



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Jaén – 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Joel Carrasco Tuanama

**ASESORA:**

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**CHICLAYO – PERÚ**

**2019**



0001685

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El Jurado evaluador de la Tesis titulada:

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA  
PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA GERENCIA  
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE SAEN-2018 >>

Que ha sustentado don (doña):

CARRASCO TUANAMA SOEL

Apellidos y Nombres

Acuerda:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Recomienda:

Pimentel, 26 de enero 2019

MIEMBRO DEL JURADO:

PRESIDENTE: DR. VICTOR AGUSTO GONZALES SOTO

SECRETARIO: DR. AURELIO RUIZ PEREZ

VOCAL: MG. FLOR DELICCA HEREDIA LLATAS

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, JOEL CARRASCO TUANAMA egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública (Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 41466240

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: "**Propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Jaén – 2018**". La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión pública.
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Perú, 2018

  
\_\_\_\_\_  
Br. Joel Carrasco Tuanama  
DNI: 41466240

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño, para mi esposa: Beatriz y mis Hijos: Keren, Wilmer, José y Ruth, quienes son el motor y motivo y los que me dieron el valor para cumplir con este anhelado sueño.  
A ustedes de todo corazón.

**Joel**

## **AGRADECIMIENTO**

A **Dios** el Ser Supremo que me guía en cada momento con los conocimientos necesarios para poder realizar mis actividades.

Al Doctor **César Acuña Peralta**, Rector fundador de la Universidad César Vallejo por implementar el Programa de Maestría en la sede de Jaén permitiendo de esa manera hacer realidad nuestros sueños de convertirnos en mejores profesionales al servicio de la sociedad.

A la asesora Mg. **Flor Delicia Heredia Llatas**, quien con su gran amabilidad y paciencia nos impartió las enseñanzas y conocimientos para la realización del presente trabajo.

Mi agradecimiento de manera muy especial al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Jaén Lic. **Walter Hebert Prieto Maitre**, quien me brindó su apoyo incondicional para así poder lograr esta meta.

De igual manera a los **trabajadores de la Gerencia de la Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén** que con su apoyo en la información solicitada hicieron realidad este trabajo, en conjunto con los contribuyentes, a todos ellos va mi agradecimiento muy profundo y sincero.

**Joel**

## PRESENTACIÓN

### Señores miembros del Jurado:

Presento gustosamente mi trabajo de investigación titulado: **“Propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la GAT de la municipalidad provincial de Jaén – 2018”**, el mismo que tiene como objetivo: Proponer un sistema de gestión de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018. “En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública”.

Los beneficios de la investigación estuvieron relacionados a las dos variables de investigación, con la variable dependiente “Recaudación Tributaria”, se trabajó las dimensiones: Política Tributaria, Administración Tributaria, Fiscalización Tributaria; en la variable independiente “Gestión de Cobranzas”, se desarrollaron las dimensiones: Preparación de la Cobranza, Entrega de la cobranza, El Trabajo del Gestor de la cobranza y Recepción de la cobranza; a través de la aplicación de cuestionarios se determine el grado de morosidad por parte de los contribuyentes de la ciudad de Jaén.

La investigación está estructurada en cuatro capítulos los que se indican:

El capítulo I está referido al Problema de Investigación.

El capítulo II refiere el Marco Teórico.

El capítulo III desarrolla el Marco Metodológico.

El capítulo IV refiere a los Resultados.

Finalmente se describe las Conclusiones y Sugerencias y se adjuntan los anexos

## INDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

### **I. INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Formulación del problema.....	23
1.4 Justificación.....	23
1.5. Hipótesis.....	25
1.6. Objetivos.....	25

### **II. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA**

2.1. Marco teórico.....	27
2.1.1. Teorías de la recaudación tributaria.....	27
A. Teoría de la tributación.....	27
B. Teoría de la potestad tributaria.....	28
C. Teoría de las contribuciones según sus fuentes de derecho.....	29
2.1.2. Dimensiones de la recaudación tributaria.....	31
A. Dimensión: Política tributaria.....	31
B. Dimensión: Administración tributaria.....	32
C. Dimensión: Fiscalización tributaria.....	32
2.1.3. Temas de consistencia de recaudación tributaria.....	33
A. La actuación pública para hacer cumplir las leyes .....	33
B. Factores que influyen en el cumplimiento de las tributaciones....	34
2.1.4. Teorías del sistema de gestión de cobranza.....	36

A. Teoría de los procesos y controles de gestión de cobranza.....	36
B. Teoría de las políticas de cobranza.....	37
2.1.5. Dimensiones del sistema de gestión de cobranza.....	38
2.1.6. Marco conceptual.....	40
<b>III. MÉTODO</b>	
3.1. Variables .....	43
3.1.1. Definición conceptual de la variable.....	43
3.1.2. Definición operacional.....	43
3.1.3. Operacionalización de variable .....	43
3.2. Metodología.....	46
3.2.1. Tipo y diseño de estudio.....	46
3.3. Población muestra y muestreo .....	46
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.5. Método de análisis de datos estadísticos.....	48
3.6. Aspectos éticos.....	49
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1. Descripción de resultados.....	52
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	67
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	70
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	71
<b>VIII. PROPUESTA</b> .....	72
<b>IX. REFERENCIAS</b> .....	73
<b>ANEXOS:</b>	
Instrumentos de evaluación.....	91
Ficha técnica.....	92
Informe de experto.....	93
Reporte Turnitin.....	94
Constancia de autorización para el desarrollo del trabajo de investigación	95

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Propuesta de un sistema de gestión de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Jaén – 2018”. Tuvo como objetivo: “Proponer un sistema de gestión de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018”.

El estudio tuvo como población y muestra a 80 trabajadores permanentes de la municipalidad provincial de Jaén. El trabajo usó el diseño no experimental, con un solo grupo. El tipo de estudio por su naturaleza fue: “aplicativa - explicativa, porque se aplicó la propuesta de implementación de un sistema de gestión de cobranzas en los trabajadores municipales de la Municipalidad Provincial de Jaén”, las mismas que fueron explicadas a través de teorías científicas para ambas variables.

Los resultados obtenidos producto del diagnóstico de la propuesta de un sistema de gestión de cobranza, en su variable recaudación tributaria fue: la dimensión política tributaria: lideró en el nivel regular con el 37.5%, seguido de las dimensiones gestión de cobranzas con el 25% nivel regular, mientras que la dimensión fiscalización lideró en el nivel buena con el 50% y la dimensión administrativa tributaria lideró el nivel excelente con el 62.5%, seguido de la dimensión política tributaria que alcanzó el 37.5%.

Palabra claves: Sistema de cobranzas, Sistema tributario, Recaudación tributaria, Cultura tributaria.

**Joel**

## **ABSTRACT**

This research entitled "Implementation of a Collection Management System to improve Tax Collection in the Office of Revenue of the Provincial Municipality of Jaén - 2016", had as its objective: "Implement a collection management system to improve collection Of taxes and contributions in the Office of Revenue of the Provincial Municipality of Jaen - 2016 ".

The study had as population and shows 80 permanent workers of the provincial municipality of Jaen. The work used non-experimental design, with only one group. The type of study by its nature was: "application - explanatory, because the proposal of implementation of a collection management system was applied in the municipal workers of the Provincial Municipality of Jaén", the same ones that were explained through scientific theories For both variables.

The results obtained after applying the program of implementation of a collection management system, in its variable tax collection was: the administrative policy dimension led at the regular level with 37.5%, followed by the dimensions administration and tax audit with the 25% regular level, while the control dimension led at the good level with 50% and the administrative tax dimension led the excellent level with 62.5%, followed by the political tax dimension which reached 37.5%.

Key words: Implementation of a system, management of collections, municipality.

**Joel**

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

En las dos últimas décadas del siglo XX, el papel desempeñado por la política tributaria en América Latina ha experimentado profundos cambios estructurales, y ha sido un tema de permanente preocupación, si bien no siempre se profundizó lo suficiente en el conocimiento de sus efectos económicos; al respecto:

(Gomez, 2014). Afirma que: “La interacción con las políticas macroeconómicas, sus efectos sobre el ahorro y la inversión y sus repercusiones en términos de la distribución del ingreso son cuestiones sobre las que existe un amplio margen de incertidumbre”.

La historia de los impuestos es casi tan antigua como la historia del hombre pensante. Desde las primeras sociedades humanas, los impuestos eran aplicados por los soberanos o jefes en forma de tributos, muchos de los cuales eran destinados para asuntos ceremoniales y para las clases dominantes. La defraudación de impuestos tenían el carácter y destino que se les daba eran poco comunes, debido al control directo que de la recaudación hacían sacerdotes y soberanos. (Gomez, 2014).

Las entidades del Estado como son las Municipalidades no le son fáciles recuperar las deudas que se generan por Impuestos, arbitrios y multas, generando así un alto índice de morosidad, por la escasa cultura tributaria en los contribuyentes, lo que no sucede en las entidades privadas por lo que estas para recuperar sus deudas contratan Gestores de cobranza que a su vez son profesionales con perfil de analista, clasificador y calificador de deudas, quienes hacen uso de sus conocimientos económicos, financieros y legales.

(Vigo, 2014). Afirma que: “El cobro de tributos para los incas en Perú, consistía en que el pueblo ofrecía lo que producía con sus propias manos al Dios Rey, él que a cambio les daba lo necesario para su subsistencia, apoyado claro por un ejército de funcionarios”. “Para hacer sus cuentas los Incas utilizaban unas cuerdas anudadas por colores (dependiendo del impuesto) llamadas “**QUIPUS**”, las cuales se anudaban

conforme a su cuantía”. “Eran tan complicados los procesos, que se tenía que solicitar la asistencia de asesores fiscales llamados **QUIPUS-CAMAYOS**”.

“Las personas tuvieron que organizarse en comunidades para sobrevivir, enfrentar peligros y mejorar su calidad de vida. Por ejemplo, se dividieron el trabajo; unos se dedicaron a la agricultura y otros a la textilera o a la cerámica”. (Vigo, 2014).

Según afirma (Vigo, 2014). “Otro grupo se encargaba de organizar a la comunidad y de realizar tareas que no podían ser atendidas cada uno por separado”. Por ejemplo, la protección y seguridad de las personas, los campos de cultivo y del ganado, frente a los ataques de otras comunidades. “También la construcción de los canales de riego, vías de comunicación, la administración de justicia y otras tareas que beneficiaban a todos. Para poder hacerlo, el grupo que atendía los asuntos comunes contaba con el aporte, en trabajo, alimentos y textiles, de los miembros de la comunidad”.

(Vigo, 2014). Afirma que: “la Administración Tributaria no es solo un instrumento clave para la aplicación del sistema fiscal, sino que puede incluso insertarse dentro del propio proceso político de decisión”, “en tanto y en cuanto su situación afecta a la equidad del sistema fiscal o a nivel global de recursos de que dispondrá el sector público”. En la medida en que ciertas medidas de reforma fiscal se muestran ineficaces en la consecución de sus objetivos, “una reconducción de las formas de actuación de la administración tributaria en aras de la consecución de los mismos, parece una extensión natural del Poder Político”. En ese sentido, se puede afirmar que la administración tributaria confiere grados adicionales de autonomía al Poder Político.

Según afirma (Chavez, 2015). “Por qué se pagan impuestos, la respuesta simple es que, mientras no surja una idea mejor, la tributación es el único medio práctico de recaudar ingresos para financiar el gasto público en bienes y servicios que demanda la mayoría de las personas. Sin embargo, sino se hace una efectiva gestión de cobranzas ese dinero no se recupera para las arcas de la entidad que la genera”

En la localidad de Jaén la recaudación por concepto de impuestos y arbitrios municipales no son los suficientes para cumplir con las metas y objetivos que la Gestión Municipal se ha propuesto, ya que esto conlleva a que no se realice obras de impacto, el comportamiento de los ingresos municipales en los últimos cuatro años es de la siguiente manera: en el año 2,014 fue de S/ 7'395,973.49, en el año 2,015 se recaudó S/ 9'922,893.75, en el año 2016 se llegó a recaudar S/ 10'321,471.82, en el año 2017 se recaudó S/ 11'128,277.21, lo que va del año 2018 hasta el 30 de Setiembre del presente año se va recaudando S/ 6'176,491.29, esto también se debe a que este año es un año electoral, por lo que los contribuyentes aducen que sus pagos lo realizaran con una nueva autoridad edil.

La Municipalidad Provincial de Jaén no cuenta con los instrumentos necesarios para una eficiente recaudación de tributos, es por ello que se propone con este trabajo de investigación un sistema de Gestión de Cobranzas que ayude a mejorar la recaudación de los Impuestos en la Gerencia de Administración Tributaria de la municipalidad provincial de Jaén – 2018.

## **1.2 Trabajos previos.**

(Martinez, 2017). En su tesis: “El crecimiento económico y la recaudación tributaria. Periodo 2015-2016”. Universidad de Guayaquil – Ecuador. Tuvo como Objetivo General: “Analizar la evolución del crecimiento económico en el Ecuador y de la recaudación tributaria en el período 2015-2016”. La metodología del estudio fue descriptiva. Para la realización de esta investigación se utilizó un diseño de campo, debido a que la información se obtuvo directamente de la población objeto de estudio, a través de la aplicación de un cuestionario auto-administrado, con preguntas relacionadas al crecimiento económico y la recaudación tributaria. Dicho instrumento ha sido validado por expertos en el tema. El investigador concluye:

- La dolarización de la economía ha permitido tener una relativa estabilidad macroeconómica, con una tasa de crecimiento promedio anual de 4.5%. Este crecimiento ha estado sustentado en factores externos e internos como: la construcción del Oleoducto de Crudos Pesados, el aumento de los precios de la materia prima en el mercado mundial, especialmente el petróleo, la

renegociación de los contratos petroleros y de una parte de la deuda externa, entre otras.

- La caída del precio del petróleo desde agosto de 2014, la apreciación del dólar, la devaluación de la moneda en Perú y Colombia y el terremoto de abril de 2016, provocaron que la economía entrara en un proceso de recesión, con tasas de crecimiento del 4.00, 0.20 y 1.5% en 2014, 2015 y 2016 respectivamente.
- La política tributaria que se aplicó desde 2007, esta cobijada en el artículo 300 de la Constitución. En enero de 2008 entro en vigencia la Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en el Ecuador, de la cual se derivaron varias reformas.

(Saldaña, 2017). Con su tesis “Cultura Tributaria y su incidencia en los niveles de recaudación de la Municipalidad Distrital de Condebamba año 2017. Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como Objetivo General: “Determinar la incidencia de la cultura tributaria en los niveles de recaudación de la Municipalidad Distrital de Condebamba año -2016. Esta investigación corresponde a un diseño correlacional – explicativo, el Universo de la población de habitantes del Distrito de Condebamba de zona urbana está constituida por 3 240 habitantes contribuyentes, y la muestra del estudio estuvo constituida por 66 habitantes contribuyentes del distrito de Condebamba. El investigador concluye:

- El nivel de cultura tributaria de los contribuyentes, no es un nivel bueno, o en todo caso regular , por cuanto la recaudación ha disminuido en el 2016 en comparación al 2015, esto se atribuye a que los contribuyentes no tienen conocimiento de la importancia de los tributos municipales y no pagan sus impuestos a la municipalidad porque existe una desconfianza y transparencia del manejo e inversión de los tributos municipales considerando esto un motivo principal del bajo cumplimiento de sus impuestos a la municipalidad.
- El nivel de recaudación ha tenido un ligero aumento, respecto del 2015 al 2016 en un 3.67%, respecto a derechos y tasas administrativas y disminución en

recaudación de impuestos en el 2016 equivalente a un 27,6% con respecto al 2015.

- En la evaluación de la cultura tributaria de los pobladores y su incidencia en el cumplimiento de sus obligaciones de impuestos y tasas en la Municipalidad Distrital de Condebamba se da determinado que los contribuyentes no está conforme con el costo de las tasas municipales y que la municipalidad debe realizar cultura tributaria a través de las instituciones educativas a los escolares y docentes, tener una sólida cultura tributaria y promover el sostenido cumplimiento de las obligaciones tributarias la municipalidad para incrementar los niveles de recaudación de impuestos.

(Salazar, 2014). Con su tesis “Estrategias tributarias para la optimización de la recaudación del impuesto inmobiliario. Caso de estudio alcaldía del municipio los Guayos. Edo. Carabobo”, presentado en la Universidad de Carabobo, Venezuela. Tiene como objetivo general: “Proponer Estrategias Tributarias para La Optimización de la Recaudación del Impuesto Inmobiliario”, la investigación se consideró de tipo descriptivo porque se realizaron todas las acciones necesarias para explicar los procedimientos y normas utilizadas por los funcionarios que laboran en la Dirección del Servicio Autónomo de Recaudación y Tributación Municipal, la población estuvo representada por los veinte (20) funcionarios que laboran en la Dirección del Servicio Autónomo de Recaudación y Tributación Municipal, la muestra fue la misma que la población, por ser una muestra no probabilística intencional y escogida con el criterio de experiencia reconocida. El autor concluye:

- Existe un alto índice de incumplimiento de los deberes fiscales por parte de los contribuyentes, tanto personas naturales como jurídicas. Esta situación viene a configurar un problema relacionado a la ausencia de una cultura de solidaridad y corresponsabilidad tributaria con el fisco municipal.
- Los resultados permitieron determinar que el procedimiento de liquidación utilizado era exclusivamente el de la ejecución de los pagos a través de las oficinas de la alcaldía y, poco frecuente se realizan operativos de recaudación de impuesto inmobiliario.

(Salazar y Elazar, 2013). En su tesis “Procesos para perfeccionar las estrategias de fiscalización del impuesto sobre actividades económicas como hecho generador de ingresos en el municipio de Guacara”, presentada en la Universidad Bolivariana de Venezuela. Tiene como objetivo general: “proponer algunos procesos estratégicos para la optimización de la fiscalización de las actividades económicas en el departamento de hacienda del municipio de Guacara del Estado Carabobo”. El trabajo de investigación se proyecta como un estudio de tipo documental, de carácter teórico y de nivel descriptivo. El autor concluye:

- Existen diferentes tipos de actividades económicas e impuestos municipales, y por supuesto, es distinto el tratamiento tributario para cada una de ellas. En especial el impuesto de actividades económicas, amerita la aplicación de bases y conocimientos teóricos que le brinden a los analistas de tributos una herramienta básica para ofrecer a los contribuyentes una amplia y fiable información de su estado de solvencia.
- Intervienen tres figuras fundamentales para el normal desenvolvimiento de la fiscalización: a) el **contribuyente** quien consignara y entregara la planilla de autoliquidación junto a los recaudos pertinentes; b) el **analista** de tributos que verifica las planillas y los recaudos recibidos y c) el **pago** de dicha planilla de liquidación.

