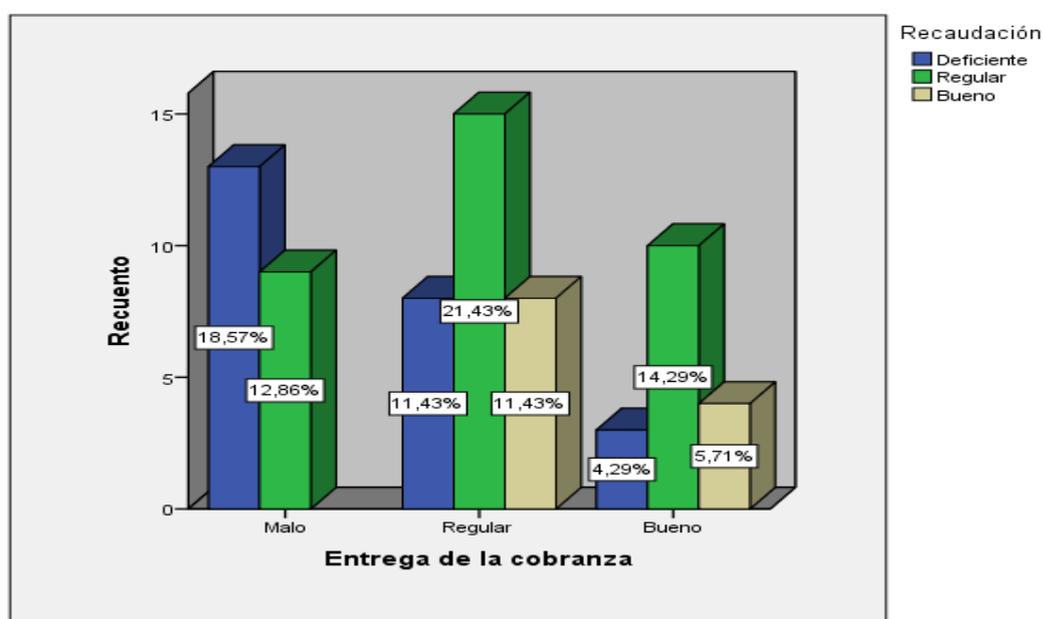


Figura 3. Percepción de la entrega de la cobranza y la recaudación.

El 44,3% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, muestran que la entrega de la cobranza es regular, el 31,4% de los colaboradores indican que la entrega de la cobranza es malo y un 24,3% de los colaboradores señalan que la entrega de la cobranza es bueno. Asimismo, el 48,6% de los colaboradores indican que la recaudación es regular, el 34,3% de los colaboradores expresan que la recaudación es deficiente y un 17,1% de los colaboradores señalan que la recaudación es bueno. Es decir, para notificar otros distritos hay dificultades de acceso porque el domicilio fiscal del contribuyente se ubica en distrito diferente donde se encuentra el inmueble materia tributo.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al trabajo de cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

		Recaudación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Trabajo del cobrador	Malo	11 15,7%	11 15,7%	1 1,4%	23 32,9%
	Regular	12 17,1%	17 24,3%	6 8,6%	35 50,0%
	Bueno	1 1,4%	6 8,6%	5 7,1%	12 17,1%
Total		24 34,3%	34 48,6%	12 17,1%	70 100,0%

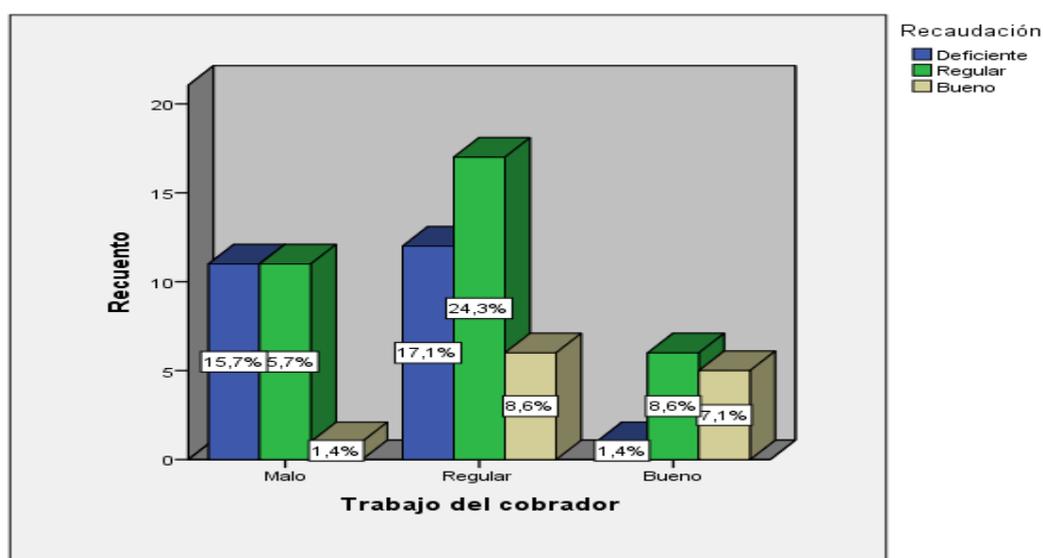


Figura 4. Percepción del trabajo del cobrador y la recaudación.

El 50% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, indican que el trabajo de cobrador es regular, el 32,9% de los colaboradores señalan que el trabajo del cobrador es malo y un 17,1% de los colaboradores señalan que el trabajo del cobrador es bueno. Asimismo, el 48,6% de los colaboradores indican que la recaudación es regular, el 34,3% de los colaboradores expresan que la recaudación es deficiente y un 17,1% de los colaboradores expresan que la recaudación es bueno. Es decir, hay personal que no tienen conocimiento en el área donde se desempeñan, para realizar este tipo de trabajo se debe contar con personal capacitado que tenga conocimiento.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la recepción de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

		Recaudación			Total
		Deficiente	Regular	Bueno	
Recepción de la cobranza	Malo	9 12,9%	12 17,1%	2 2,9%	23 32,9%
	Regular	14 20,0%	10 14,3%	6 8,6%	30 42,9%
	Bueno	1 1,4%	12 17,1%	4 5,7%	17 24,3%
Total		24 34,3%	34 48,6%	12 17,1%	70 100,0%

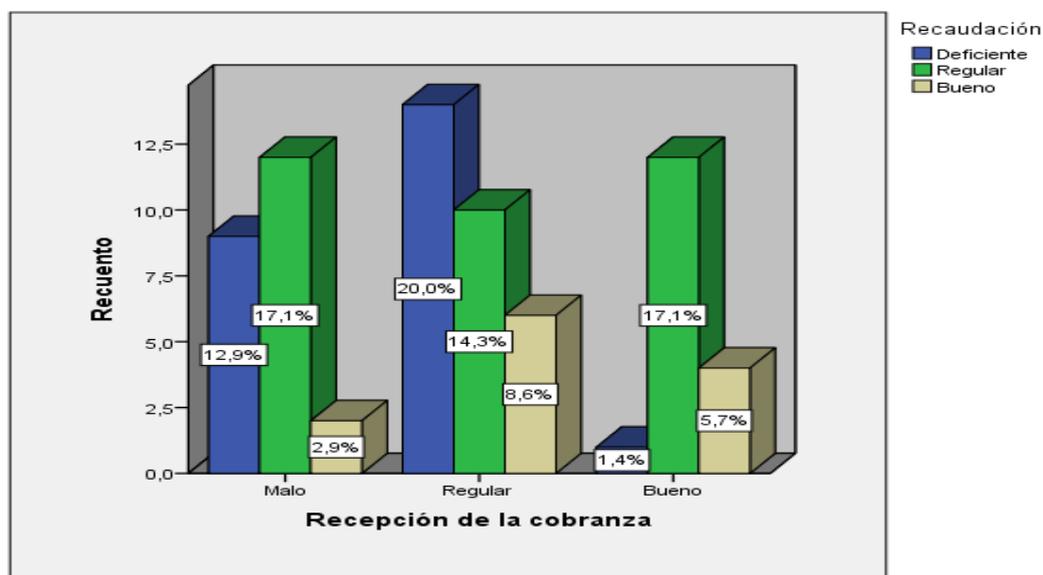


Figura 5. Percepción de la recepción de la cobranza y la recaudación.