(Chupica, 2016). En su tesis “Caracterización en la recaudación del impuesto predial y su incidencia financiera en las municipalidades provinciales del Perú: Caso municipalidad provincial de Huaral 2015”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Tiene como objetivo general determinar las características de los impuestos prediales y la incidencia financiera, El tipo de investigación será cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, Dado que la investigación será bibliográfica, documental y de caso no hay población, tampoco muestra. El autor concluye:

- El malestar y descontento por la corrupción de las autoridades va incrementándose en la población y se constituye en uno de los factores

principales que influyen para que la gente no cumpla con su obligación tributaria.

- Los contribuyentes de la Municipalidad desconfían del destino del tributo recaudado por concepto de Impuesto Predial en gasto público. El año 2,015 el municipio local recaudó por concepto del pago de impuesto predial la suma de S/ 4'023,000.00 y por concepto de arbitrios la suma de S/ 982,000.00.

(Chigne y Cruz, 2014). En su tesis “Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010 – 2012”, presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, de la Ciudad de Chiclayo, Perú. Tiene como objetivo general: “analizar de manera comparativa la Amnistía Tributaria en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Predial de los principales contribuyentes”. El presente trabajo de investigación se encuentra circunscrito dentro del enfoque Cualitativo – Cuantitativo, La población en estudio estuvo constituida por un personal del área de rentas (Gerente). El autor concluye:

- Las amnistías tributarias otorgadas, en cierta manera han sido beneficiosas porque se ha logrado recaudar un mayor ingreso por impuesto al patrimonio predial; siendo dichos meses Agosto y setiembre para el año 2010, marzo y abril para el 2011 y febrero, marzo, abril y diciembre para el 2012,
- Se evaluó la influencia de la morosidad del impuesto; y al tener una deuda acumulada alta, es que se otorgan las amnistías tributarias al impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Lambayeque; este beneficio disminuye los intereses por moras que hayan acumulado los contribuyentes reduciendo su monto a pagar.

(Benites y Del Campo, 2015). En su tesis “El planeamiento tributario como herramienta para afrontar la fiscalización tributaria en la empresa OMEGA SAC, Trujillo año 2014-2015”, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, de la ciudad de Trujillo, Perú. Tiene como objetivo general: “Demostrar que el Planeamiento Tributario incide de manera positiva tanto económicamente como financieramente en los resultados frente a una Fiscalización Tributaria”, El diseño que se ha utilizado para efectos del presente trabajo de investigación es el que

corresponde al explicativo correlacional en una misma muestra, la población está representada por la empresa OMEGA SAC y el muestreo es el departamento de contabilidad y finanzas de la misma empresa. El autor concluye:

- Se ha logrado determinar que la Empresa OMEGA SAC no ha venido cumpliendo sus obligaciones formales y sustanciales de manera integral, en especial lo relacionado al Impuesto a la Renta, hecho que ha generado inestabilidad en el desembolso de dichos compromisos por el desconocimiento de cambios constantes y la mala aplicación o interpretación de las leyes tributarias.
- Todas las comunicaciones que realiza la Administración Tributaria, son producto de inconsistencias halladas en la Declaración y Pago de Impuestos, por una mala determinación de tributos a pagar así como la inconformidad de los gastos que genera la Empresa, los cuales no han podido ser deducidos tributariamente, al no cumplir con los requisitos ni límites para ser considerado como tal, de acuerdo al artículo 37° de la Ley del Impuesto a la Renta.
- Es por ello que se pretende contribuir con empresas del sector privado, constituyendo un soporte para su gestión a través de una herramienta útil como es el Planeamiento Tributario, que facilita el cumplimiento de sus obligaciones tributarias formales – sustanciales, que les permita aplicar adecuadamente los procedimientos legales establecidos y afrontar exitosamente una fiscalización tributaria.

(Castro y Quiroz, 2013), En su tesis titulada: “Las causas que motivan la Evasión Tributaria en la Empresa Constructora los Cipreses S.A.C en la Ciudad de Trujillo en el periodo 2012”. Para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela Profesional de contabilidad. Al evaluar sobre la Evasión Fiscal se arribó a las siguientes conclusiones:

- “En la empresa constructora Los Cipreses S.A.C en el periodo 2012, según la investigación bibliográfica, por ley los principales impuestos que debe

pagar son: Impuesto General a las Ventas, Impuesto a la Renta, SENCICO, AFP y CONAFOVISER”.

- “La hipótesis de investigación propuesta se cumplió, las causas que motiva la evasión tributaria en la empresa constructora Los Cipreses S.A.C, en el Distrito de Trujillo en el periodo 2012 ; son : económicas, culturales y elevada imposición tributaria”.

En este trabajo de investigación se revela que existe una deficiente conciencia tributaria, lo que motivado a evadir, tal como lo han demostrado en algunas interrogantes del cuestionario realizado. Asimismo para la constructora Los Cipreses S.A.C, cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias, es atentar contra su liquidez, debido a que la competencia desleal originada, obliga a asumir el impuesto como costo del producto, para poder mantenerse en el mercado y así para obtener más utilidades en beneficio propio • En la empresa constructora Los Cipreses S.A.C en el periodo 2012 según el análisis documentario realizado el impuesto que evade la empresa es el de CONAFOVISER. (p.95)

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría de la tributación**

(Jaramillo, 2013). Afirma que: “Como un componente de la política fiscal, la tributación está principalmente destinada a producir ingresos, para el presupuesto público, que financien el gasto del Estado”. “Esta función de la política tributaria debe estar orientada por algunos principios fundamentales sobre la imposición que se han enunciado, evolucionado y probado a través del tiempo, estos sirven de pautas para el diseño de los sistemas tributarios”. Mientras más apegada a ellos es una política tributaria, los resultados de su aplicación, son más deseables y favorables, tanto para el Estado como para los ciudadanos.

El mismo (Jaramillo, 2013). Considera que: “La teoría de la tributación emerge de enfoques orientados a mejorar los sistemas de recaudación, surgiendo así los principios fundamentales de la tributación”; al respecto:

- a) **El principio de la suficiencia**, “hace referencia a la capacidad del sistema tributario de recaudar una cantidad de recursos adecuada o suficiente para solventar el gasto del estado. Una política tributaria que cumple con este principio debe tener las siguientes características: (Jaramillo, 2013).
- Generalidad de los tributos, es decir que sean para todos.
  - Determinación justa de las exenciones, es decir, de quienes no pagan ciertos tributos.
  - Amplitud de las bases económicas y de los sujetos alcanzados por los tributos.
- b) **El principio de equidad**, “hace referencia a que la distribución de la carga tributaria debe estar en correspondencia y proporción con la capacidad contributiva de cada sujeto de tributación o contribuyente”. Una política tributaria que cumple con este principio tiene como características: (Jaramillo, 2013).
- Imposiciones graduadas de acuerdo con las manifestaciones de bienestar económico del contribuyente.
  - Creación de categorías o clasificaciones de contribuyentes.
  - Reconocimiento de que igualdad jurídica no significa indiferenciación tributaria.
- c) **El principio de la neutralidad**, “hace referencia a que la aplicación de los tributos no debe alterar el comportamiento económico de los contribuyentes, a la necesidad de atenuar el peso de consideraciones de materia tributaria en las decisiones de los agentes económicos”; este principio tiene como características: (Jaramillo, 2013).
- Poca interferencia de la tributación en el funcionamiento del mercado.
  - Evita que se generen distorsiones en la asignación de recursos para las actividades económicas de la población debido a la presencia de los tributos.
- d) **El principio de simplicidad**, “hace referencia que el sistema tributario debe contar con una estructura técnica que le sea funcional, que imponga solamente los tributos que capturen el volumen de recursos que justifique su implantación y sobre bases o sectores económicos que tengan una efectiva capacidad contributiva”. Una política tributaria que cumple con este principio tiene como características:

- Costos no elevados y justificados de cumplimiento por parte de los contribuyentes y de control por parte de la administración tributaria.
- Transparencia en la administración tributaria.
- Conocimiento de los contribuyentes sobre las obligaciones tributarias. (p.66)

## **B. Teoría de la potestad tributaria**

Para (Olavarría, 2012). La teoría de la potestad tributaria es: “la facultad que tiene el estado de crear, modificar o suprimir unilateralmente tributos”. La creación obliga al pago por las personas sometidas a su competencia. “Implica, por tanto, la facultad de generar normas mediante las cuales el estado puede compeler a las personas para que le entreguen una porción de sus rentas o patrimonios para atender las necesidades públicas”.

Cuando el pueblo expresa su voluntad soberana para reformar el estado, plasma en su constitución la existencia, organización y funcionamiento de sus órganos, los cuales quedan sometidos al orden jurídico en el ejercicio de las atribuciones necesarias para su desempeño. De esta manera la fuerza del estado se transforma en poder público, sometido al derecho, que le sirve de medida en su manifestación, ya que toda su actuación deberá realizarse dentro del marco señalado por él. (Olavarría, 2012).

El mismo (Olavarría, 2012). Afirma que: “Dentro de este orden de ideas nos encontramos que el poder del Estado, como Organización Jurídico-Político de la sociedad, queda plasmado en la Constitución, de donde emana la potestad que los órganos pueden ejercer bajo el sometimiento al orden jurídico preestablecido”. “De manera resumida podemos precisar las siguientes características de la potestad tributaria”.

- Es inherente o connatural al Estado.
- Emanada de la norma suprema.
- Es ejercida por el Poder Legislativo.
- Faculta para imponer contribuciones mediante ley.

- Fundamenta la actuación de las autoridades.

Por tanto, como ya se indicó, cuando hacemos alusión a la potestad tributaria nos referimos necesariamente a la fuerza que emana de la propia soberanía del estado, que puede ser ejercida discrecionalmente por el Poder Público, y que se agota en su propio ejercicio.

### **C. Teoría de las contribuciones según sus fuentes del derecho.**

(Caso, 2012). En su obra “Principios de Derecho” explica las formas del desenvolvimiento del Derecho a las cuales debe acudir para conocerlo y aplicarlo”, en otras palabras, el Derecho al desarrollarse adopta diversas formas, las cuales son llamadas fuentes del Derecho,

A continuación son detalladas:

- a) Fuentes Materiales del Derecho:** “En un sentido gramatical, por fuente se entiende el origen, principio o fundamento de una cosa; en tales condiciones, si aplicamos este concepto al Derecho por fuente habría que entender el origen, el principio o el fundamento de las normas jurídicas”. (Caso, 2012).
  - b) Fuentes Racionales del Derecho:** “Son aquellos elementos que necesariamente deben presidir el proceso de formación de la forma jurídica, que no debe técnicamente obedecer a factores arbitrarios sino inspirarse en razones de conveniencia, justicia e historia, que exige que se les respete”. (Caso, 2012).
  - c) Fuentes Formales del Derecho:** “Son aquellos procedimientos o medios que sirven para concretar la norma jurídica y señalar su fuerza obligatoria. Dichas fuentes son cuatro: La Ley, la Costumbre y el Uso, la Jurisprudencia y la Doctrina”. (Caso, 2012).
- **La ley:** “Es la norma de derecho dictada, promulgada y sancionada por la autoridad pública, aún sin el consentimiento de los individuos; tiene como

finalidad el encauzamiento de la actividad social hacia el bien común”. (Caso, 2012).

- **La Costumbre y el Uso:** “La forma primitiva del desarrollo del Derecho es la costumbre, así podemos afirmar que ésta es la primera manifestación histórica del Derecho, se puede definir como la Observancia Uniforme y Constante de reglas de conducta obligatorias, elaboradas por una comunidad social para resolver situaciones jurídicas. (Caso, 2012).

Las normas que tienen como origen la Costumbre, reciben en conjunto, el nombre de Derecho Consuetudinario”. (Nacido de la costumbre).

- **La Jurisprudencia:** “Es la interpretación que de la Ley hacen los tribunales, cuando la aplican a cinco casos concretos sometidos a ellos y la generalizan”. En el Perú toca a los tribunales establecer la Jurisprudencia; para que ésta exista, es necesario que la interpretación de la Ley se aplique a casos concretos. “La Jurisprudencia la establecen los Tribunales, en tanto que la Ley es el producto del Poder Legislativo; en ocasiones la Ley no es clara en su redacción y entonces es necesario interpretarla para aplicarla de una manera justa; cuando los Jueces interpretan la ley, están haciendo Jurisprudencia”. (Caso, 2012).

- **La Doctrina:** “Está integrada por el conjunto de estudios y opiniones que los autores de Derecho realizan o emiten sus obras”. “Los autores de Derecho en múltiples ocasiones, emiten opiniones propias e interpretan la Ley en sus Obras expuestas por dichas personas, toma el nombre genérico de Doctrina”. (Caso, 2012).

### **1.3.2. Dimensiones de la Recaudación Tributaria**

#### **A. Dimensión de la Política Tributaria**

(Vigo, 2014). Afirma que: “El sistema tributario peruano, sostiene que sus principales problemas son: el bajo nivel de la recaudación, que lo hace insuficiente

para financiar servicios públicos adecuados; la concentración de la recaudación en el gobierno central y la poca participación de los gobiernos regionales y locales”.

“La estructura de la recaudación con mayor preponderancia de los impuestos indirectos y la baja recaudación de los impuestos directos, que determina que el impacto de la tributación en la equidad sea mínimo”; los altos niveles de evasión del impuesto a la renta y del IGV; las altas tasas impositivas en comparación con las tendencias y estándares internacionales”; “la reducida base tributaria, originada por deducciones generosas, exoneraciones que no contribuyen a la equidad y regímenes especiales que promueven la atomización de las empresas y la evasión; y, finalmente, la complejidad del sistema tributario en su conjunto”. (Vigo, 2014).

En ese sentido una de las políticas es: “proponer una reforma tributaria con énfasis en el incremento de la recaudación de los impuestos directos, en la reducción de algunas tasas impositivas, en la ampliación de la base tributaria y en reformas institucionales que fortalezcan a las administraciones tributarias”. Con claridad, señala que el objetivo general de esa reforma es: “el incremento de la recaudación de impuestos permanentes (no volátiles) en un monto equivalente a 2-3% del PBI; igualmente, que los recursos adicionales sean utilizados en programas de presupuestos por resultados en educación, salud e infraestructura”. (Vigo, 2014).

## **B. Dimensión de la Administración tributaria**

(Vigo, 2014). Considera que: “Es el proceso de planear, organizar y administrar la interacción de un conjunto de leyes, políticas, procedimientos y actividades que contribuyan a la recaudación municipal de los Tributos Municipales”, promover en el contribuyente el pago de sus obligaciones tributarias dentro del período voluntario establecido por Ley, utilizando los mecanismos administrativos establecidos destinados a percibir efectivamente el pago para el saneamiento de su deuda ante el tesoro municipal, por ende aplicar eficazmente el sistema tributario, con equidad y eficiencia, logrando la confianza pública en su actuación y promoviendo el

cumplimiento espontáneo de las obligaciones tributarias (Pago voluntario), para contribuir al bienestar de la comunidad. (Vigo, 2014).

### **C. Dimensión de la Fiscalización tributaria**

Para (Vigo, 2014). “La Fiscalización es conjunto de procedimientos que tiene como objeto verificar que los contribuyentes cumplan con su obligación tributaria, velando por el correcto y oportuno pago de los impuestos que por ley corresponde”. “Entre sus funciones puede revisar cualquier deficiencia en la declaraciones presentaba y/o determine mediante procedimiento permitidos la base de cálculo, la cuantía y el importe del impuesto que corresponde al obligado tributario”.

“El proceso de fiscalización comprende un conjunto de tareas que tienen por finalidad instar a los contribuyentes a cumplir su obligación tributaria, cautelando el correcto, íntegro y oportuno pago de los impuestos”. “Entre estas tareas tenemos: control del cumplimiento de las normas tributarias; fiscalización cuando hayan indicios al incumplimiento de las obligaciones tributarias; acciones de seguimiento y sanciones ejemplares por fraude o delito tributario”. (Vigo, 2014)

#### **1.3.3. Temas de consistencia de la Recaudación Tributaria**

##### **A. La actuación pública para hacer cumplir las leyes**

(Bonifaz y Montes, 2015). Menciona que: “Nos concentraremos en un escenario de situaciones ex post de incumplimiento donde es necesario utilizar la disuasión para evitar que el infractor vuelva a cometer un ilícito”. “Debe tener en cuenta, que es necesario contar con estas herramientas en situaciones ex ante, cuando la estrategia a utilizar sea la de persuasión, para evitar que los agentes del mercado tengan incentivos para infringir”.

(Bonifaz y Montes, 2015). Considera que: “Lo que nos permite la implementación de las diversas estrategias es lograr en los agentes el cumplimiento de las reglas de juego; pero el objetivo de las estrategias de persuasión sobre los agentes debe generar un cumplimiento voluntario, ex ante la ocurrencia de una conducta infractora; entonces, el objetivo de las estrategias de disuasión buscará enviar una señal al mercado, ex post la ocurrencia de la conducta infractora, y

concientizar en los agentes del mercado que los incumplimientos tienen consecuencias, y para ellos los castigos deben causar un efecto suficiente de modo que, de manera directa, el infractor no quiera volver a cometer la infracción; y de manera indirecta, el mercado tenga la señal que las instituciones serán severas con los infractores, teniendo en cuenta 04 principales factores a utilizar:

**a) Ganancia individual obtenida por el infractor.**

La ganancia obtenida por el infractor es aquel beneficio ilícito obtenido producto del incumplimiento a la normatividad. Esta puede ser producto de ahorros incurridos (ejemplo: inversión en maquinaria para control de contaminación) o producto de ganancias extraordinarias (por incluir en un producto características que realmente no tiene. (Bonifaz y Montes, 2015).

**b) Daño ocasionado por el infractor (harm, en inglés).**

Por otro lado, con el producto de las infracciones de los agentes pueden existir daños reales o potenciales daños ocasionado por el infractor (harm, en inglés), cuyas consecuencias finalmente serían asumidas por el Estado o la sociedad. Entonces, es importante que la multa o sanción a imponer considere también esa pérdida social generada producto de los incumplimientos, por lo que la multa (fine, en inglés) debe ser mayor que el daño ocasionado por el infractor (harm, en inglés) (Bonifaz y Montes, 2015).

**c) Multa (fine, en inglés)**

Es necesario una multa donde el daño ocasionado se dividida entre la probabilidad de detección de la infracción es decir que la multa (fine, en inglés) debe ser el daño ocasionado por el infractor (harm, en inglés) entre la probabilidad de detección. En los casos particulares de nuestras autoridades administrativas cabe señalar que el costo de la imposición de las multas incluye el costo de detección y también de llevar el proceso administrativo sancionador, pasando en algunos casos por la cobranza, apelaciones, reconsideraciones o incluso la vía judicial (Bonifaz y Montes, 2015)..

**d) Probabilidad de detección.**

La imposición de las multas incluye el costo de detección y también de llevar el proceso administrativo sancionador, pasando en algunos casos por la cobranza, apelaciones, reconsideraciones o incluso la vía judicial. Considerando este factor, entonces la multa optima: La multa será igual al año ocasionado por el infractor entre probabilidad de detección, más el costo de imponer una multa. En la práctica, la aplicación de fórmula viene siendo utilizada para graduar multas pecuniarias por algunos organismos; sin embargo, no existe una política general que incluya estas variables en los diseños sancionadores de otros organismos con funciones de fiscalización y sanción. Ello puede explicarse en las críticas existentes al modelo; por ejemplo aquellas que cuestionan la valoración del beneficio ilícito, o a los supuestos utilizados para la formulación del modelo (racionalidad en los agentes, neutralidad del riesgo); así como limitaciones para la valoración de los factores (Bonifaz y Montes, 2015).

## **B. Factores que influyen en el cumplimiento de las tributaciones**

Entre los más destacados tenemos:

### **a) Metodología económica y modelos económicos**

De esta perspectiva metodológica se desprende una determinada forma de realizar recomendaciones de política económica, a saber: una basada en los juicios de valor prudenciales, determinados por los principios generales y por las condiciones concretas en los que deben ser aplicados, siempre en la conciencia de la interrelación de factores, políticos, jurídicos, éticos, sociales y culturales que afectan el aspecto económico (Resico, 1956).

### **b) Partes de la metodología económica,**

Se encuentra implementada por:

- **La microeconomía.**- Está constituida por la serie de hipótesis teóricas que explican el funcionamiento de los mercados individuales. A la vez, está conformada por cuatro partes principales: la teoría del mercado, la teoría de la demanda y el consumidor, la teoría de la oferta, la empresa y la producción y la teoría acerca de las estructuras de los mercados.

- **La macroeconomía.-** Está constituida por la serie de hipótesis teóricas que explican el funcionamiento de una economía nacional. Por ello estudia variables agregadas, que no agrupan los comportamientos individuales según el mercado al que pertenecen, sino según la función en el contexto de una economía nacional, es decir, macroeconómico. A la vez, puede subdividirse en cuatro grandes partes principales, a saber: la teoría de los ciclos, la teoría de las finanzas públicas, la teoría del dinero y el crédito, y la teoría de la economía abierta (o la economía internacional).

**c) Economía nacional o macroeconomía.-** Para describir adecuadamente el funcionamiento de una economía moderna es necesario complementar el enfoque basado en los mercados con el enfoque que trata sobre la economía nacional, denominado macroeconomía. La macroeconomía estudia el desempeño de la economía nacional como un todo y, por lo tanto, no está enfocada en los comportamientos de individuos o pequeños grupos, sino en lo que se denominan variables agregadas. Implementada por:

- **Producto Interno Bruto (PIB).-** Esta medida toma en consideración el valor de los bienes y servicios finales producidos y vendidos en un país en el término de un año. Si imaginamos un circuito económico, que se realiza entre los principales agentes de una economía simplificada, como son las familias y las empresas, podremos apreciar que existen cuatro flujos fundamentales que se realizan como contraprestaciones.
- **Producto bruto y valor agregado.-** Otra consideración a tener en cuenta es que el producto bruto mide los bienes y servicios finales, es decir, no toma en cuenta las compras intermedias, que son las transacciones que realizan las empresas entre sí. Dado que las empresas intercambian insumos de la producción, si se contabilizaran las compras intermedias se estaría contabilizando varias veces el valor de un mismo insumo.

- **Producto Interno y Nacional.-** Una distinción que se realiza en las cuentas nacionales es la que existe entre producto o ingreso interno o nacional. La misma que se basa en que el concepto interno toma en cuenta los factores de producción dentro de las fronteras de un país, ya sean nacionales o extranjeros. Mientras que el concepto nacional toma en cuenta el resultado de los factores de producción (trabajadores, propiedad) según su nacionalidad, ya sea que actúen dentro de las fronteras o en el resto del mundo.
- **Ecuación macroeconómica fundamental.-** El ahorro es muy importante en el funcionamiento de la economía capitalista moderna, no sólo porque permite a los individuos enfrentar posibles contingencias o luego su período de menor rendimiento laboral (pensiones), análisis en el que priva en punto de vista individual o personal, sino porque es fundamental para el proceso de inversión productiva que está en el corazón o el núcleo del proceso del crecimiento económico.

#### 1.3.4. Teorías del sistema de Gestión de cobranza

##### A. Teoría de los procesos y controles de la gestión de cobranza.

Según (Quimi, Ponce y Burgos, 2007). La teoría de los procesos y controles de cobranza se explicita en tres acciones concretas:

- a) Control de cobranza.** Proporcionar un sistema que proporcione el control de cobro a los clientes, utilizando dispositivos móviles, los mismos que tendrán información actualizada y suficiente para que el recaudador pueda realizar los cobros.
- b) Creación de la base de datos.** Crear una base de datos que contenga la información del cliente, facturas, pagos realizados y usuarios del sistema.
- c) Capacitación del personal.** Contribuir a que el personal que labora en la empresa pueda dar un mejor uso del sistema al momento de ponerlo en práctica.

## **B. Teoría de las políticas de cobranza.**

Según (Vasquez, 2013). Afirma que: “Así como se establecen políticas para otorgar créditos según el tipo de producto y cliente también se deben definir políticas de cobranza de acuerdo al tipo de crédito y situación del deudor”. Estas deben ser expuestas al deudor al momento de realizar el trato como menciona “Por tal motivo, todos los vendedores que hagan un cierre de venta deben especificar el tiempo de pago del producto o servicio que el cliente va a recibir, para evitar sorpresas desagradables de ofrecer y dar un producto o servicio de contado y no recibir el pago inmediato por parte del cliente al término del servicio o entrega del producto.” “Vencido el plazo sin que se cumpla con el pago total, el acreedor hará uso de cuanto documento logró que el deudor y el garante le firmaran al momento del otorgamiento del crédito”.

El mismo (Vasquez, 2013). Considera que: “Debe fijarse las bases para el otorgamiento de los descuentos, rebajas y bonificaciones, así como el nivel de puesto autorizado para ello.

- “Cómo se realizará el pago, si los clientes tendrán la posibilidad de realizar el pago directamente a los gestores encargados de la cobranza o tendrán que acercarse necesariamente a la empresa para saldar sus deudas. Además, si se permitirá la realización de pagos parciales”. (Vasquez, 2013).
- “Debe fijarse una tasa moratoria para los intereses. - Para el paso del proceso de cobranza a la vía legal se debe establecer bajo qué condiciones se derivará una cuenta o documento por cobrar al abogado o departamento legal”.
- “Para el caso de clientes extranjeros, se debe especificar el medio por el cual se les hará llegar las notificaciones, así como los documentos físicos que certifiquen si cumplió con su obligación”. (Vasquez, 2013).
- “Debe precisarse si los documentos de comunicación con el deudor los elaborará la empresa o si los elaborarán los clientes”. (Vasquez, 2013).
- “Debe establecerse si los mecanismos de cobranza a utilizar, tales como medios de comunicación y periodicidad de comunicación con el deudor los define la empresa o el cliente, acreedor real de la deuda”. “Así como, definir una

diferenciación entre los mecanismos en base a la naturaleza y situación de la deuda”. (Vasquez, 2013).

### **1.3.5. Dimensiones del sistema de gestión de cobranza.**

Para (Molina, 2005). Existen 4 dimensiones del sistema de Gestión de Cobranzas, que a continuación se detallan:

#### **A. Preparación de la cobranza**

“La preparación de la cobranza debe hacerse en el departamento de crédito y cobranzas, ya sea el día anterior o a primera hora del siguiente. Indudablemente es más recomendable lo primero que lo segundo, porque puede dedicarse a ella el tiempo adecuado evitándose que, por las prisas, se quedare algún contra recibo, un documento, nota o factura sin incluirse. (Molina, 2005).

#### **B. Entrega de la cobranza**

Se realiza la recepción de la cartera de clientes de una empresa comercial o financiera, con la cual ya se posee un acuerdo previo. “Se debe definir si las reglas de cobranza serán impuestas por la empresa acreedora o la de cobranza pues en base a estas se realizarán las siguientes actividades”. Esta cartera de deudores será motivo de trabajo por parte de la empresa de cobranza. (Molina, 2005).

#### **C. El trabajo del cobrador**

Es importante conocer quién es el cliente y cuál es su situación, así como cuáles fueron las condiciones dadas para otorgarle el crédito. “Se debe acceder a fuentes externas de información tales como centrales de riesgo, relaciones de deudores, etc”. “Luego, en base a este conocimiento del caso en particular se clasifica la deuda de acuerdo a criterios manejados por la empresa y que permitirán darle un mejor tratamiento tomando en consideración la naturaleza de la misma”. (Molina, 2005).

## **D. Recepción de la cobranza**

“La deuda es asignada a un gestor de cobranza de acuerdo a la clasificación que se le dio, de esta forma, se logra gestionar de forma óptima los recursos asignando casuísticas de mayor o menor dificultad a gestores con la suficiente experiencia, lo cual permite recuperar la cartera en cada uno de los casos y aprovechar al máximo los recursos que se posee”. (Molina, 2005).

“El gestor de cobranza será el encargado de comunicarse con el cliente por la vía correspondiente, notificarle de la deuda y darle la posibilidad de realizar un refinanciamiento de la deuda si llegara a un acuerdo con el deudor y se diera el caso”. También, se encarga de tomar promesas y acuerdos de pago con este. En resumen, “se encarga de brindarle facilidades al deudor para que logre cancelar lo adeudado y poder reincorporarlo respetando siempre las reglas que caracterizan a esta cartera”. (Molina, 2005).

### **1.4 Formulación del problema**

¿En qué medida un sistema de gestión de cobranzas mejorará la recaudación tributaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018?

### **1.5 Justificación del estudio.**

El presente trabajo de investigación se justifica a partir de los siguientes puntos de vista:

#### **Científicamente**

(León, 2008). Afirma “Que la estructura del Estado Peruano se da en tres niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, cada uno de estos niveles agrupa diferentes unidades ejecutoras o productoras de bienes y servicios públicos cuyos costos operativos deben ser financiados básicamente con tributos. El sistema tributario peruano es el conjunto de impuestos, contribuciones y tasas que existen en el Perú”.

En la medida que un contribuyente utiliza los bienes y servicios de su localidad, tiene que retribuir a través del pago de impuestos, contribuciones y tasas que son

recaudadas por las Municipalidades Distritales y Provinciales, en materia de impuestos los arts. 3.a, 6 y 3.c de la Ley de Tributación Municipal se refieren al Impuesto Predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto a las Apuestas, Impuesto a los Juegos, Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos, etc. (León, Sistema Tributario peruano, 2008).

**Socialmente:**

Según, (Amasifuen Reategui, 2016) “La cultura tributaria es la base para la recaudación y el sostenimiento del país. El elevado nivel de conciencia tributaria hará de nuestro Perú, un país diferente con muchas oportunidades de progreso para nuestros hijos donde se reduzca o anule la evasión tributaria. Debe estar involucrado la sociedad en su conjunto, tal como lo afirma Reategui “la importancia de la cultura tributaria es el conjunto de valores creencias y actitudes compartidos por una sociedad respecto a la tributación y a la observancia de las leyes que la rige” según portal. sat.gob.gt. Según Hernán (2014) si el pueblo sintiera que sus autoridades lo aman, pues le darían mayor confianza y credibilidad al gobierno. En esas condiciones es prudente proponerle al pueblo una Cultura Tributaria donde todos paguemos impuestos sin excepción desde el que tiene una latita y pide limosna hasta la empresa más poderosa. Ningún peruano debe estar exceptuado por ninguna razón de pagar sus impuestos. Para llevar adelante la Cultura Tributaria basada en los valores de vida, se tendrán que cambiar algunas leyes y aprobar otras. La cultura tributaria es la base para la recaudación y el sostenimiento del país. El elevado nivel de conciencia tributaria hará de nuestro Perú, un país diferente con muchas oportunidades de progreso para nuestros hijos donde se reduzca o anule la evasión tributaria.

La recaudación tributaria permite que los ingresos percibidos sean utilizados de manera adecuada, estos tienen que ser redistribuidos en bien de la sociedad, es decir que se realicen obras de infraestructura, mejoramientos de carreteras, creación de escuelas, implementación de programas sociales, todo ello en bien de la sociedad, ya que de esta manera los contribuyentes tengan la predisposición de tener que cumplir con sus obligaciones tributarias de manera espontánea.

La poca concentración de recursos provenientes del bajo nivel de recaudación, debido a la evasión de los impuestos no permite financiar servicios públicos

adecuados; en ese sentido una de las políticas es proponer una reforma tributaria con énfasis en el incremento de la recaudación de los impuestos directos, en la reducción de algunas tasas impositivas, en la ampliación de la base tributaria y en reformas institucionales que fortalezcan a las administraciones tributarias.

La falta de cultura tributaria en la ciudadanía hace que no exista el compromiso de tributar.

### **Metodológico**

El presente trabajo de investigación se justifica porque propone la implementación de un Sistema de Gestión de cobranza que permitirá mejorar la recaudación de tributos en la oficina de rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén, respetando los procesos de la administración tributaria, aplicando el modelo funcional, es decir tener que determinar la deuda de los contribuyentes, identificar qué tipo de contribuyentes tenemos, proceder con la notificación a los contribuyentes, ejecutar cobranzas coactivas con los contribuyentes morosos, realizar campañas de amnistías e informar a los contribuyentes por qué tener que contribuir y para qué, y si es beneficioso o no.

Permitirá elevar el bajo nivel de la recaudación, que hace insuficiente financiar servicios públicos adecuados; la concentración de la recaudación en el gobierno municipal y la poca participación de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias, incrementa la morosidad año a año, debemos entender también que esto se da porque no existe una cultura tributaria en los contribuyentes, debido a que no hay información por parte de la comuna.

### **1.6 Hipótesis.**

La propuesta de un sistema de gestión de cobranzas mejorará el nivel recaudación tributaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

### **1.7 Objetivos:**

## Objetivo general

Proponer un sistema de gestión de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

## Objetivos específicos.

- a. Analizar los procesos de gestión de cobranzas en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018
- b. Determinar el nivel de recaudación tributaria en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018; antes de la aplicación de la propuesta.
- c. Diseñar un sistema de gestión de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018.

## II.- METODOLOGÍA

### 2.1 Diseño de Investigación

El estudio corresponde al denominado diseño pre- experimental con un grupo; el mismo que permitió que el equipo investigador manipule la variable independiente y otras situaciones del estudio. Se representó en el siguiente esquema:

GE: O <sub>1</sub> X O <sub>2</sub>
-------------------------------------

**Dónde:**

**GE:** Grupo experimental.

**O<sub>1</sub>:** Aplicación de pretest.

**X:** Aplicación del sistema de gestión de cobranzas.

**O<sub>2</sub>:** Aplicación del post test.

## 2.2 Variables y Operacionalización

### 2.1.1 Definición conceptual de las variables

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>Recaudación Tributaria</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>Gestión de Cobranzas</b>
“Es el proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos). También se emplea para nombrar al monto que se recauda”. (Pérez y Merino, 2015)	“Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio”. “Esto incluye el pago de documentos como Facturas Pagares Letras de cambio Otros títulos valores”. (Monografías.com, 2017)

### 2.1.2 Definición Operacional de las Variables:

#### **Recaudación Tributaria:**

Es el monto total de la recaudación a través del sistema de gestión de cobranzas realizando por la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2016, que mediante la estadística podemos decir que ha aumentado o disminuido en comparación con ejercicio anterior.

#### **Gestión de Cobranzas:**

Conjunto de acciones para efectuar la cobranza de las obligaciones tributarias utilizando diferentes mecanismos legales, como son los embargos sobre cualquiera de los bienes muebles o inmuebles de propiedad de los contribuyentes morosos, con la finalidad de obtener la recuperación total de sus obligaciones impagas.