El 42,9% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, presentan que la recepción de la cobranza es regular, el 32,9% de los colaboradores expresan que la recepción de la cobranza es malo y un 24,3% de los colaboradores indican que la recepción de la cobranza es bueno. Asimismo, el 48,6% de los colaboradores indican que la recaudación es regular, el 34,3% de los colaboradores expresan que la recaudación es deficiente y un 17,1% de los colaboradores manifiestan que la recaudación es bueno. Es decir, la información oportuna de la entidad financiera dificulta al respecto al contribuyente moroso al tributo.

Prueba hipótesis

Ho: No existe influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Ha: Existe influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Tabla 13

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	43,272			
Final	16,631	26,641	1	,000

Función de vínculo: Logit.

De acuerdo los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, Asimismo el valor del Chi cuadrado es de 26,641 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 14

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,831	3	,842
Desviación	1,261	3	,739

Función de vínculo: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0,842 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 15

Presentación de los coeficientes de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
		n	típ.				Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Recaudación1 = 1]	2,664	,750	12,622	1	,000	1,194	4,134
	[Recaudación1 = 2]	5,684	1,011	31,583	1	,000	3,702	7,666
Ubicación	Gestióndecobranza1	1,857	,399	21,637	1	,000	1,074	2,639

Función de vínculo: Logit.

Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la gestión de cobranza se asumirá para la comparación al nivel regular (2) frente a la recaudación asumirá al nivel regular (2) en colaboradores de la municipalidad de San Martín de Porres. Al respecto, la variable recaudación protector; lo que quiere decir que los colaboradores con nivel Bueno gestión de cobranza tienen la probabilidad de que la cobranza sea de nivel Bueno, para esta expresión se tiene al valor de Wald de 21,637, siendo este significativo ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Tabla 16

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,317
Nagelkerke	,364
McFadden	,187

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 36,4% de la gestión de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Prueba hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia de la preparación de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Ha: Existe influencia de la preparación de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Tabla 17

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la preparación de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34,767			
Final	17,433	17,334	1	,000

Función de vínculo: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la preparación de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, así mismo, se tiene al valor del Chi cuadrado es de 17,334 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 18

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,024	3	,999
Desviación	,024	3	,999

Función de vínculo: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0,000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 19

Presentación de los coeficientes de la preparación de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Estimaciones de los parámetros								
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
		n	típ.				95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Recaudación1 = 1]	1,888	,687	7,551	1	,006	,541	3,234
	[Recaudación1 = 2]	4,607	,888	26,937	1	,000	2,867	6,346
Ubicación	Preparación del cobranza1	1,442	,369	15,287	1	,000	,719	2,165

Función de vínculo: Logit.

Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la preparación de la cobranza se asumirá para la comparación al nivel regular (2) frente a la recaudación asumirá al nivel regular (2) en colaboradores. Al respecto la variable recaudación protector; lo que quiere decir que los colaboradores con nivel Bueno tienen la probabilidad de que su preparación de su cobranza sea de nivel Bueno, para esta expresión se tiene al valor de Wald de 15,287, siendo este significativo ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Tabla 20

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,219
Nagelkerke	,252
McFadden	,121

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 25,2% de la preparación de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Prueba hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Ha: Existe influencia de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Tabla 21

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31,749			
Final	22,286	9,462	1	,002

Función de vínculo: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, así mismo, se tiene al valor del Chi cuadrado es de 9,462 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 22

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	4,646	3	,200
Desviación	5,864	3	,118

Función de vínculo: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0,000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 23

Presentación de los coeficientes de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

		Estimaciones de los parámetros						
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
		n	típ.				95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Recaudación1 = 1]	1,888	,687	7,551	1	,000	,541	3,234
	[Recaudación1 = 2]	4,607	,888	26,937	1	,000	2,867	6,346
Ubicación	Entregadela cobranza1	1,442	,369	16,287	1	,000	,719	2,165

Función de vínculo: Logit.

Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la entrega de la cobranza se asumirá para la comparación al nivel regular (2) frente a la recaudación asumirá al nivel regular (2) en colaboradores. Al respecto la variable recaudación protector; lo que quiere decir que los colaboradores con nivel Bueno tienen la probabilidad de que su preparación de su cobranza sea de nivel Bueno, para esta expresión se tiene al valor de Wald de 16,287, siendo este significativo ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Tabla 24

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,126
Nagelkerke	,225
McFadden	,066

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la

recaudación depende el 22,5% de la entrega de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Prueba hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Ha: Existe influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Tabla 25

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	28,238			
Final	19,125	9,113	1	,003

Función de vínculo: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, así mismo, se tiene al valor del Chi cuadrado es de 9,113 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 26

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,502	3	,682
Desviación	1,526	3	,676

Función de vínculo: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0,000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 27

Presentación de los coeficientes del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Estimaciones de los parámetros								
		Estimación	Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza	
		n	típ.				95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Recaudación1 = 1]	1,148	,667	2,959	1	,035	-,160	2,456
	[Recaudación1 = 2]	3,622	,807	20,150	1	,000	2,040	5,203
Ubicación	Trabajodelcobrador1	1,028	,355	8,402	1	,004	,333	1,724

Función de vínculo: Logit.

Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto al trabajo del cobrador se asumirá para la comparación al nivel regular (2) frente a la recaudación asumirá al nivel regular (2) en colaboradores. Al respecto la variable recaudación protector; lo que quiere decir que los colaboradores con nivel Bueno tienen la probabilidad de que su preparación de su cobranza sea de nivel Bueno, para esta expresión se

tiene al valor de Wald de 8,402, siendo este significativo ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Tabla 28 *Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,122
Nagelkerke	,340
McFadden	,064

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del trabajo de cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 34% el trabajo del cobrador en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Prueba hipótesis específica 4

Ho: No existe influencia de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Ha: Existe influencia de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Tabla 29

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	30,317			
Final	26,208	4,109	1	,043

Función de vínculo: Logit.

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la dependencia de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, así mismo, se tiene al valor del Chi cuadrado es de 4,109 y p_valor (valor de la significación) es igual a 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0,05 ($p_valor < \alpha$), significa rechazo de la hipótesis nula, los datos de la variable no son independientes, implica la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 30

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	7,562	3	,056
Desviación	8,205	3	,042

Función de vínculo: Logit.

Así mismo se muestran los resultados de la bondad de ajuste de la variable el cual no se rechaza la hipótesis nula; por lo que con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia gracias a las variables y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de p_valor 0,000 frente al α igual 0,05. Por tanto, el modelo y los resultados están explicando la dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 31

Presentación de los coeficientes de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.

Estimaciones de los parámetros

		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							n	Límite inferior
Umbral	[Recaudación1 = 1]	,471	,626	,566	1	,004	-,757	1,699
	[Recaudación1 = 2]	2,805	,724	15,002	1	,000	1,386	4,225
Ubicación	Recepción de la cobranza1	,600	,311	9,713	1	,003	-,010	1,211

Función de vínculo: Logit.

Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados en conjunto que se tiene en la tabla se muestran los coeficientes de la expresión de la regresión con respecto a la recepción de cobranza se asumirá para la comparación al nivel regular (2) frente a la recaudación asumirá al nivel regular (2) en colaboradores. Al respecto la variable recaudación protector; lo que quiere decir que los colaboradores con nivel Bueno tienen la probabilidad de que su recepción de cobranza sea de nivel Bueno, para esta expresión se tiene al valor de Wald de 9,713, siendo este significativo ya que el p_valor es < al nivel de significación estadística ($p < 0.05$).

Tabla 32

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,097
Nagelkerke	,376
McFadden	,089

Función de vínculo: Logit.

En cuanto de la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la recepción de cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 37,6% de la recepción de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018.

IV. Discusión

En la parte descriptiva se arribó que el 47,1% de los colaboradores de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, manifiestan que la gestión de cobranza es regular, según la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 25,2% de la preparación de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Asimismo, el 48,6% de los colaboradores indican que la recaudación es regular. Hay una coincidencia con la tesis de Zurita (2017) concluyó que la gestión de cobranza es regular, el nivel de fiabilidad fue alto (Alfa de Cronbach = 0.91). En conclusión, existe correlación positiva muy fuerte ($R=0,783$) entre la Comunicación externa y Gestión de Cobranza en la empresa JJ Soluciones Perú E.I.R.L, San Martín de Porras, 2017. También, hay una similitud con la tesis de Fajardo, Torres y Villena (2016) concluyó que la gestión de cobranza tiene una relación positiva con la recuperabilidad de cartera de clientes, utilizando la correlación de Pearson (0.817^{**}). Igualmente, se basó a la teoría de Morales (2014) quien se arribó que la gestión de cobranza tiene como única responsabilidad el recupero de las cuentas en base a los documentos pendientes de cobro que el cobrador no pudo efectivizar.

En la hipótesis específica 1, concluyó que la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 25,2% de la preparación de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Hay una semejanza con la tesis de Caycho (2017) concluyó que la cobranza y su gestión son esenciales en la actualidad para la empresa u organización, a través de la recuperación de cartera vencida, o en los casos de clientes con situación impaga temporal. Concluyó que el coeficiente de correlación R de Pearson es 0,665 y que según la tabla de correlación de comparación es positiva moderada. Por otro lado, observamos que el R cuadrado tiene un valor de 44,2%. Esto indica que la Recuperación de la deuda está cambiando en dicho porcentaje por acción de la

Gestión de Cobranzas. También Paucar (2016) concluyó que los factores incidentes en la recaudación de los impuestos prediales en esta Municipalidad en el año 2015, resultaron ser los factores explicativos con un nivel de 54%, la gestión de cobranza, como factor en un nivel de 75% y un factor circunstancial en un nivel de 47%. Sin embargo, se basó a la teoría de Morales (2014) señaló que una adecuada preparación, es necesario realizar todas las llamadas que sean pertinente, a fin de obtener la información importante y adecuada para la gestión de cobranza.

En la hipótesis específica 2, concluyó que la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 22,5% de la entrega de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018. Hay una similitud con la tesis de López (2015) concluyó según Rho de Spearman tuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.784'$, con un valor de significancia igual a 0.000 (menor a 0.05), por lo que concluye que la Gestión de Cobranza tiene una relación muy significativa en la rentabilidad de la empresa en estudio en el año 2015. Asimismo, se basó a la teoría de Molina (2005) quien indicó que el proceso de cobranza, el cobrador debe verificar muy cuidadosamente las facturas, documentos, recibos, y toda aquella documentación necesaria. Esta relación debe estar correctamente anotados en la relación de cobro.

En la hipótesis específica 3, concluyó que la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual del trabajo de cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad del trabajo de cobrador depende el 34% de la entrega de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martin de Porras, 2018. Hay una similitud con la tesis Chigne (2014) concluyó que se logra demostró que en aquellos periodos donde se otorgaron amnistía tributaria se logró un mayor ingreso en impuestos prediales. Estos periodos fueron: meses agosto y setiembre del año

2010, meses marzo y abril del año 2011; y los meses de febrero, marzo, abril y diciembre del año 2012. Asimismo, consideró a la teoría de Morales (2014) destacó que: “el cobrador es un individuo importante de las organizaciones, debido a que es responsable de los recursos financieros. A pesar de ello, su trabajo es poco apreciado” (p. 20).

En la hipótesis específica 4, concluyó que la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la recepción de cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad de la recaudación depende el 37,6% de la recepción de cobranza en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Hay una coincidencia con la tesis de Villacis (2016) concluyó que la Política de Crédito y Cobranza está relacionada con los Índices de Liquidez. También, Sánchez (2014) concluyó que el impuesto predial ha dejado de tener importancia en el total de los ingresos del municipio, siendo actualmente solo el 3% del total recaudado. Igualmente, Núñez y Reyes (2014) concluyó que el municipio existe aproximadamente 28700 inmuebles, de los cuales se determinó que el 48.8% se encuentran irregulares o sin los documentos legales, a pesar de tener el municipio los medios humanos y técnicos, para la recaudación, sus manejos y procesos son ineficientes. Continuando hay una semejanza Rivero (2014) concluyó que el área de crédito y cobranza no contaba con informes que reportasen los saldos en mora tiempo atrás, por lo que no se actualizó la información recibida. La actualización se realizaba de manera mensual, pero como las ventas son diarias, se presentó un vacío en la información referente a la liquidez y de la empresa, lo que obligó a gerencia solicitar datos verídicos vinculados a los socios. Hay una similitud con la tesis Rodríguez (2013) concluyó que la participación de este impuesto en las finanzas es el 17.37% del total de ingresos tributarios y el 2.27% del total de ingresos municipales y una morosidad promedio del 54.78% entre los años 1996 al 2003, mostrando desgano del gobierno municipal para reforzar esta fuente de ingreso que en otros países pueden alcanzar niveles entre el 55% y el 90%. Con el fin de recuperar el rendimiento fiscal, se sugirió poner en práctica de una propuesta de mejora de procesos enfocada en la autosuficiencia financiera. Se basó a la teoría

de Morales (2014) consiste en recibir la cobranza, es decir, registrar en la entidad la cobranza decepcionada. En esta etapa se entrega los cheques a tesorería.

V. Conclusiones

Primera: Se determinó la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación al 36.4%. Lo cual muestra que existe influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Debido a que es importante lograr el cumplimiento de los pagos consecutivamente que permite la sostenibilidad de la gestión municipal a través de las políticas públicas que generen beneficio a los vecinos de la jurisdicción.

Segunda: Se determinó la influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación al 25,2%. Lo cual muestra que existe influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Sin embargo, es importante para planificar, diseñar, organizar y ejecutar el proceso de la cobranza para incrementar la recaudación tributaria del gobierno local.

Tercera: Se estableció la influencia de la entrega de la cobranza en la recaudación al 22,5%. Lo cual existe influencia de la entrega de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Es necesario, mejorar el gobierno electrónico del gobierno local que permita realizar pagos en línea a través de una plataforma establecida. Es decir, esto es uno de los ejes de política de modernización de la gestión pública estipulado en el Decreto Supremo 004 – 2013- PCM.

Cuarta: Se estableció la influencia del trabajo del cobrador en la recaudación al 34%. Lo cual existe influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Asimismo es importante que la parte operativa tenga soporte logístico para llevar a cabo la gestión de cobranza, sobre todo en el distrito de San Martín de Porras, por contar con zonas de difícil acceso.