### **2.1.3 Operacionalización de las variables**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALOR	INSTRUMENTO
R E C A U D A C I O N	<p style="text-align: center;"><b>Política</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Tributaria</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que los ingresos que se recaudan por concepto de Tributos Municipales se invierten en obras públicas?</li> <li>• ¿Cree usted que la Administración Tributaria utiliza políticas e implementa estrategias para mejorar la Recaudación Tributaria?</li> <li>• ¿Considera usted que la Administración Tributaria informa a los contribuyentes sus obligaciones tributarias y las sanciones si estas no se cumplen?</li> <li>• ¿Cree usted que los usuarios son atendidos de manera eficiente cuando realizan sus reclamos?</li> <li>• ¿Considera usted que la Administración Tributaria propone Ordenanzas Municipales para que los contribuyentes obtengan beneficios tributarios?</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <p>Nunca = 1</p> <p>Casi Nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi Siempre = 4</p> <p>siempre = 5</p>	<p>Cuestionario para medir la percepción de la recaudación tributaria y la gestión de cobranza que realiza la Municipalidad Provincial Jaén.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Administración</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Tributaria</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la Administración Tributaria actualiza el registro de contribuyentes para mejorar la recaudación de los Impuestos y arbitrios municipales?</li> <li>• ¿Considera usted que la Administración Tributaria resuelve las solicitudes de reclamación e impugnaciones de naturaleza tributaria?</li> </ul>		

T R I B U T A R I A		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que la Administración Tributaria supervisa la emisión de las declaraciones juradas y la determinación de los tributos a pagar por los contribuyentes?</li> <li>• ¿Cree usted que los contribuyentes se sienten motivados para cumplir con el pago de sus tributos?</li> </ul>		
	<b>Fiscalización Tributaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la Administración Tributaria implementa estrategias para detectar contribuyentes omisos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?</li> <li>• ¿Cree usted que la Administración Tributaria realiza un control de las deudas de los contribuyentes?</li> <li>• ¿Cree usted que la Administración Tributaria controla y programa las inspecciones de campo para los predios que hayan determinado omisión y/o subvaluación?</li> <li>• ¿Cree usted que la Administración Tributaria realiza labores de fiscalización para dar cumplimiento a las obligaciones de pago de las deudas tributarias y administrativas?</li> </ul>		
G E S T	<b>Preparación de la cobranza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la Administración Tributaria cuenta con una base de datos actualizada de los contribuyentes de la MPJ?</li> <li>• ¿Considera usted que la Gerencia de Administración Tributaria realiza las cobranzas de manera personalizada?</li> <li>• ¿Cree usted que la Administración Tributaria aplica de manera eficiente el cobro de tributos municipales con resultados?</li> </ul>		

I O N D E  C O B R A N Z A S	Entrega de la cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que los notificadores respetan el proceso de cobranza?</li> <li>• ¿Cree usted que las notificaciones emitidas por la Administración Tributaria cumplen con los requisitos de ley?</li> <li>• ¿Considera usted que los notificadores informan correctamente la deuda?</li> </ul>		
	El trabajo del cobrador o gestor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la Administración Tributaria cuenta con gestores de cobranza preparados para realizar su trabajo?</li> <li>• ¿Cree usted que los trabajadores de la Administración Tributaria son capacitados?</li> <li>• ¿Cree usted que el trabajo que realizan los gestores de cobranza es el apropiado?</li> </ul>		
	Recepción de la cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera usted que la Administración Tributaria utiliza medios escritos para comunicar la deuda a los contribuyentes?</li> <li>• ¿Cree usted que la Administración Tributaria brinda facilidades de pago a los contribuyentes?</li> <li>• ¿Cree usted que la Administración Tributaria reporta las deudas tributarias a las centrales de riesgo?</li> </ul>		

## 2.3 Población y muestra

La población y muestra de estudio estuvo constituida por 80 contribuyentes de la provincia de Jaén durante el año 2018, según consta en los padrones de contribuyentes de la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Jaén.

### **POBLACIÓN MUESTRAL.**

80 contribuyentes entre pequeños, medianos y principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Jaén. Según criterio del autor.

Tabla 01

Distribución de los contribuyentes según criterio

<b>Contribuyentes</b>	<b>Total</b>
Principales	20
Medianos	25
Pequeños	35
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

**FUENTE:** SAT de la Municipalidad Provincial de Jaén “Oficina de Rentas” – Jaén, 2018.

#### **a) Criterios de inclusión:**

- Principales contribuyentes
- Medianos contribuyentes
- Pequeños contribuyentes

#### **b) Criterios de exclusión:**

- Contribuyentes exonerados por su calidad de pensionistas.
- Instituciones exoneradas de acuerdo a ley.

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

De acuerdo a las características de nuestra investigación y los

enfoques desarrollados; las técnicas que utilizamos para la recolección de los datos son los siguientes:

Encuesta para para verificar la efectividad del sistema de gestión de cobranzas de la municipalidad de Jaén - 2018

El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados.

Cuestionario para medir la percepción sobre la recaudación tributaria realizada por los pequeños, medianos y principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Jaén.

El test es un instrumento de medición cuyo propósito es identificar el nivel de morosidad de los contribuyentes.

<b>VARIABLE</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>Variable Dependiente:</b> Recaudación Tributaria	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario para medir la percepción sobre la recaudación tributaria realizada por los pequeños, medianos y principales contribuyentes de la municipalidad de Jaén.</li></ul>
<b>Variable Independiente:</b> Gestión de Cobranzas	Encuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista de cotejo para verificar la efectividad del sistema de gestión de cobranzas de la municipalidad de Jaén.</li></ul>

#### **2.4.1 Validez y confiabilidad**

El instrumento será validado por dos profesionales expertos en Legislación Tributaria, con grado de Maestría y conocedor del Código Tributario, lo mismo que emitirán un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación, del mismo modo se procedió la confiabilidad del instrumento según el

método estadístico alfa de Cron Bach alcanzó un alto nivel de confiabilidad con una puntuación de 0,870.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,870	28

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Estadísticamente el estudio fue analizado mediante el análisis de información en dos fases.

### **Primera fase: Análisis descriptivo simple.**

Los datos recogidos del pre test y post test, fueron procesados y analizados utilizando la estadística descriptiva simple, lo mismo que fueron representados en cuadros y gráficos estadísticos por dimensiones, utilizando el programa estadístico SPSS vs. 20.

### **Segunda fase: Estadística descriptiva inferencial.**

Se recogen todos los datos de la estadística descriptiva simple y se somete al programa SPSS, para comprobar si se acepta o rechaza la hipótesis alterna o nula. La misma que hizo aplicando la prueba de normalidad de U de Wiman por ser una muestra mayor a 50.

## **2.6 Aspectos éticos**

Las actividades que nos toca realizar se deben efectuar con personas responsables, para ello es fundamental poner en juego unos valores éticos específicos como son:

- El respeto a las personas (honestidad).  
El reconocimiento y el respeto al valor absoluto de la persona y de su libertad es una cuestión básica y fundamental que debe orientar cualquier toma de decisión y cualquier juicio. Este respeto se manifiesta en actitudes tan concretas como la no discriminación, la comunicación abierta, la solidaridad, la tolerancia, etc.
- La imparcialidad en el juicio.

Esta imparcialidad significa anteponer el interés individual al interés común o corporativo; así como negarse a tomar decisiones basándose en prejuicios o información falsa o parcial.

- La responsabilidad por las consecuencias de su acción.

La determinación temporal del proyecto puede facilitar el descuido de la valoración de las consecuencias a largo plazo. Una actividad profesional debe hacerse cargo de las consecuencias de sus acciones y decisiones a medio y largo plazo. Esta es una exigencia moral que como puso de manifiesto Max Weber debe complementar a la mera observancia de los principios morales.

- Excelencia en el desarrollo de su quehacer profesional.

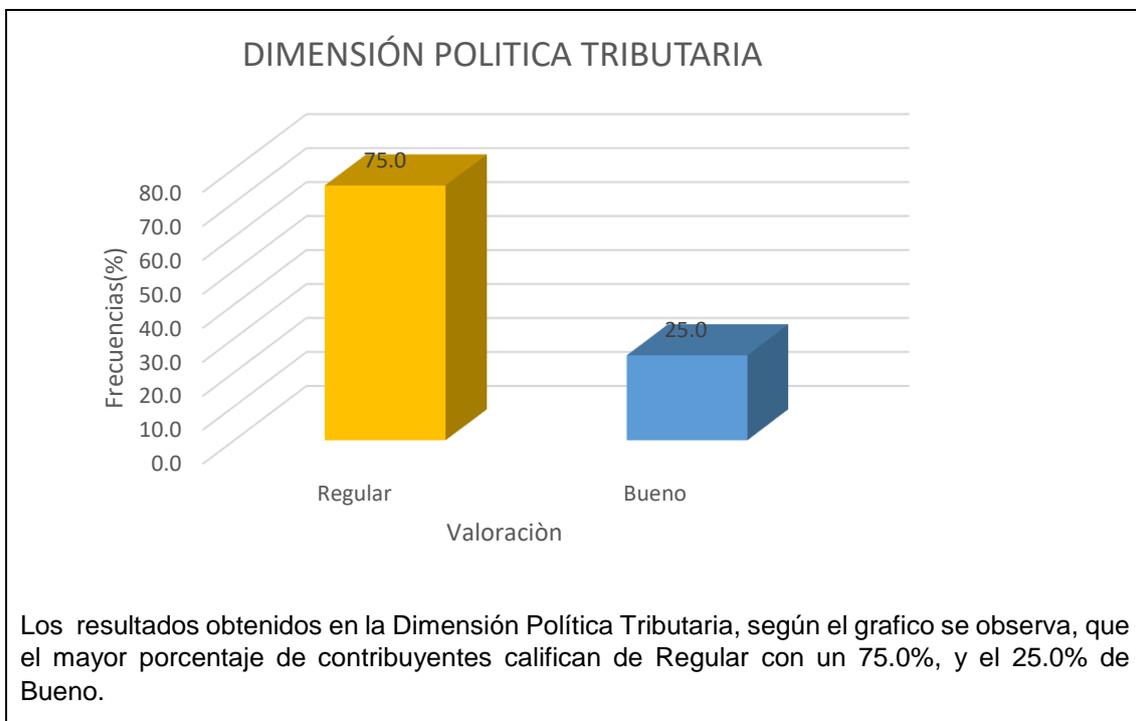
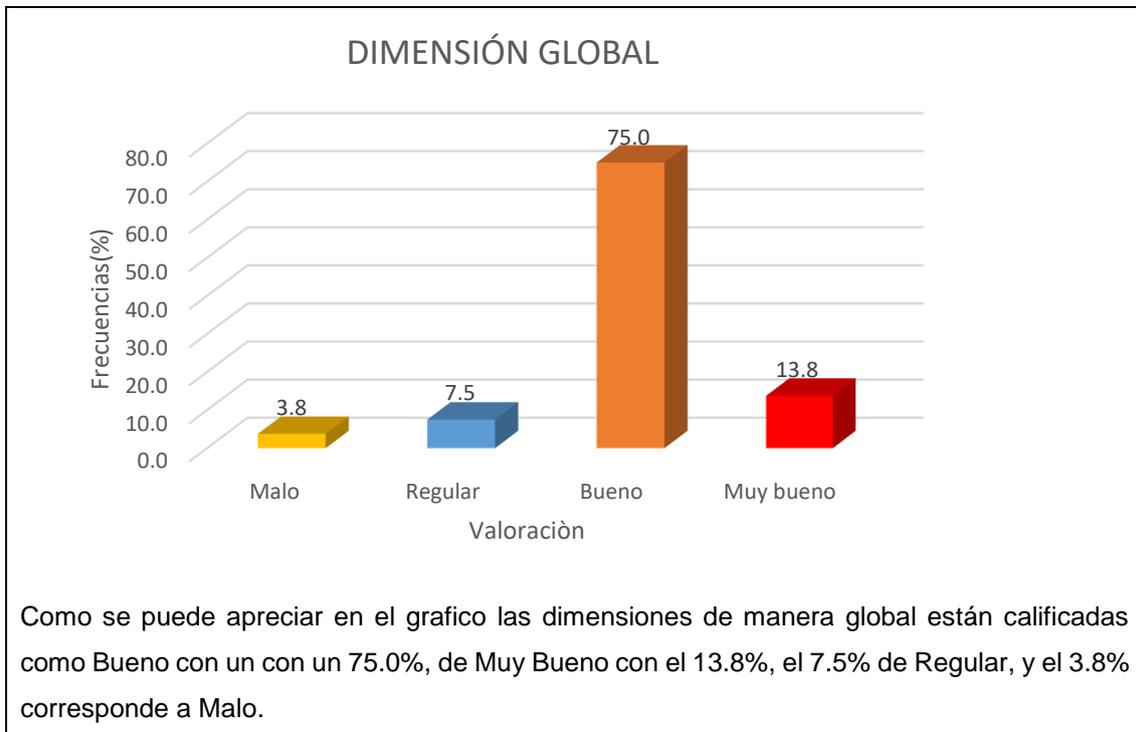
La voluntad y la "pasión" por su trabajo debe ser un reflejo de su vocación y debe exigir a cada profesional trabajar por la mejora permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales. En un campo tan técnico y en el que cada año se incrementan considerablemente los conocimientos especializados, no poner el mayor empeño en el aumento de los conocimientos es una grave irresponsabilidad.

# **CAPÍTULO IV**

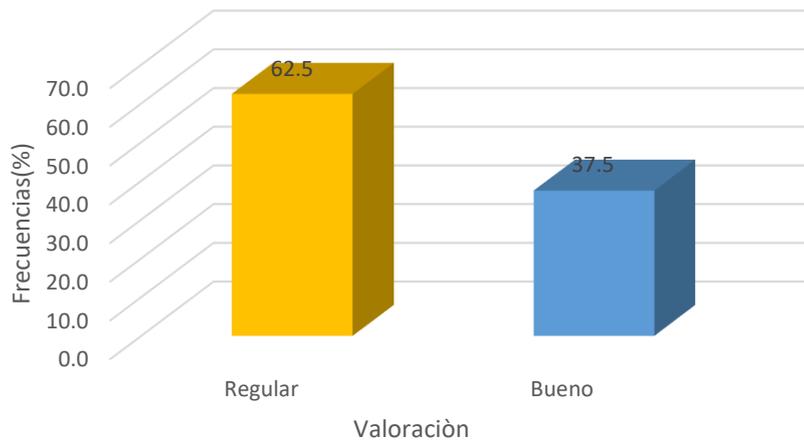
## **RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

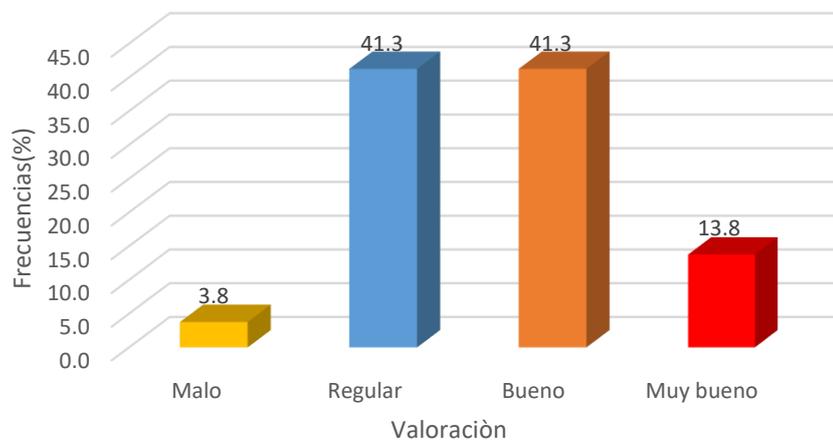


## DIMENSIÓN ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



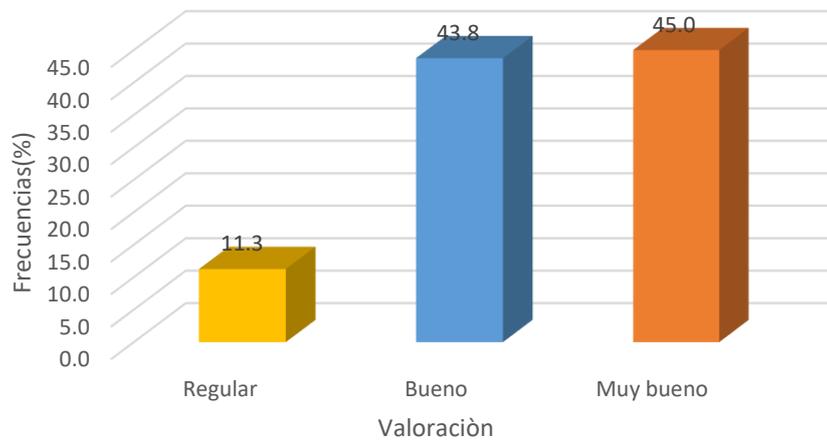
Según los resultados obtenidos en la Dimensión Administración Tributaria, se puede observar en el gráfico, que el mayor porcentaje de contribuyentes lo califican de Regular con un 62.5%, y el 37.5% de Bueno.

## DIMENSIÓN FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA



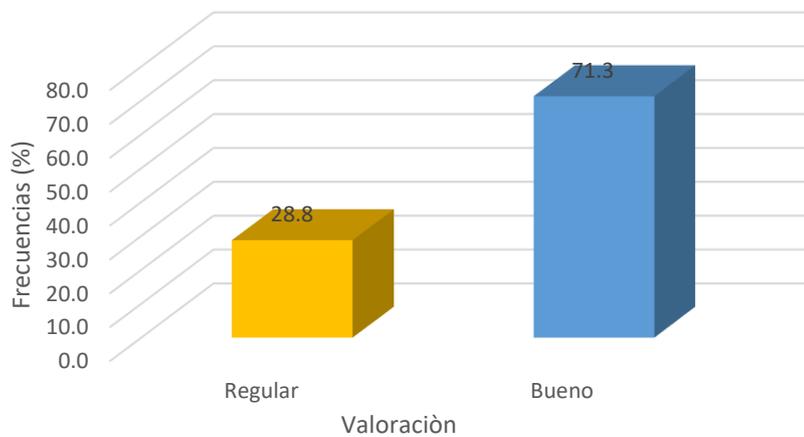
Los resultados obtenidos en la Dimensión Fiscalización Tributaria, se puede observar en el gráfico, que el mayor porcentaje de contribuyentes lo califican de Bueno y Regular con un 41.3%, sin embargo el 13.8% de Muy Bueno, y el 3.8% de Malo.

### DIMENSIÓN PREPARACIÓN DE LA COBRANZA



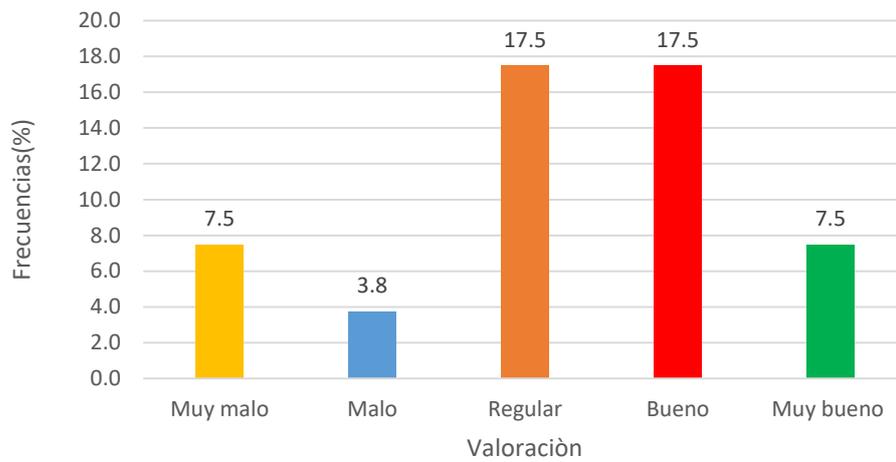
Los resultados obtenidos de la Dimensión Preparación de la Cobranza, como se puede observar en el grafico que el 45.0% de contribuyentes entrevistados calificaron de Muy Bueno, seguido de un 43.8% como Bueno, sin embargo el 11.3% lo califica de Regular,

### DIMENSIÓN ENTREGA DE LA COBRANZA



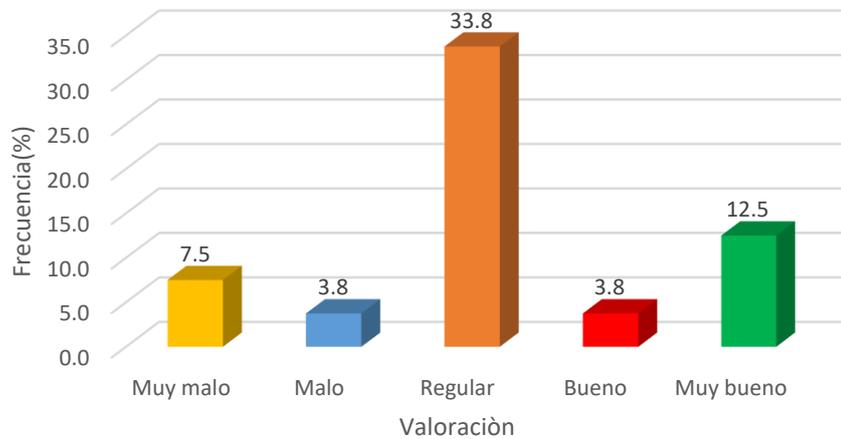
Los resultados obtenidos de la Dimensión Entrega de la Cobranza, se observa en el grafico que el mayor porcentaje está calificado como Bueno con un 71.3%, y Regular con 28.8%,

### DIMENSIÓN TRABAJO DEL SECTOR DE COBRANZA



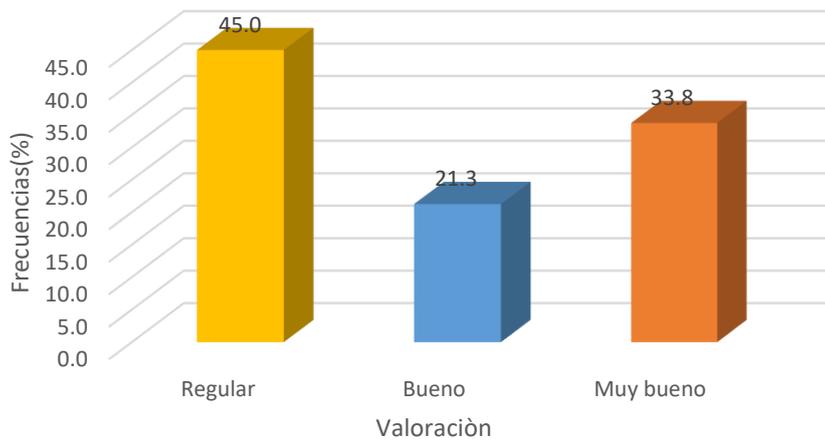
Según los resultados obtenidos de la Dimensión Trabajo del Sector de Cobranza, observamos en el grafico que los mayores porcentajes están calificados como Bueno y Regular con 17.5%, seguido de Muy Malo y Muy Bueno con 7.5%, y el 3.8% es calificado como Malo.

### DIMENSIÓN RECEPCIÓN DE LA COBRANZA



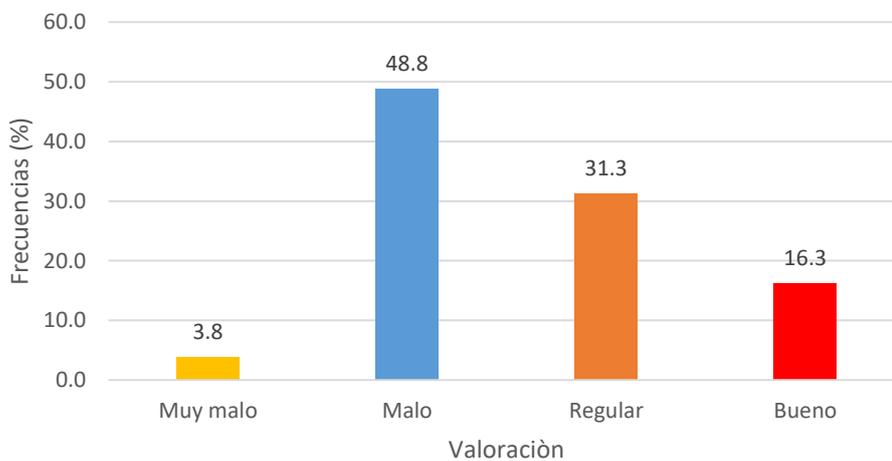
Según los resultados obtenidos de la Dimensión Recepción de la Cobranza, como se puede observar en el grafico el mayor porcentaje de contribuyentes califican de Regular con un 33.8%, el 12.5% de Muy bueno, el 7.5% de Muy Malo, y el 3.8% de Bueno y Malo respectivamente.

### DIMENSIÓN RECAUDACIÓN TRIBUTARIA



Según los resultados obtenidos en la Dimensión Recaudación Tributaria, en el gráfico se observa, que el mayor porcentaje de contribuyentes califican de Regular con un 45.0%, el 33.8% de Muy bueno, y el 21.3% de Bueno.

### DIMENSIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA



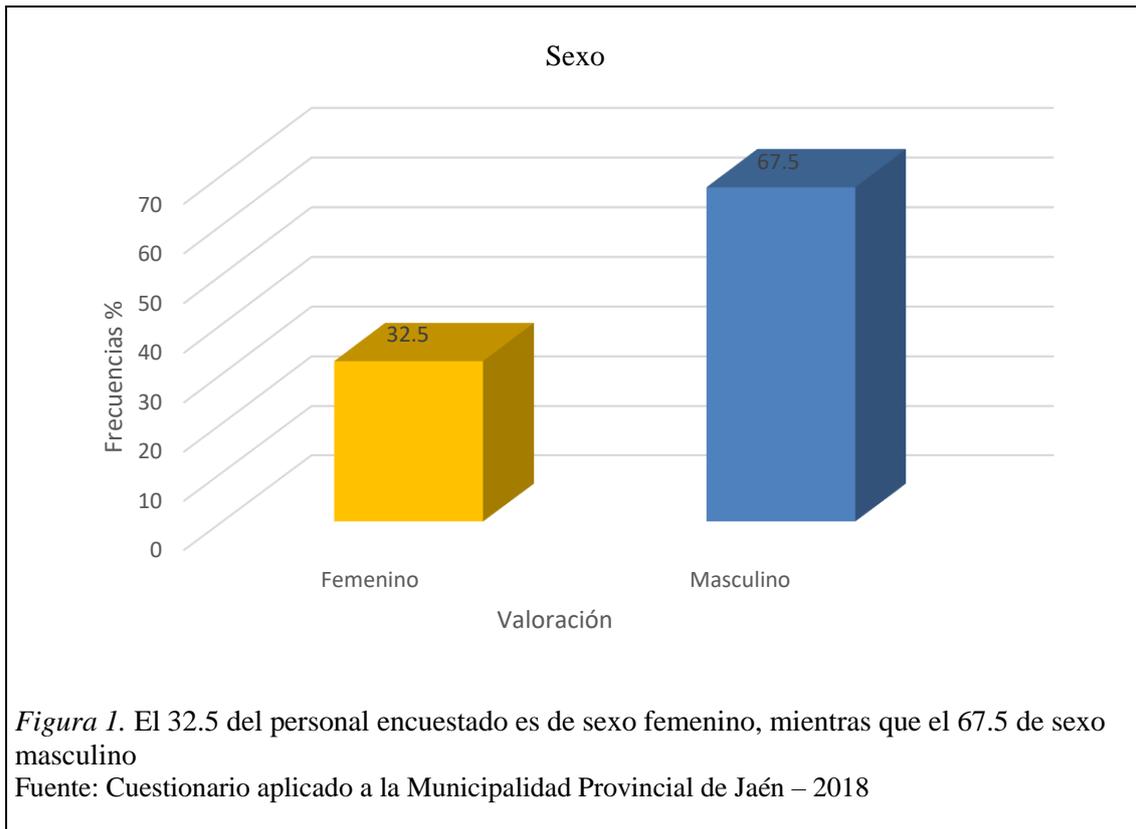
Según los resultados obtenidos en la Dimensión Gestión Tributaria, observamos en el gráfico, que el mayor porcentaje de contribuyentes lo califican de Malo con un 48.8%, el 31.3% de Regular con un 31.3%, el 16.3% de Bueno, y el 3.8% manifiesta que es Muy malo.

Tabla 1

## Sexo

valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	26	32.5	32.5
Masculino	54	67.5	100.0
Total	80	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018



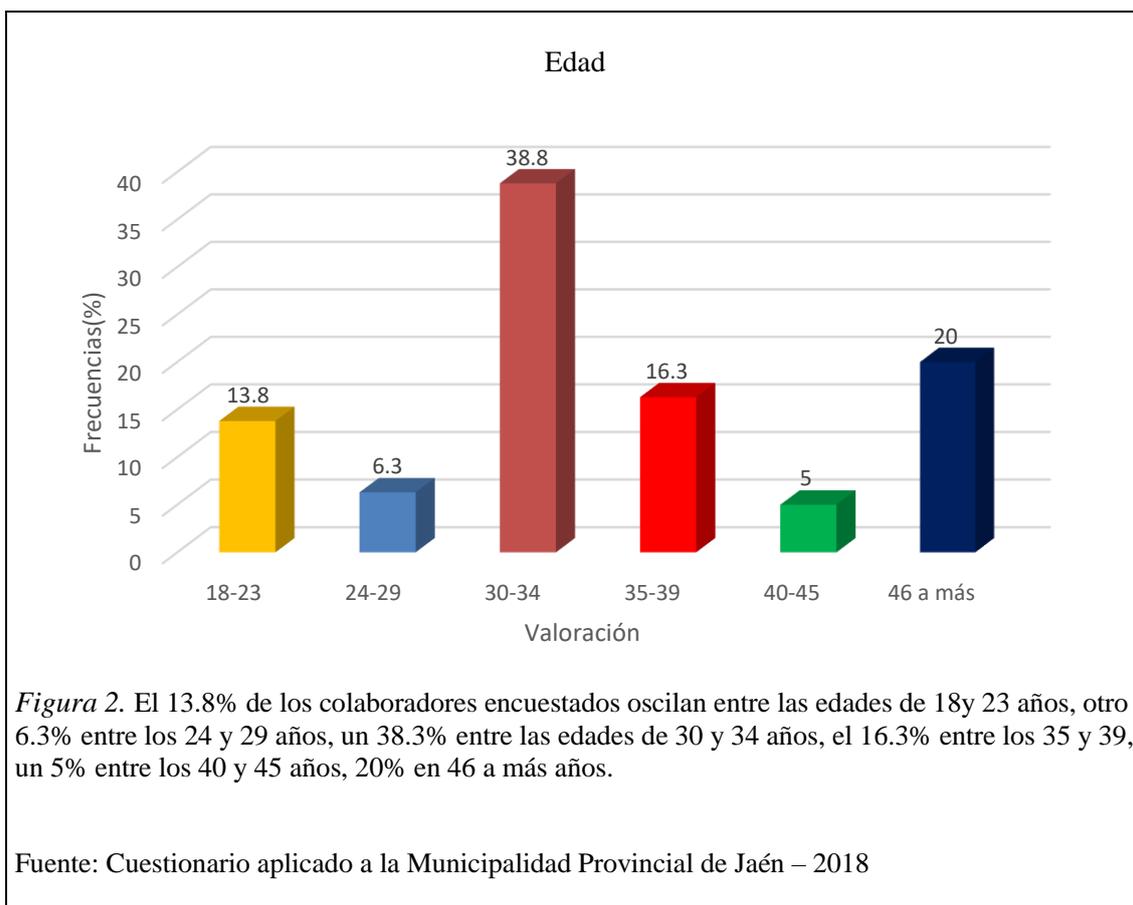
## Tablas 2

### Edad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18-23	11	13.8	13.8

24-29	5	6.3	20.0
30-34	31	38.8	58.8
35-39	13	16.3	75.0
40-45	4	5	80.0
46 a más	16	20	100.0
Total	80	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018



### Tabla 3

#### *Grado de Instrucción*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Secundaria	5	6.3	6.3
Superior no universitario	31	38.8	45.0
Superior universitario	30	37.5	82.5
Estudios de Posgrado	14	17.5	100.0
Total	80	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

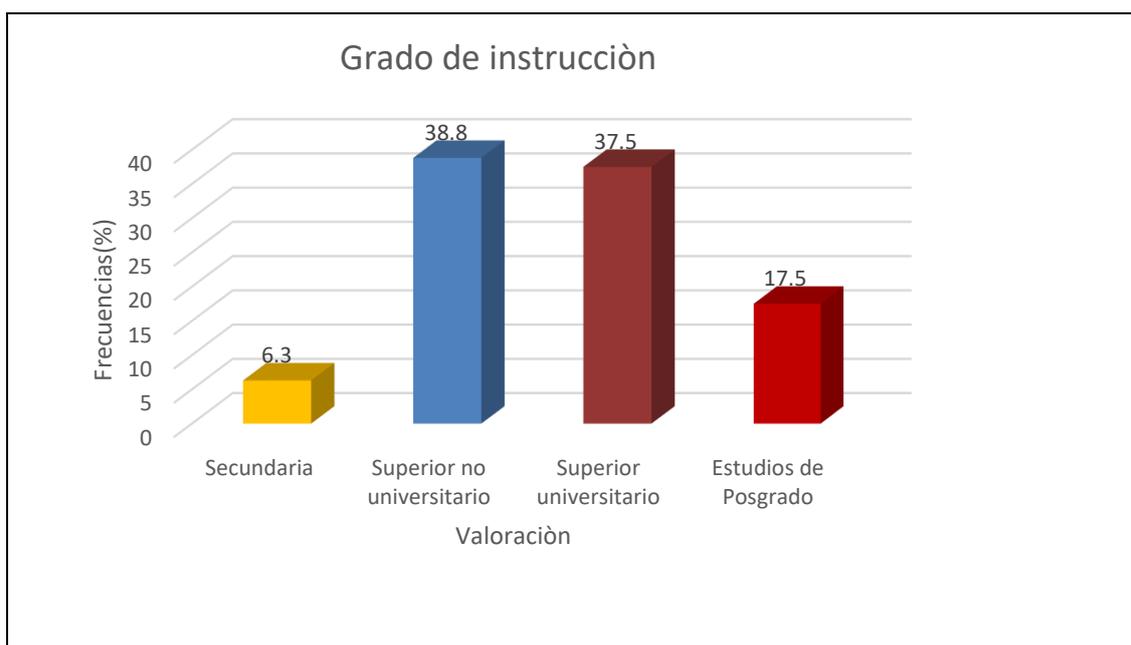


Tabla 04

**Percepción de la recaudación y la inversión en obras públicas**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	36	45.0	45.0	45.0
Casi Nunca	0	0	0	0
Casi Siempre	0	0	0	0
Siempre	0	0	0	0
A veces	44	55.0	55.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

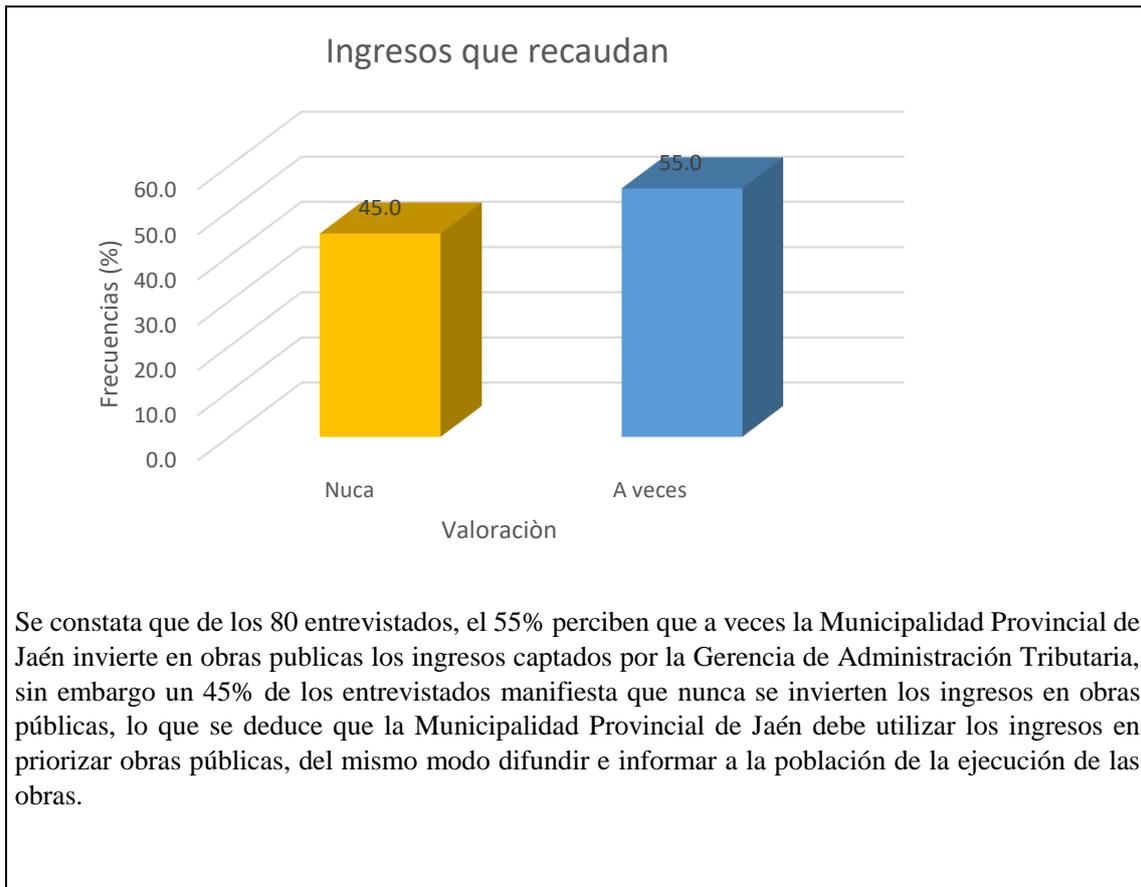
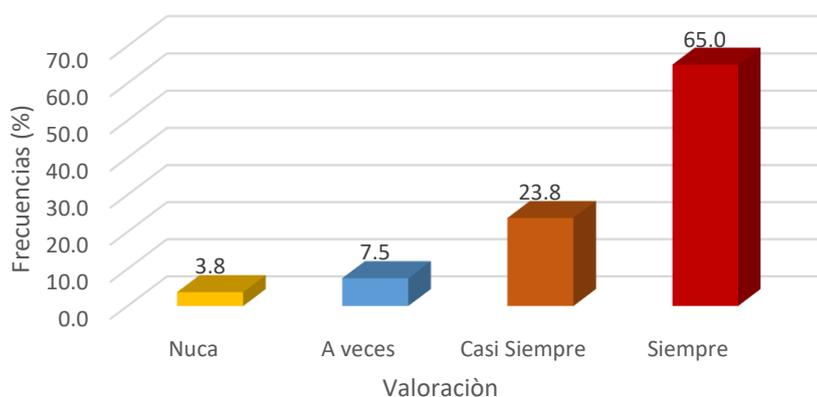


Tabla 05

**Implementación de estrategias para mejorar la Recaudación Tributaria**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3.8	3.8	3.8
Casi Nunca	0	0	0	0
A veces	6	7.5	7.5	11.3
Casi Siempre	19	23.8	23.8	35.0
Siempre	52	65.0	65.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

### Administración Tributaria utiliza políticas e implementa estrategias



Según tabla se aprecia que el 65% de los entrevistados perciben que en la Municipalidad Provincial de Jaén siempre se aplica políticas y estrategias de gestión tributaria, en tanto un 23,8% así lo percibe, lo que se deduce que constantemente hay que mejorar e implementar nuevas estrategias referentes a políticas tributarias.