Quinta: Se determinó la influencia de la recepción de la cobranza en la recaudación al 37,6%. Lo cual existe influencia de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras,

2018. Asimismo, es importante que los contribuyentes hagan seguimiento a los pagos pendientes ejecutados sin lugar a dudas, para verificar los saldos pendientes de cobranza.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a las autoridades que fortalezcan el SAT a través de entrenamiento y capacitaciones y con cierta autonomía enmarcada en las normas respectivas que permitan la no injerencia de la política porque el trabajo es eminentemente técnico y no político.

Segunda: Se recomienda a de cada área contar con procedimientos de los procesos debidamente definidos para dar una atención oportuna y eficiente.

Tercero: Se recomienda al personal encargado contar con metas bien definidas para mejora la recaudación.

Cuarto: Se recomienda al personal encargado que el SAT cuente con personal comprometido, especializado y eficiente para el logro de las metas de recaudación señaladas.

Quinto: Se recomienda a las autoridades que cuenten con el personal necesario para mantener la sostenibilidad de la recaudación en el SAT.

Sexto: Se recomienda al personal encargado que tenga actualizado los sistemas informáticos con los datos de los contribuyentes usados en la gestión de cobranza.

VII. Referencias

Brachfield, P. (2012). *Instrumento para gestionar y cobrar impagos*. Recuperado de:

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xltR3sWs1ngC&oi=fnd&pg=PA11&dq=pere+j+brachfeld&ots=odGeCryk_&sig=lwpjFH_WleczqlZuHj36g0jUO2Y#v=onepage&q&f=false.

Barrera, S. (2010). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial Manual N° 04*. Lima. 1ra. Edición. Editores Gráfica Educativa.

Caycho, A. (2017). *La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017*”, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo Lima Perú.

Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Del Carpio L. (2014), *¿Están evadiendo mis vecinos? Un experimento de campo sobre el rol de las normas sociales en el pago del impuesto predial en el Perú*. Grupo de Análisis para el Desarrollo.: Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Molina, C. (2016). *Propuesta técnico-normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú* (Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú).

Morales, A. (2014). *Créditos y cobranza*. (1ra edición), Perú: Grupo editorial Patria.

Morales, J. A. y Morales, A. (2014). *Economía Digital. Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

- Morales, A. y Morales, J. (2014). *Créditos y cobranza*. (1ra edición), Perú: Grupo editorial Patria.
- Morales, A. (2014). *Los Impuestos Locales en el Perú: Aspectos Institucionales y Desempeño del Impuesto Predial*. Arequipa: CIES-Universidad Nacional San Agustín.
- McCluskey, W. (2001) *El impuesto a la propiedad: una perspectiva internacional. Seminario oportunidades para mejorar la equidad y la eficiencia en la administración de los impuestos a la propiedad*. Editorial Porto Alegre. Brasil.
- Chigne, H. (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque durante el período 2010 – 2012*
- Fajardo, K. Torres, H. y Villena, C. (2016). *La gestión de cobranza para la recuperabilidad del capital de la Cartera de clientes pymes del banco Interbank*". (Tesis de maestría) Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima-Perú.
- López, S. (2015). *La gestión de cobranza y su relación en la rentabilidad de la empresa conecta centro de contacto S.A. – distrito los olivos, año 2015*", (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Núñez, A. y Reyes, U. (2014). *El proceso del recaudo del Impuesto Predial unificado en el Municipio de Aguachica – (Tesis de maestría) Bucaramanga – Colombia*.
- Paucar, Z. (2016). *Factores que inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora año 2015*", (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo Lima Perú.
- Pimentel, A. (2002). *Prácticas administrativas y comerciales*. México: LUMISA.

- Rivero, D. (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (Venvidrio)*”, (Tesis de maestría) Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Rodríguez, E. (2013). *Propuesta Gerencial para mejorar la recaudación del Impuesto Inmobiliario Urbano en el Casco Central del Municipio Libertador del Estado Mérida periodo de Estudio: 1996-2009*”, (Tesis de maestría) Universidad de los Andes.
- Sánchez, G. (2014). *Caracterización del proceso de recaudo del Impuesto Predial unificado en el Municipio de Ocaña – (Tesis de maestría) Colombia.*
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica.* Lima: San Marcos.
- Villacis, M. (2016). *Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato – Ecuador*” (Tesis de maestría) Universidad técnica de Ambato.
- Wittlinger, Carranza y Mori, (2008). *Mejores Prácticas en estrategias de Cobranza.* Noviembre 2008.
- Zurita, P. (2017). *Comunicación externa y gestión de cobranza en la empresa JJ soluciones Perú E.I.R.L., San Martín de Porres, 2017*”, (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia									
Título: La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.									
Autor: Jorge Pariona Quispe									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la entrega de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?</p> <p>¿Cuál es la influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.</p> <p>Establecer la influencia de la entrega de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.</p> <p>Establecer la influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe influencia de la gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe influencia de la preparación de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.</p> <p>Existe influencia de la entrega de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.</p> <p>Existe influencia del trabajo del cobrador en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.</p>	Variable 1: Gestión de cobranza						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
			Preparación de la cobranza	Frecuencia de las llamadas telefónicas	1, 2,3,4	1.Nunca (N) 2.Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4.Casi Siempre (CS) 5.Siempre (S)	Malo 22 - 53 Regular 54 - 86 Bueno 87 - 120		
				Entrega de la cobranza	Verificación de las cuentas de contribuyente			8,9,10, 11,12,13	
			Trabajo del cobrador	Proceso y cumplimiento diario de la cobranza requerida	14,15,16, 17				
				Recepción de la cobranza	Reporte de la gestión de cobranza			18, 19	
				Registro de las cuentas pagadas	20, 21, 22				
			Variable 2: Recaudación		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Orientación	Información	1,2,3,4,5	1.Nunca (N) 2.Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4.Casi Siempre (CS) 5.Siempre (S)	Defiende 30 - 69 Regular 70 - 109 Bueno 110 - 150		
				Fiscalización	Pre – Fiscalización			6,7,8,9,10	
			Cobranza	Fiscalización	11,12,13,14,15				
				Pago voluntario	16,17,18,19,20				
	Pago Inducido	21,22,23,24,25							
		26,27,28,29,30							

¿Cuál es la influencia de la recepción de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018?	de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018. Determinar la influencia de la recepción de la cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.	Existe influencia de la recepción de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018.					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p>Nivel: Explicativa</p> <p>Diseño: No experimental de corte y transversal</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p>	<p>Población censal: 70 colaboradores de la Municipalidad San Martín de Porres</p>	<p>Variable 1: Gestión de cobranza</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: Morales (2014) Año: 2018 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de la Municipalidad San Martín de Porres</p> <p>Forma de Administración:</p> <hr/> <p>Variable 2: Recaudación</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Autor: El Ministerio de Economía y Finanzas (2013) Año: (2018) Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de la Municipalidad de San Martín de Porres</p> <p>Forma de Administración:</p>		<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de hipótesis: Mediante el estadístico inferencial regresión logística</p>			

Anexo 2: Instrumentos

Instrumentos de gestión de cobranza

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi Siempre (4)

Siempre (5)