Tabla 06

**¿Considera usted que la Administración Tributaria informa a los contribuyentes sus obligaciones tributarias y las sanciones si estas no se cumplen?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	3	3.8	3.8	3.8
Casi Nunca	3	3.8	3.8	7.5
A veces	60	75.0	75.0	82.5
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

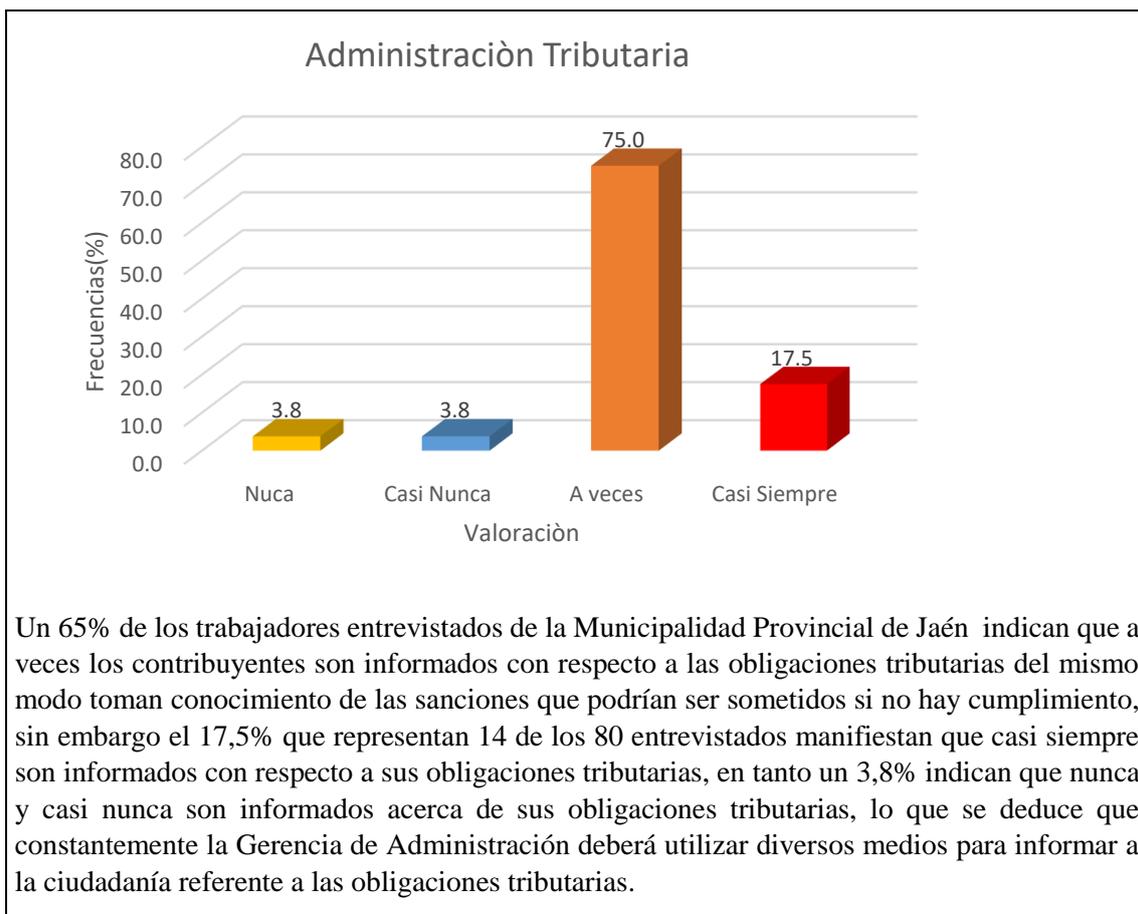


Tabla 07

**¿Cree usted que los usuarios son atendidos de manera eficiente cuando realizan sus reclamos?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	6	7.5	7.5	7.5
Casi Nunca	3	3.8	3.8	11.3
A veces	24	30.0	30.0	41.3
Casi Siempre	30	37.5	37.5	78.8
Siempre	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

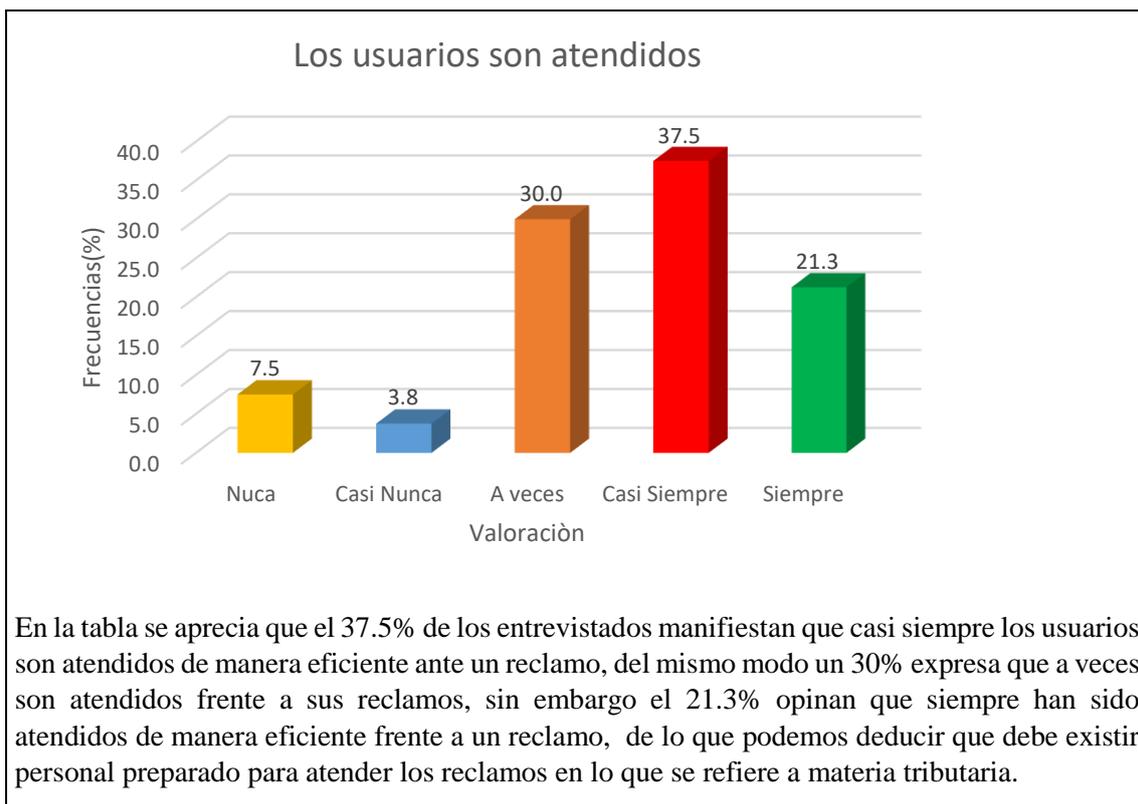


Tabla 08

**¿Considera usted que la Administración Tributaria propone Ordenanzas Municipales para que los contribuyentes obtengan beneficios tributarios?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
A veces	6	7.5	7.5	7.5
Casi Siempre	19	23.8	23.8	31.3
Siempre	55	68.8	68.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

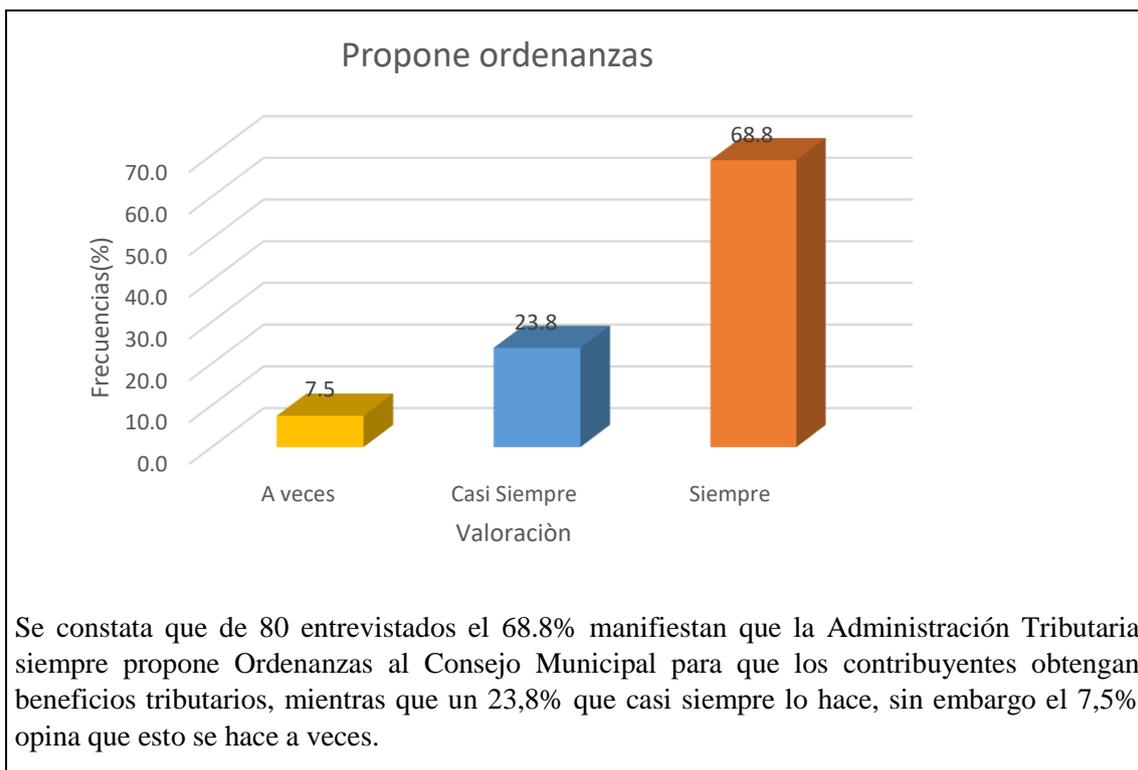


Tabla 09

**¿Considera usted que la Administración Tributaria actualiza el registro de contribuyentes para mejorar la recaudación de los Impuestos y arbitrios municipales?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3.8	3.8	3.8
Casi Nunca	10	12.5	12.5	16.3
A veces	36	45.0	45.0	61.3
Casi Siempre	28	35.0	35.0	96.3
Siempre	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

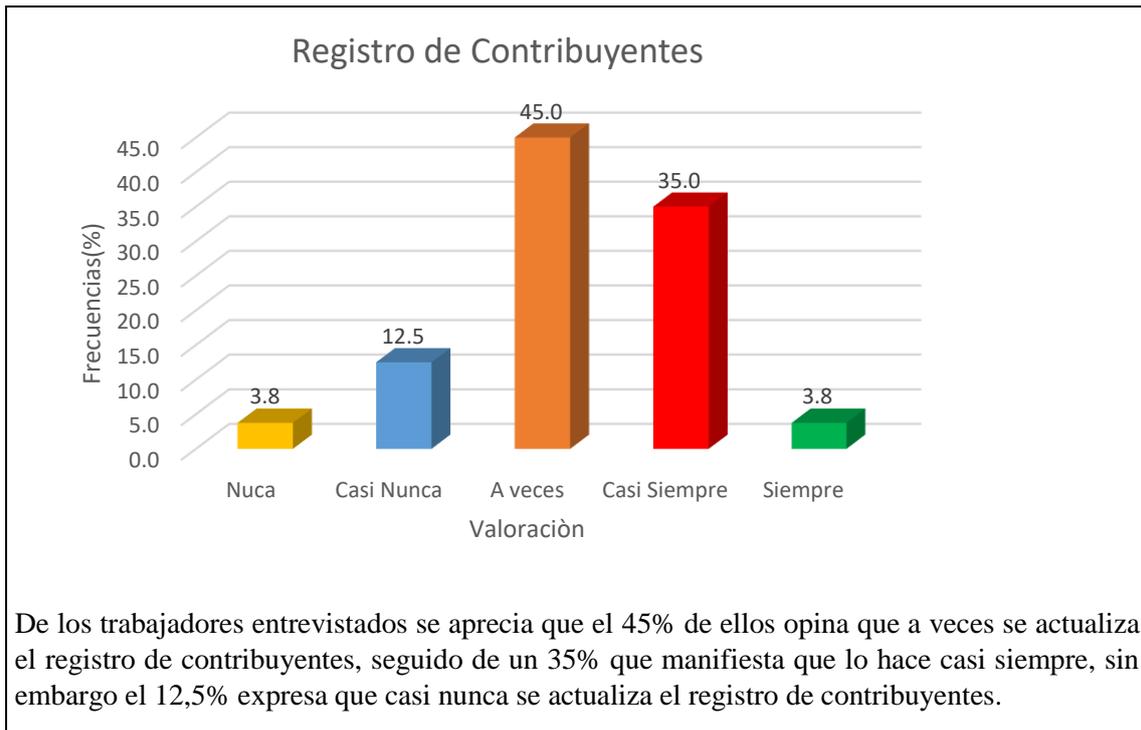


Tabla 10

**¿Considera usted que la Administración Tributaria resuelve las solicitudes de reclamación e impugnaciones de naturaleza tributaria?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	0	0	0	0
Casi Nunca	3	3.8	3.8	3.8
A veces	38	47.5	47.5	51.3
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	39	48.8	48.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

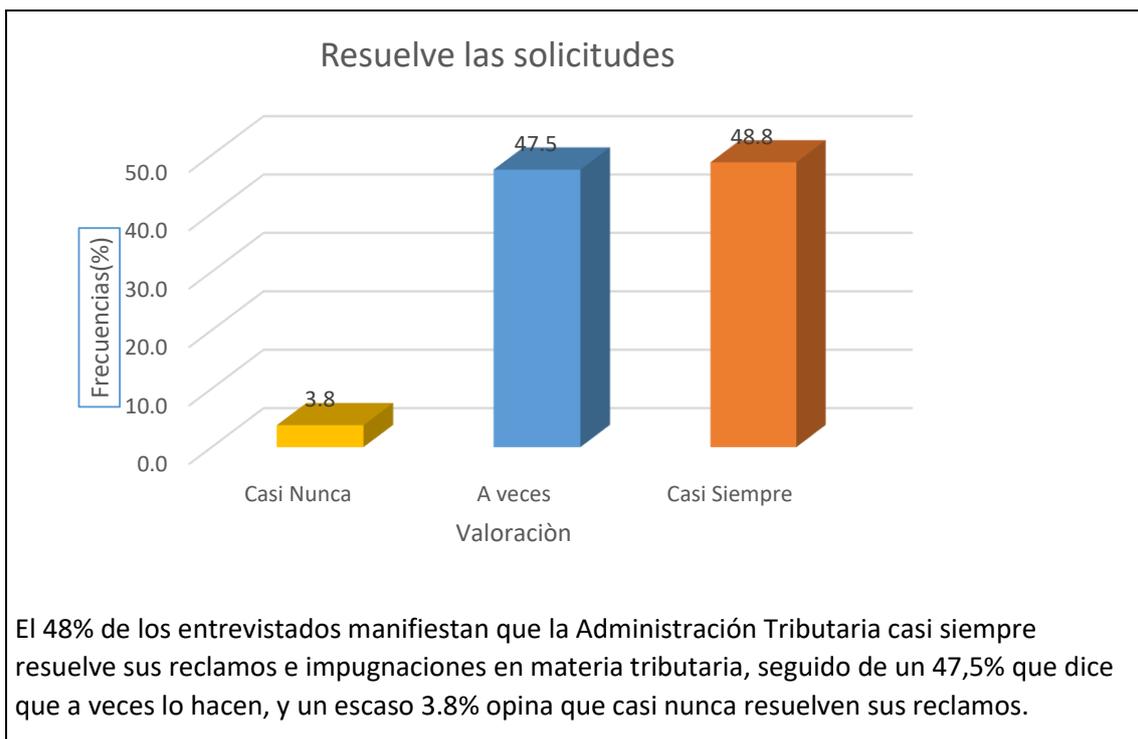


Tabla 11

**¿Cree usted que la Administración Tributaria supervisa la emisión de las declaraciones juradas y la determinación de los tributos a pagar por los contribuyentes?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	33	41.3	41.3	41.3
Casi Nunca	13	16.3	16.3	57.5
A veces	11	13.8	13.8	71.3
Casi Siempre	20	25.0	25.0	96.3
Siempre	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