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Preparación de la cobranza	1	2	3	4	5
1	Se realizan las llamadas según lo requerido por la municipalidad					
2	La frecuencia en la que se realizan las llamadas a cada contribuyente es por lo menos una vez al día					
3	Antes de realizar las llamadas se verifica la información de los contribuyentes para ofrecer soluciones de pago					
4	Se clasifican a los clientes según su nivel de complejidad					
5	El Call Center se encarga en gestionar la cobranza mediante vía telefónica a los 500 contribuyente.					
6	Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza.					
7	Antes de realizar la llamada el personal encargado ejecuta la notifica con documento físico.					
	Dimensión 2: Entrega de la cobranza	1	2	3	4	5
8	Call Center realiza seguimiento a las cuentas que están por vencer					
9	Call Center cuenta con un acceso a las cuentas de todos los contribuyentes.					
10	Se cuenta con programa de computo adecuado para el control colectivo de cuentas					
11	Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos					
12	Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad.					
13	Analista realiza si interrupciones la gestión de cuentas por cobrar y pagar					
	Dimensión 3: Trabajo del cobrador	1	2	3	4	5
14	Existe una adecuada distribución de las cuentas					
15	Existen las herramientas adecuadas para realizar el procedimiento de cobranza					
16	Los colaboradores y funcionarios encargados de los registros de deudores por Ventas, desempeñan esta función en forma exclusiva					
17	Es el sector créditos, o algún funcionario que no tenga ingerencia en las cobranzas el encargado de aprobar los descuentos tomados es indebidamente por los contribuyentes.					
	Dimensión 4: Recepción de la cobranza					
18	Se realiza un reporte diario de la gestión de cobranza					
19	El reporte de cobranza entregado al gestor es detallado					
20	Los pagos realizados por los clientes se pueden verificar en línea					
21	Diariamente las cuentas pagadas son registradas y retiradas del sistema de cobranza					
22	Las direcciones u oficinas de tesorería o la que corresponda según el caso y la oficina de contabilidad efectuarán el análisis de los saldos que comprende gastos pagados.					

Instrumentos de recaudación

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

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

Nº	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Orientación		1	2	3	4	5
1	El contribuyente busca orientación acerca del impuesto predial solo en la fecha de vencimiento.					
2	El contribuyente requiere de orientación acerca de facilidades de pago del impuesto predial.					
3	La municipalidad meses previos a febrero de cada año organiza campañas de orientación sobre el impuesto predial.					
4	Los trabajadores del área tributaria de la municipalidad se actualizan periódicamente.					
5	Cuando se incorporan trabajadores al área tributaria se respeta el perfil del puesto de trabajo.					
6	Cuando se incorporan practicantes al área tributaria se respeta el perfil del puesto de trabajo.					
7	Se atienden consultas de los contribuyentes por vía telefónica.					
8	Se atienden consultas de los contribuyentes por medio de correos electrónicos.					
9	Se actualizan los datos de los contribuyentes incluyendo número de celular.					
10	Se actualizan los datos de los contribuyentes incluyendo dirección de correo electrónico.					
Dimensión 2: Fiscalización		1	2	3	4	5
11	Se elabora un plan anual de fiscalización del impuesto predial.					
12	Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización del impuesto predial.					
13	Se realizan reuniones con los compañeros de trabajo del área tributaria para exponer la situación del área.					
14	Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyentes de manera aleatoria.					
15	Se ejecutan fiscalizaciones determinando teniendo en consideración costo beneficio.					
16	Se destinan partidas que permiten contar con logística para la ejecución de las fiscalizaciones.					
17	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar fiscalizaciones					
18	Las fiscalizaciones permiten identificar modificaciones de predios no declarados en la municipalidad.					
19	Las fiscalizaciones son infructuosas por la resistencia de los contribuyentes para permitir la valuación del predio.					
20	Las fiscalizaciones se realizan con el apoyo de la Policía Nacional.					
Dimensión 3: Cobranza		1	2	3	4	5
21	La recaudación se ve favorecida cuando existen campañas de admistía tributaria.					
22	La recaudación del impuesto predial se ve disminuida por las solicitudes de prescripción del impuesto predial.					
23	La recaudación se ve favorecida como consecuencia de la fiscalización del impuesto predial.					
24	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar las cobranzas.					
25	Se ejecutan las cobranzas teniendo en consideración costo beneficio.					
26	Se ejecutan cobranzas eligiendo contribuyentes de manera aleatoria.					
27	Se ejecutan cobranzas coactivas con resultados favorables.					
28	Las cobranzas inducidas previa a la cobranza coactiva generan mayor recaudación.					

29	Las admistias aprobadas por la municipalidad buscan aumentar contribuyentes.					
30	La municipalidad realiza obras civiles en buscar de fomentar la plusvalía de los predios y poder incrementar la recaudación.					

Anexo 3: Base de dato de la prueba piloto

	Gestión de cobranza																					
	Preparación de la cobranza							Entrega de la cobranza						Trabajo del cobrador				Recepción de la cobranza				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1
2	5	3	1	1	1	5	1	2	3	2	1	2	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4
3	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2
4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2
5	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5
6	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4
7	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
8	5	4	3	2	3	5	1	2	5	1	1	2	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1
9	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	4	4	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5
10	5	4	3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3
11	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	5	4	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4
14	5	5	4	4	5	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4
15	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1
16	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3
17	3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2
18	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
19	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2
20	4	5	1	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4

	Recaudación																													
	Orientación										Fiscalización										Cobranza									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	
2	5	3	4	1	1	1	1	1	5	3	1	5	5	3	4	1	1	5	4	1	1	1	5	5	4	2	2	5	4	
3	3	1	2	3	1	1	1	1	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	
4	3	2	1	2	1	1	1	1	3	4	5	1	3	1	1	2	2	1	1	2	4	4	4	1	2	2	4	1	2	
5	5	5	3	4	4	1	4	1	3	5	5	5	3	5	3	1	4	5	3	1	5	5	5	3	4	4	4	3	4	
6	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	
7	3	4	3	3	3	2	3	2	3	5	4	5	3	5	3	2	4	5	3	2	3	4	4	5	3	4	4	5	3	
8	5	1	5	3	4	1	4	1	1	3	3	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
10	5	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	1	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
11	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
12	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
13	5	3	1	5	1	3	1	3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	1	5	5	4	1	3	3	4	1	
14	5	4	1	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	2	1	5	5	4	1	3	3	4	1	
15	1	1	1	1	1	3	1	3	1	5	4	5	1	5	5	1	3	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	5	1	
16	5	3	2	5	4	2	4	2	3	5	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3	5	3	3	
17	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	5	1	2	1	1	4	3	1	1	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	
18	4	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	1	2	2	4	1	
19	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	4	2	3	2	1	4	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	
20	5	2	1	3	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	2	2	3	5	2	2	3	5	1	5	3	4	4	5	3	

Resultado de la prueba piloto de la gestión de cobranza

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	22

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
VAR00001	56,5500	324,155	,752	,949
VAR00002	56,7000	320,537	,836	,947
VAR00003	57,2000	329,642	,738	,949
VAR00004	57,5500	336,261	,747	,949
VAR00005	56,8000	332,589	,715	,949
VAR00006	56,0500	361,839	,195	,954
VAR00007	57,6500	334,871	,736	,949
VAR00008	57,8000	332,484	,796	,948
VAR00009	58,1000	357,568	,260	,954
VAR00010	57,7500	339,566	,737	,949
VAR00011	57,6500	334,871	,736	,949
VAR00012	57,8000	332,484	,796	,948
VAR00013	58,1000	357,568	,260	,954
VAR00014	57,7500	339,566	,737	,949
VAR00015	57,3500	336,029	,808	,948
VAR00016	56,9000	339,568	,631	,950
VAR00017	57,4000	337,832	,800	,948
VAR00018	56,8500	325,082	,815	,947
VAR00019	56,7500	330,408	,831	,947
VAR00020	55,9500	345,313	,475	,952
VAR00021	55,5500	350,892	,609	,951
VAR00022	56,6500	331,082	,722	,949

Resultado de la prueba piloto de la recaudación

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	30

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
VAR00001	93,0500	649,524	,596	,951
VAR00002	94,3500	644,661	,630	,951
VAR00003	94,7000	631,063	,693	,951
VAR00004	93,9000	644,411	,599	,951
VAR00005	94,5500	619,734	,811	,949
VAR00006	95,1000	654,305	,525	,952
VAR00007	94,5500	619,734	,811	,949
VAR00008	95,1000	654,305	,525	,952
VAR00009	94,3000	646,537	,511	,952
VAR00010	93,2500	652,197	,548	,952
VAR00011	93,2500	659,461	,489	,952
VAR00012	92,4500	678,261	,424	,953
VAR00013	94,3000	646,537	,511	,952
VAR00014	93,2500	652,197	,548	,952
VAR00015	94,0500	642,787	,585	,952
VAR00016	94,5500	626,787	,736	,950
VAR00017	93,7000	644,853	,644	,951
VAR00018	93,0000	642,632	,702	,951
VAR00019	94,0500	642,787	,585	,952
VAR00020	94,5500	626,787	,736	,950
VAR00021	94,3000	637,168	,593	,952
VAR00022	92,9500	656,682	,530	,952
VAR00023	93,1500	652,555	,523	,952
VAR00024	93,2000	653,221	,563	,952
VAR00025	94,5500	629,524	,717	,950
VAR00026	94,3000	644,853	,742	,950
VAR00027	94,3000	644,853	,742	,950
VAR00028	93,2000	653,221	,563	,952
VAR00029	94,5500	629,524	,717	,950
VAR00030	94,3000	644,853	,742	,950

Anexo 4: Base de dato de la muestra

	Gestión de cobranza																										
	Preparación de la cobranza							Entrega de la cobranza						Trabajo del cobrador				Recepción de la cobranza									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22					
1	5	5	4	4	5	4	3	30	1	1	3	3	1	1	10	3	3	3	3	12	2	3	3	4	4	16	68
2	5	5	4	4	5	3	3	29	1	1	3	3	1	1	10	3	3	3	3	12	4	3	5	5	4	21	72
3	2	2	1	1	3	4	1	14	1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	1	6	1	3	1	3	1	9	35
4	2	3	2	3	2	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	2	2	3	3	10	3	3	2	4	3	15	60
5	3	3	2	2	2	3	1	16	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	1	6	1	1	2	4	2	10	38
6	3	2	3	2	3	3	1	17	1	1	3	1	1	1	8	3	3	3	3	12	3	3	3	4	3	16	53
7	2	2	2	1	2	3	1	13	1	1	2	1	1	1	7	2	2	2	2	8	2	2	3	3	2	12	40
8	4	5	1	2	4	3	4	23	3	2	3	4	3	2	17	3	2	3	2	10	3	4	5	5	4	21	71
9	2	1	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	3	15	2	1	2	1	6	1	3	2	1	2	9	46
10	5	5	3	1	5	5	3	27	4	4	3	3	4	4	22	3	4	4	4	15	4	4	5	5	3	21	85
11	3	3	3	2	3	1	1	16	1	2	2	1	1	2	9	2	2	2	2	8	2	3	4	3	3	15	48
12	4	3	4	3	4	4	4	26	5	3	3	4	5	3	23	3	4	4	4	15	3	4	4	5	4	20	84
13	1	4	3	1	3	3	1	16	2	3	2	1	2	3	13	2	2	4	3	11	3	3	4	4	3	17	57
14	5	4	5	3	5	4	5	31	5	4	3	5	5	4	26	3	4	3	3	13	4	4	5	5	4	22	92
15	4	3	3	2	3	5	2	22	4	4	3	2	4	4	21	3	4	4	4	15	4	3	5	5	4	21	79
16	3	3	2	1	3	1	2	15	1	2	3	2	1	2	11	3	3	4	3	13	3	2	2	4	2	13	52
17	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	78
18	2	1	2	2	3	3	1	14	1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	2	8	3	2	4	5	3	17	45
19	4	4	3	4	4	5	3	27	2	3	3	3	2	3	16	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	71
20	4	3	4	4	4	1	1	21	2	1	2	1	2	1	9	2	2	1	1	6	1	1	2	3	1	8	44
21	1	1	1	1	1	5	1	11	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	5	5	1	13	34
22	5	3	1	1	1	5	1	17	2	3	2	1	2	3	13	2	3	1	1	7	5	3	5	5	4	22	59
23	1	1	3	2	2	4	3	16	1	1	1	3	1	1	8	1	1	2	2	6	2	3	3	3	2	13	43
24	1	1	1	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	4	3	2	11	30
25	1	1	1	1	4	5	1	14	1	1	1	1	1	1	6	1	1	5	3	10	3	4	5	5	5	22	52
26	3	2	3	3	3	3	2	19	2	2	2	2	2	2	12	2	3	4	3	12	3	2	3	4	4	16	59
27	4	4	3	2	3	4	4	24	4	2	4	4	4	2	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	19	78
28	5	4	3	2	3	5	1	23	2	5	1	1	2	5	16	1	4	3	2	10	5	4	5	5	1	20	69
29	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	3	4	4	1	17	3	4	5	4	16	5	5	5	5	5	25	91
30	5	4	3	2	3	2	2	21	3	3	1	2	3	3	15	1	3	3	3	10	3	3	5	5	3	19	65
31	5	5	5	4	5	5	4	33	4	1	4	4	4	1	18	4	4	5	4	17	5	5	5	5	5	25	93

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE COBRANZA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Preparación de la cobranza							
1	Se realizan las llamadas según lo requerido por la municipalidad	/		/		/		
2	La frecuencia en la que se realizan las llamadas a cada contribuyente es por lo menos una vez al día	/		/		/		
3	Antes de realizar las llamadas se verifica la información de los contribuyentes para ofrecer soluciones de pago	/		/		/		
4	Se clasifican a los clientes según su nivel de complejidad	/		/		/		
5	El Call Center se encarga en gestionar la cobranza mediante vía telefónica a los 500 contribuyente.	/		/		/		
6	Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza.	/		/		/		
7	Antes de realizar la llamada el personal encargado ejecuta la notifica con documento físico.	/		/		/		
	Dimensión 2: Entrega de la cobranza							
8	Call Center realiza seguimiento a las cuentas que están por vencer	/		/		/		
9	Call Center cuenta con un acceso a las cuentas de todos los contribuyentes	/		/		/		
10	Se cuenta con programa de computo adecuado para el control colectivo de cuentas	/		/		/		
11	Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos	/		/		/		
12	Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad.	/		/		/		
13	Analista realiza si interrupciones la gestión de cuentas por cobrar y pagar	/		/		/		
	Dimensión 3: Trabajo del cobrador							
14	Existe una adecuada distribución de las cuentas							
15	Existen las herramientas adecuadas para realizar el procedimiento de cobranza	/		/		/		

16	Los colaboradores y funcionarios encargados de los registros de deudores por Ventas, desempeñan esta función en forma exclusiva	/		/		/	
17	Es el sector créditos, o algún funcionario que no tenga ingerencia en las cobranzas el encargado de aprobar los descuentos tomados es indebidamente por los contribuyentes.	/		/		/	
Dimensión 4: Recepción de la cobranza		Si	No	Si	No	Si	No
18	Se realiza un reporte diario de la gestión de cobranza	/		/		/	
19	El reporte de cobranza entregado al gestor es detallado	/		/		/	
20	Los pagos realizados por los clientes se pueden verificar en línea	/		/		/	
21	Diariamente las cuentas pagadas son registradas y retiradas del sistema de cobranza	/		/		/	
22	Las direcciones u oficinas de tesorería o la que corresponda según el caso y la oficina de contabilidad efectuarán el análisis de los saldos que comprende gastos pagados.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador: SECCIÓN EDUCACIONAL