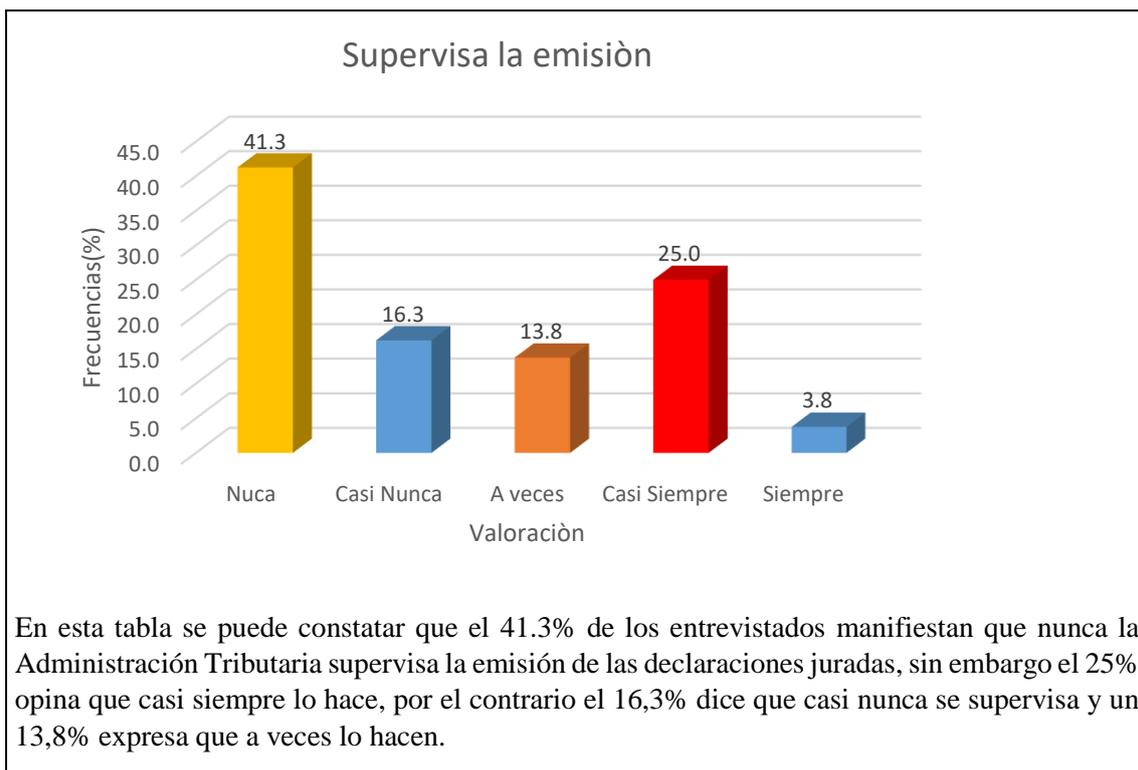


Tabla 12

**¿Cree usted que los contribuyentes se sienten motivados para cumplir con el pago de sus tributos?**

Valoraciòn	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje v\u00e1lido	Porcentaje acumulado
Nuca	38	47.5	47.5	47.5
Casi Nunca	3	3.8	3.8	51.3
Casi Siempre	0	0	0	0
Siempre	0	0	0	0
A veces	39	48.8	48.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboraciòn propia				

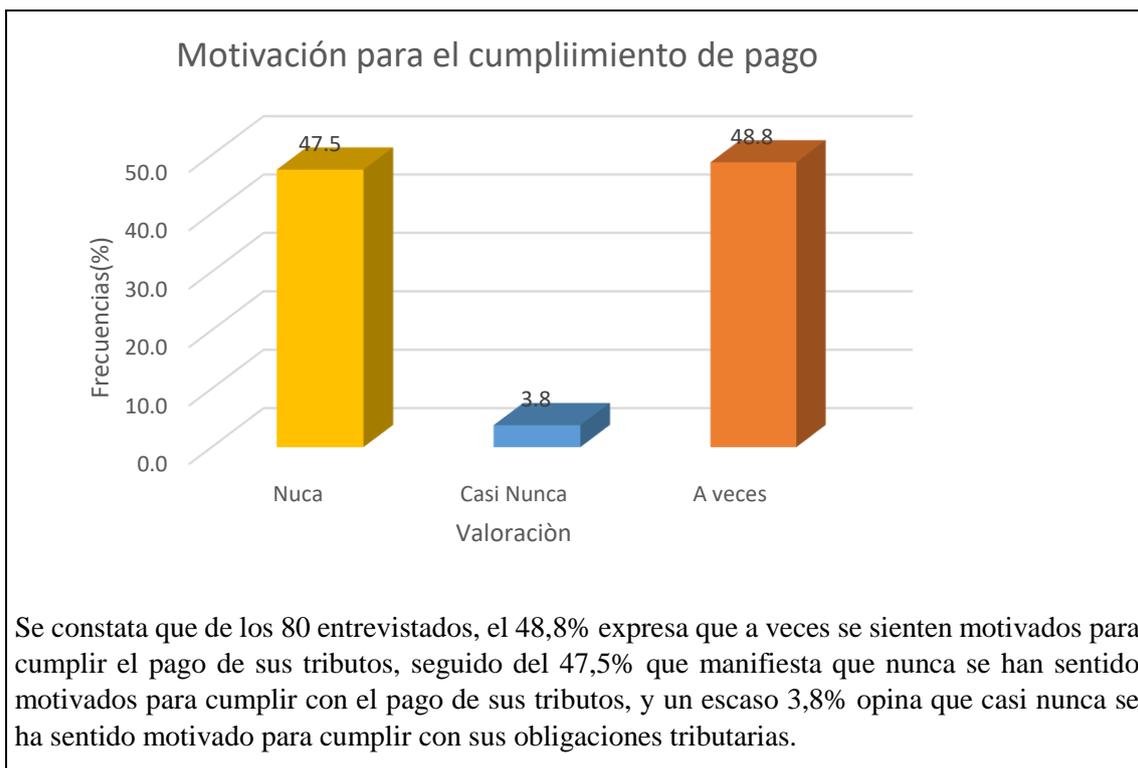


Tabla 13

**¿Considera usted que la Administración Tributaria implementa estrategias para detectar contribuyentes omisos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	3	3.8	3.8	3.8
A veces	26	32.5	32.5	36.3
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	51	63.8	63.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

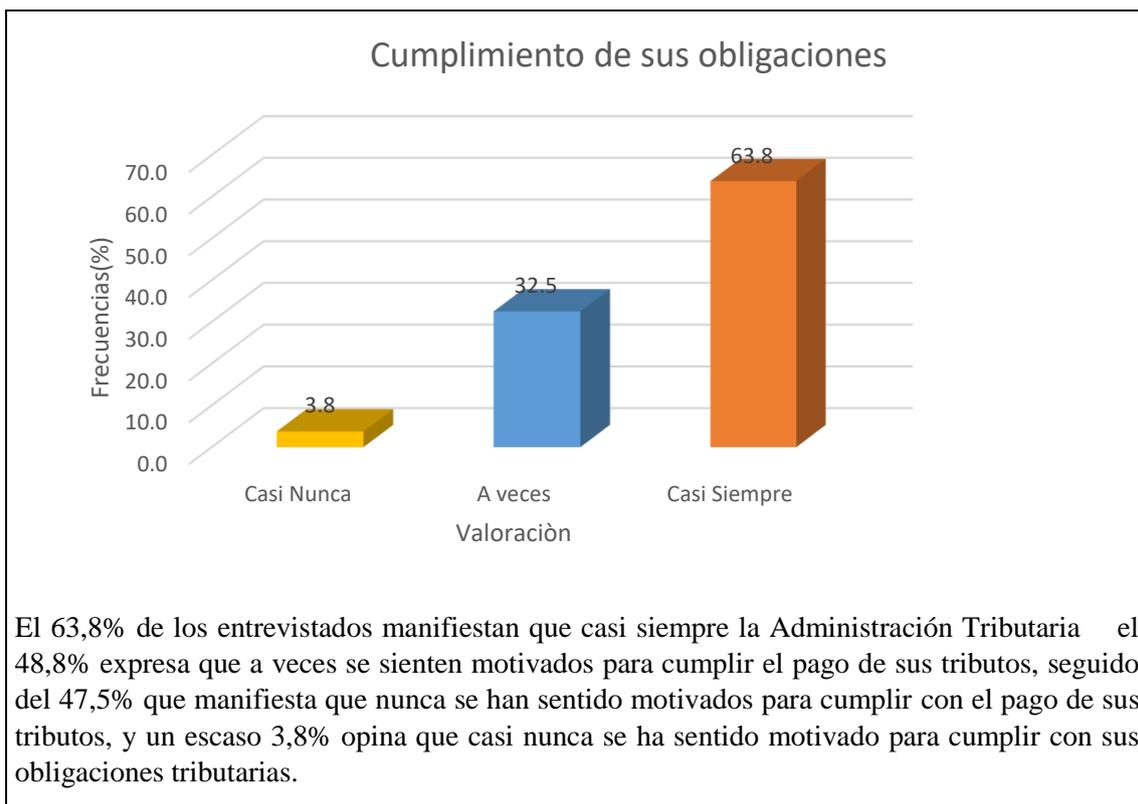


Tabla 14

**¿Cree usted que la Administración Tributaria realiza un control de las deudas de los contribuyentes?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	6	7.5	7.5	7.5
Casi Nunca	30	37.5	37.5	45.0
A veces	27	33.8	33.8	78.8
Casi Siempre	14	17.5	17.5	96.3
Siempre	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

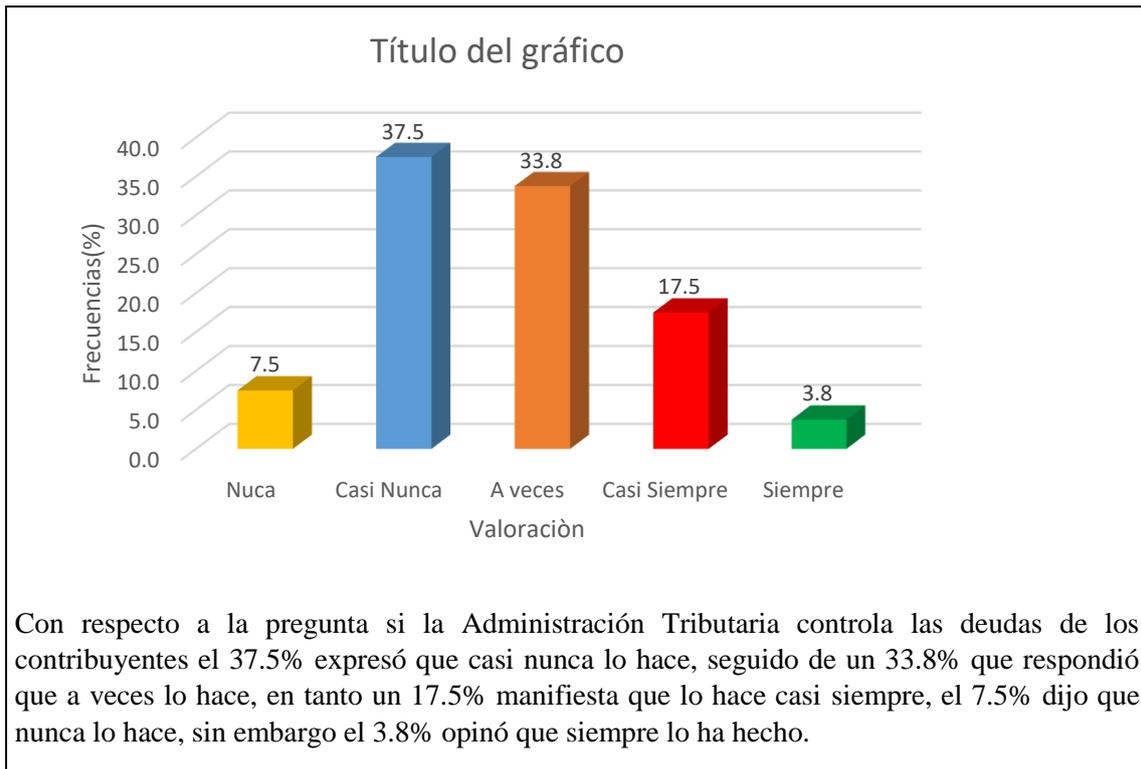


Tabla 15

**¿Cree usted que la Administración Tributaria controla y programa las inspecciones de campo para los predios que hayan determinado omisión y/o subvaluación?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
A veces	20	25.0	25.0	25.0
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	60	75.0	75.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

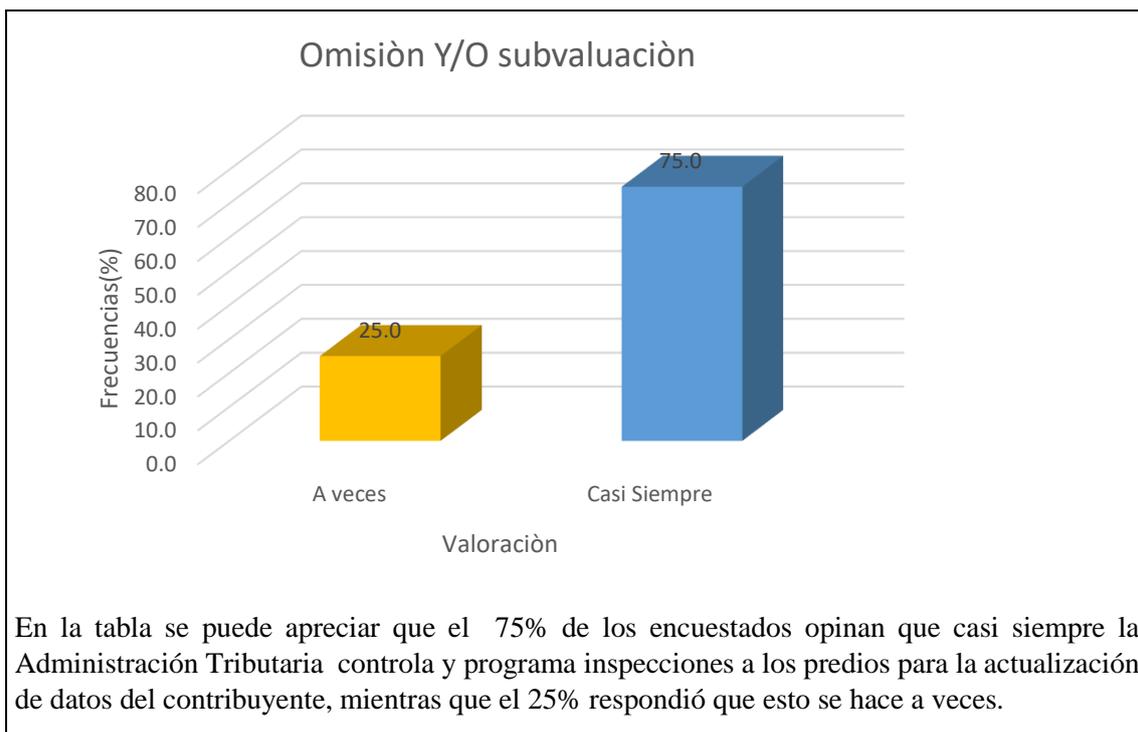
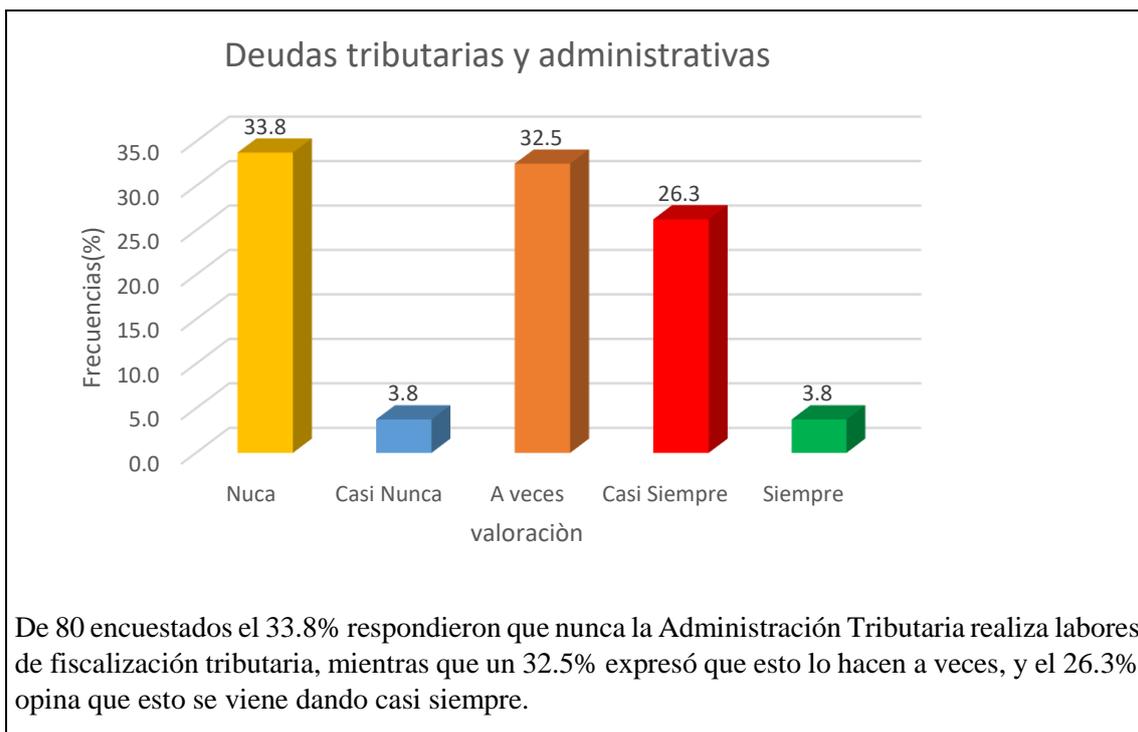


Tabla 16

**¿Cree usted que la Administración Tributaria realiza labores de fiscalización para dar cumplimiento a las obligaciones de pago de las deudas tributarias y administrativas?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	27	33.8	33.8	33.8
Casi Nunca	3	3.8	3.8	37.5
A veces	26	32.5	32.5	70.0
Casi Siempre	21	26.3	26.3	96.3
Siempre	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				



**Tabla 17**

**¿Considera usted que la Administración Tributaria cuenta con una base de datos actualizada de los contribuyentes de la MPJ?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	3	3.8	3.8	3.8
Casi Nunca	3	3.8	3.8	7.5
A veces	30	37.5	37.5	45.0
Casi Siempre	24	30.0	30.0	75.0
Siempre	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