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

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

15 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Orientación								
1	El contribuyente busca orientación acerca del impuesto predial solo en la fecha de vencimiento	/		/		/		
2	El contribuyente requiere de orientación acerca de facilidades de pago del impuesto predial	/		/		/		
3	La municipalidad meses previos a febrero de cada año organiza campañas de orientación sobre el impuesto predial	/		/		/		
4	Los trabajadores del área tributaria de la municipalidad se actualizan periódicamente	/		/		/		
5	Cuando se incorporan trabajadores al área tributaria se respeta el perfil del puesto de trabajo	/		/		/		
6	Cuando se incorporan practicantes al área tributaria se respeta el perfil del puesto de trabajo	/		/		/		
7	Se atienden consultas de los contribuyentes por vía telefónica	/		/		/		
8	Se atienden consultas de los contribuyentes por medio de correos electrónicos	/		/		/		
9	Se actualizan los datos de los contribuyentes incluyendo número de celular	/		/		/		
10	Se actualizan los datos de los contribuyentes incluyendo dirección de correo electrónico	/		/		/		
Dimensión 2: Fiscalización								
11	Se elabora un plan anual de fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
12	Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
13	Se realizan reuniones con los compañeros de trabajo del área tributaria para exponer la situación del área	/		/		/		
14	Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	/		/		/		

15	Se ejecutan fiscalizaciones determinando teniendo en consideración costo beneficio	/		/		/		
16	Se destinan partidas que permiten contar con logística para la ejecución de las fiscalizaciones	/		/		/		
17	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar fiscalizaciones	/		/		/		
18	Las fiscalizaciones permiten identificar modificaciones de predios no declarados en la municipalidad	/		/		/		
19	Las fiscalizaciones son infructuosas por la resistencia de los contribuyentes para permitir la valuación del predio	/		/		/		
20	Las fiscalizaciones se realizan con el apoyo de la Policía Nacional	/		/		/		
	Dimensión 3: Cobranza	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La recaudación se ve favorecida cuando existen campañas de admistía tributaria	/		/		/		
22	La recaudación del impuesto predial se ve disminuida por las solicitudes de prescripción del impuesto predial	/		/		/		
23	La recaudación se ve favorecida como consecuencia de la fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
24	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar las cobranzas	/		/		/		
25	Se ejecutan las cobranzas teniendo en consideración costo beneficio	/		/		/		
26	Se ejecutan cobranzas eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	/		/		/		
27	Se ejecutan cobranzas coactivas con resultados favorables	/		/		/		
28	Las cobranzas inducidas previa a la cobranza coactiva generan mayor recaudación	/		/		/		
29	Las admistias aprobadas por la municipalidad buscan aumentar contribuyentes	/		/		/		
30	La municipalidad realiza obras civiles en buscar de	/		/		/		

fomentar la plusvalía de los predios y poder incrementar la recaudación							
---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE..... DNI: 25451905.....

Especialidad del validador:..... SECCIÓN EDUCACIONAL.....

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

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

14 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE COBRANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Preparación de la cobranza							
1	Se realizan las llamadas según lo requerido por la municipalidad	/		/		/		
2	La frecuencia en la que se realizan las llamadas a cada contribuyente es por lo menos una vez al día	/		/		/		
3	Antes de realizar las llamadas se verifica la información de los contribuyentes para ofrecer soluciones de pago	/		/		/		
4	Se clasifican a los clientes según su nivel de complejidad	/		/		/		
5	El Call Center se encarga en gestionar la cobranza mediante vía telefónica a los 500 contribuyente.	/		/		/		
6	Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza.	/		/		/		
7	Antes de realizar la llamada el personal encargado ejecuta la notificación con documento físico.	/		/		/		
	Dimensión 2: Entrega de la cobranza							
8	Call Center realiza seguimiento a las cuentas que están por vencer	/		/		/		
9	Call Center cuenta con un acceso a las cuentas de todos los contribuyentes	/		/		/		
10	Se cuenta con programa de computo adecuado para el control colectivo de cuentas	/		/		/		
11	Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos	/		/		/		
12	Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad.	/		/		/		
13	Analista realiza si interrupciones la gestión de cuentas por cobrar y pagar	/		/		/		
	Dimensión 3: Trabajo del cobrador							
14	Existe una adecuada distribución de las cuentas							
15	Existen las herramientas adecuadas para realizar el procedimiento de cobranza							

16	Los colaboradores y funcionarios encargados de los registros de deudores por Ventas, desempeñan esta función en forma exclusiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Es el sector créditos, o algún funcionario que no tenga ingerencia en las cobranzas el encargado de aprobar los descuentos tomados es indebidamente por los contribuyentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: Recepción de la cobranza		Si	No	Si	No	Si	No
18	Se realiza un reporte diario de la gestión de cobranza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El reporte de cobranza entregado al gestor es detallado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Los pagos realizados por los clientes se pueden verificar en línea	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Diariamente las cuentas pagadas son registradas y retiradas del sistema de cobranza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Las direcciones u oficinas de tesorería o la que corresponda según el caso y la oficina de contabilidad efectuarán el análisis de los saldos que comprende gastos pagados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Núñez Lirio Juan DNI: 0801210

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

.....de.....del 20.....

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Orientación								
1	El contribuyente busca orientación acerca del impuesto predial solo en la fecha de vencimiento	/		/		/		
2	El contribuyente requiere de orientación acerca de facilidades de pago del impuesto predial	/		/		/		
3	La municipalidad meses previos a febrero de cada año organiza campañas de orientación sobre el impuesto predial	/		/		/		
4	Los trabajadores del área tributaria de la municipalidad se actualizan periódicamente	/		/		/		
5	Cuando se incorporan trabajadores al área tributaria se respeta el perfil del puesto de trabajo	/		/		/		
6	Cuando se incorporan practicantes al área tributaria se respeta el perfil del puesto de trabajo	/		/		/		
7	Se atienden consultas de los contribuyentes por vía telefónica	/		/		/		
8	Se atienden consultas de los contribuyentes por medio de correos electrónicos	/		/		/		
9	Se actualizan los datos de los contribuyentes incluyendo número de celular	/		/		/		
10	Se actualizan los datos de los contribuyentes incluyendo dirección de correo electrónico	/		/		/		
Dimensión 2: Fiscalización								
11	Se elabora un plan anual de fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
12	Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
13	Se realizan reuniones con los compañeros de trabajo del área tributaria para exponer la situación del área	/		/		/		
14	Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	/		/		/		

15	Se ejecutan fiscalizaciones determinando teniendo en consideración costo beneficio	/		/		/		
16	Se destinan partidas que permiten contar con logística para la ejecución de las fiscalizaciones	/		/		/		
17	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar fiscalizaciones	/		/		/		
18	Las fiscalizaciones permiten identificar modificaciones de predios no declarados en la municipalidad	/		/		/		
19	Las fiscalizaciones son infructuosas por la resistencia de los contribuyentes para permitir la valuación del predio	/		/		/		
20	Las fiscalizaciones se realizan con el apoyo de la Policía Nacional	/		/		/		
	Dimensión 3: Cobranza	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La recaudación se ve favorecida cuando existen campañas de admistía tributaria	/		/		/		
22	La recaudación del impuesto predial se ve disminuida por las solicitudes de prescripción del impuesto predial	/		/		/		
23	La recaudación se ve favorecida como consecuencia de la fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
24	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar las cobranzas	/		/		/		
25	Se ejecutan las cobranzas teniendo en consideración costo beneficio	/		/		/		
26	Se ejecutan cobranzas eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	/		/		/		
27	Se ejecutan cobranzas coactivas con resultados favorables	/		/		/		
28	Las cobranzas inducidas previa a la cobranza coactiva generan mayor recaudación	/		/		/		
29	Las admistias aprobadas por la municipalidad buscan aumentar contribuyentes	/		/		/		
30	La municipalidad realiza obras civiles en buscar de	/		/		/		

fomentar la plusvalía de los predios y poder incrementar la recaudación	/	/	/	
---	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Nunez Liz Luis Alberto DNI: 080201