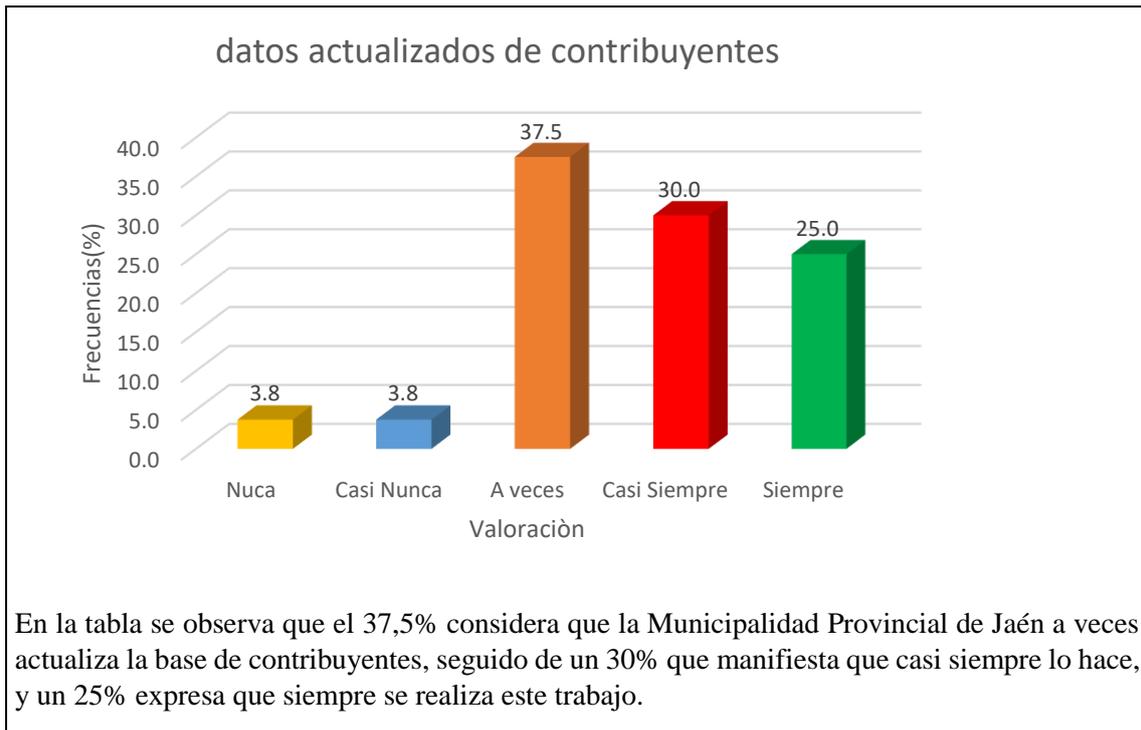


Tabla 18

**¿Considera usted que la Gerencia de Administración Tributaria realiza las cobranzas de manera personalizada?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	27	33.8	33.8	33.8
Casi Nunca	3	3.8	3.8	37.5
A veces	22	27.5	27.5	65.0
Casi Siempre	17	21.3	21.3	86.3
Siempre	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

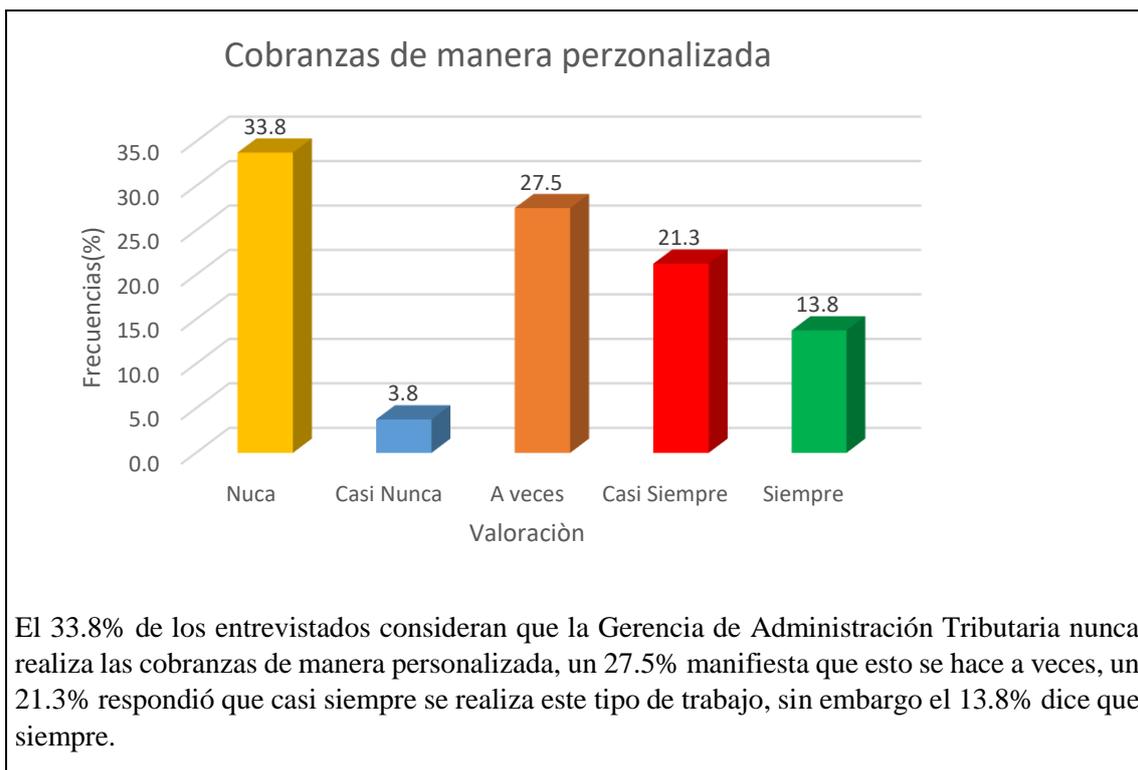


Tabla 19

**¿Cree usted que la Administración Tributaria aplica de manera eficiente el cobro de tributos municipales con resultados?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	3	3.8	3.8	3.8
A veces	23	28.8	28.8	32.5
Casi Siempre	27	33.8	33.8	66.3
Siempre	27	33.8	33.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

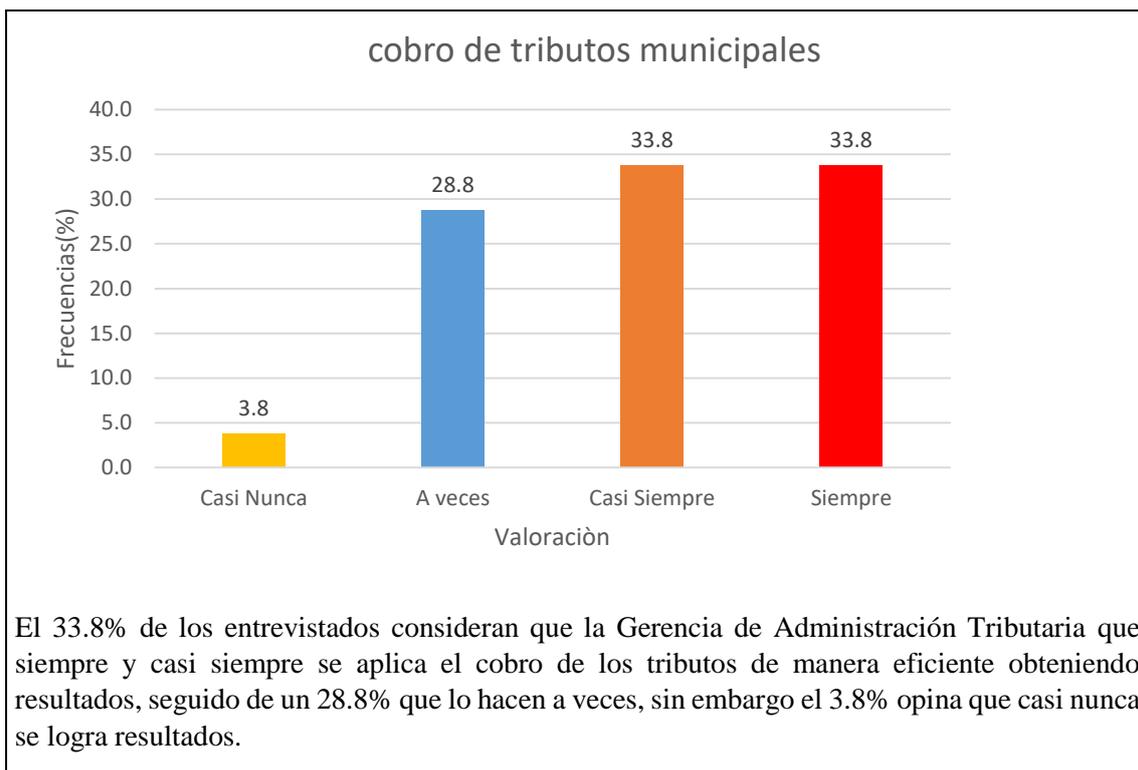


Tabla 20

**¿Considera usted que los notificadores respetan el proceso de cobranza?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	3	3.8	3.8	3.8
A veces	30	37.5	37.5	41.3
Casi Siempre	11	13.8	13.8	55.0
Siempre	36	45.0	45.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

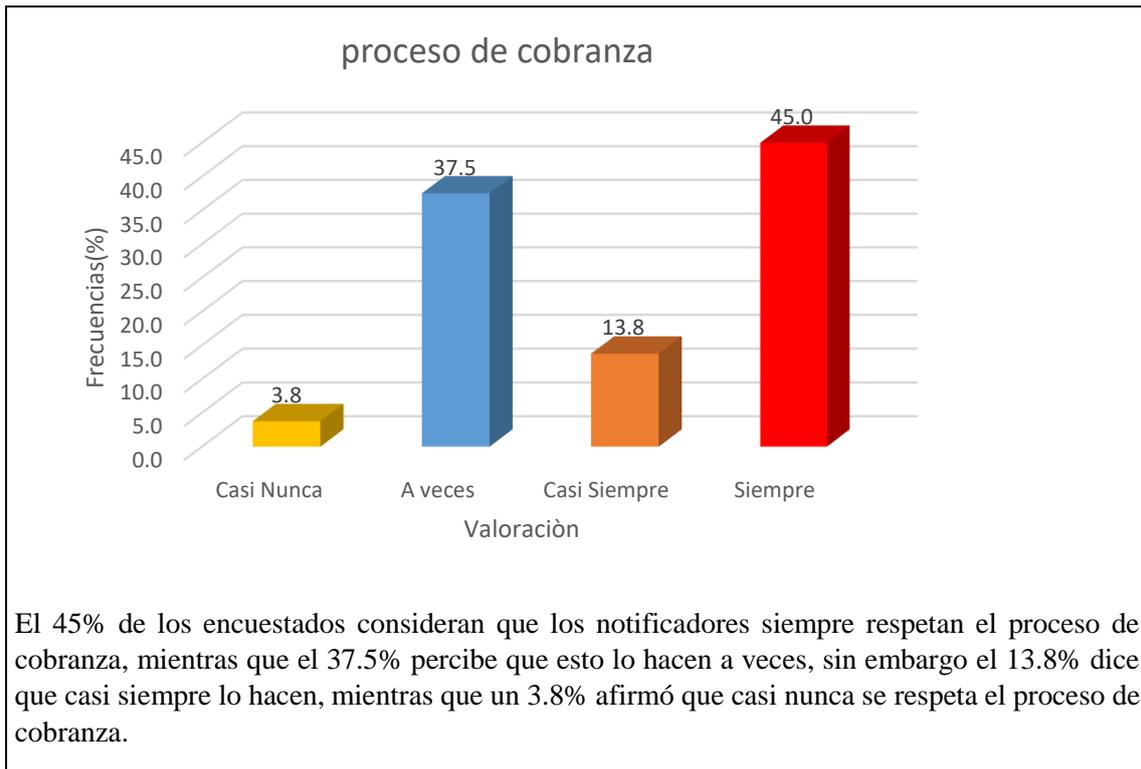


Tabla 21

**¿Cree usted que las notificaciones emitidas por la Administración Tributaria cumplen con los requisitos de ley?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
A veces	39	48,8	48,8	48,8
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	41	51,2	51,2	100,0
Total	80	100,0	100,0	
Fuente: Elaboración propia				

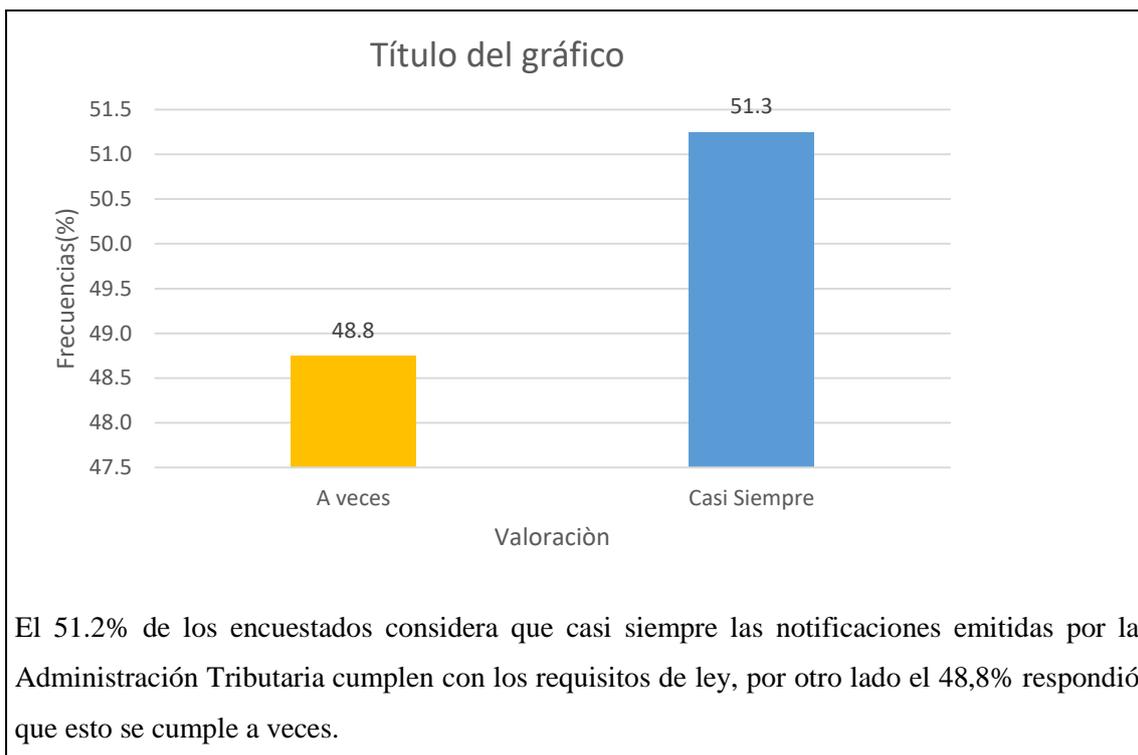


Tabla 22

**¿Considera usted que los notificadores informan correctamente la deuda?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	6	7.5	7.5	7.5
A veces	6	7.5	7.5	15.0
Casi Siempre	32	40.0	40.0	55.0
Siempre	36	45.0	45.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

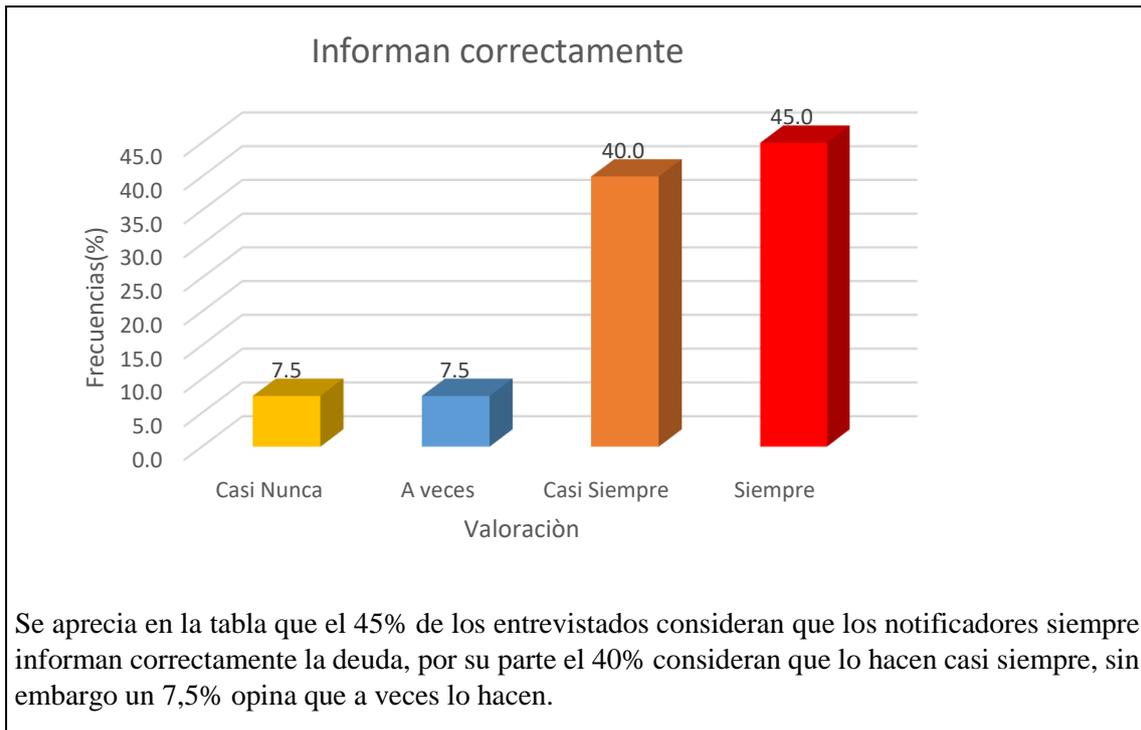


Tabla 23

**¿Considera usted que la Administración Tributaria cuenta con gestores de cobranza preparados para realizar su trabajo?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuca	0	0	0	0
Casi Nunca	6	7.5	7.5	7.5
A veces	20	25.0	25.0	32.5
Casi Siempre	17	21.3	21.3	53.8
Siempre	37	46.3	46.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