Especialidad del validador: Metodología

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

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

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE COBRANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Preparación de la cobranza							
1	Se realizan las llamadas según lo requerido por la municipalidad	/		/		/		
2	La frecuencia en la que se realizan las llamadas a cada contribuyente es por lo menos una vez al día	/		/		/		
3	Antes de realizar las llamadas se verifica la información de los contribuyentes para ofrecer soluciones de pago	/		/		/		
4	Se clasifican a los clientes según su nivel de complejidad	/		/		/		
5	El Call Center se encarga en gestionar la cobranza mediante vía telefónica a los 500 contribuyente.	/		/		/		
6	Existe un afianzamiento del personal que maneja la cobranza.	/		/		/		
7	Antes de realizar la llamada el personal encargado ejecuta la notifica con documento físico.	/		/		/		
	Dimensión 2: Entrega de la cobranza	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Call Center realiza seguimiento a las cuentas que están por vencer	/		/		/		
9	Call Center cuenta con un acceso a las cuentas de todos los contribuyentes	/		/		/		
10	Se cuenta con programa de computo adecuado para el control colectivo de cuentas	/		/		/		
11	Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos	/		/		/		
12	Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son canceladas en la contabilidad.	/		/		/		
13	Analista realiza si interrupciones la gestión de cuentas por cobrar y pagar	/		/		/		
	Dimensión 3: Trabajo del cobrador	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe una adecuada distribución de las cuentas	/		/		/		
15	Existen las herramientas adecuadas para realizar el procedimiento de cobranza	/		/		/		

16	Los colaboradores y funcionarios encargados de los registros de deudores por Ventas, desempeñan esta función en forma exclusiva	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Es el sector créditos, o algún funcionario que no tenga ingerencia en las cobranzas el encargado de aprobar los descuentos tomados es indebidamente por los contribuyentes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 4: Recepción de la cobranza		Si	No	Si	No	Si	No
18	Se realiza un reporte diario de la gestión de cobranza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El reporte de cobranza entregado al gestor es detallado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Los pagos realizados por los clientes se pueden verificar en línea	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Diariamente las cuentas pagadas son registradas y retiradas del sistema de cobranza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Las direcciones u oficinas de tesorería o la que corresponda según el caso y la oficina de contabilidad efectuarán el análisis de los saldos que comprende gastos pagados.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Virginia Coraquin Urbano DNI: 5168305

Especialidad del validador: Metodología

13 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RECAUDACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Orientación								
1	El contribuyente busca orientación acerca del impuesto predial solo en la fecha de vencimiento	/		/		/		
2	El contribuyente requiere de orientación acerca de facilidades de pago del impuesto predial	/		/		/		
3	La municipalidad meses previos a febrero de cada año organiza campañas de orientación sobre el impuesto predial	/		/		/		
4	Los trabajadores del área tributaria de la municipalidad se actualizan periódicamente	/		/		/		
5	Cuando se incorporan trabajadores al área tributaria se respeta el perfil del puesto de trabajo	/		/		/		
6	Cuando se incorporan practicantes al área tributaria se respeta el perfil del puesto de trabajo	/		/		/		
7	Se atienden consultas de los contribuyentes por vía telefónica	/		/		/		
8	Se atienden consultas de los contribuyentes por medio de correos electrónicos	/		/		/		
9	Se actualizan los datos de los contribuyentes incluyendo número de celular	/		/		/		
10	Se actualizan los datos de los contribuyentes incluyendo dirección de correo electrónico	/		/		/		
Dimensión 2: Fiscalización								
11	Se elabora un plan anual de fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
12	Se evalúan las estrategias de ejecución de fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
13	Se realizan reuniones con los compañeros de trabajo del área tributaria para exponer la situación del área	/		/		/		
14	Se ejecutan fiscalizaciones eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	/		/		/		

15	Se ejecutan fiscalizaciones determinando teniendo en consideración costo beneficio	/		/		/		
16	Se destinan partidas que permiten contar con logística para la ejecución de las fiscalizaciones	/		/		/		
17	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar fiscalizaciones	/		/		/		
18	Las fiscalizaciones permiten identificar modificaciones de predios no declarados en la municipalidad	/		/		/		
19	Las fiscalizaciones son infructuosas por la resistencia de los contribuyentes para permitir la valuación del predio	/		/		/		
20	Las fiscalizaciones se realizan con el apoyo de la Policía Nacional	/		/		/		
Dimensión 3: Cobranza		Si	No	Si	No	Si	No	
21	La recaudación se ve favorecida cuando existen campañas de admistía tributaria	/		/		/		
22	La recaudación del impuesto predial se ve disminuida por las solicitudes de prescripción del impuesto predial	/		/		/		
23	La recaudación se ve favorecida como consecuencia de la fiscalización del impuesto predial	/		/		/		
24	Se realizan muestreos que permite identificar que zonas de la ciudad tiene mayor índice de morosidad por impuesto predial para efectuar las cobranzas	/		/		/		
25	Se ejecutan las cobranzas teniendo en consideración costo beneficio	/		/		/		
26	Se ejecutan cobranzas eligiendo contribuyentes de manera aleatoria	/		/		/		
27	Se ejecutan cobranzas coactivas con resultados favorables	/		/		/		
28	Las cobranzas inducidas previa a la cobranza coactiva generan mayor recaudación	/		/		/		
29	Las admistias aprobadas por la municipalidad buscan aumentar contribuyentes	/		/		/		
30	La municipalidad realiza obras civiles en buscar de	/		/		/		

fomentar la plusvalía de los predios y poder incrementar la recaudación							
---	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Virgilio Coronado Urbano DNI: 31683051

Especialidad del validador: Metodología

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

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

13 de 12 del 2018



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Núñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018; de doctorando Jorge Pariona Quispe** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, enero de 2019

Luis Alberto Núñez Lira

DNI: 08012101



**La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la
Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Jorge Pariona Quispe

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira



Match Overview

20%

View English Sources (beta)

Matches

1	Submitted to Universid... Student Paper	8%	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	7%	>
3	repositorio.unh.edu.pe Internet Source	1%	>
4	www.mdsmp.gob.pe Internet Source	1%	>
5	Submitted to Universid... Student Paper	1%	>
6	repositorio.uta.edu.ec Internet Source	1%	>
7	repositorio.uiv.edu.pe	<1%	>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

... PARIONA QUISPE JORGE
D.N.I. : 06131350
Domicilio : Av. NICOLAS AYLLON 667 - LIMA
Teléfono : Fijo : Móvil :
E-mail : J.PARIONA@HOT.MAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO EN GESTION PUBLICA
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

... JORGE PARIONA QUISPE

Título de la tesis:

... LA GESTION DE COBRANZA EN LA RECAUDACION EN EL SAT DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRAS

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha:

14/02/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Jorge Pariona Quispe

INFORME TITULADO:

LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA RECAUDACIÓN

EN EL SAT DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN MARTÍN DE PORRES

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 29/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN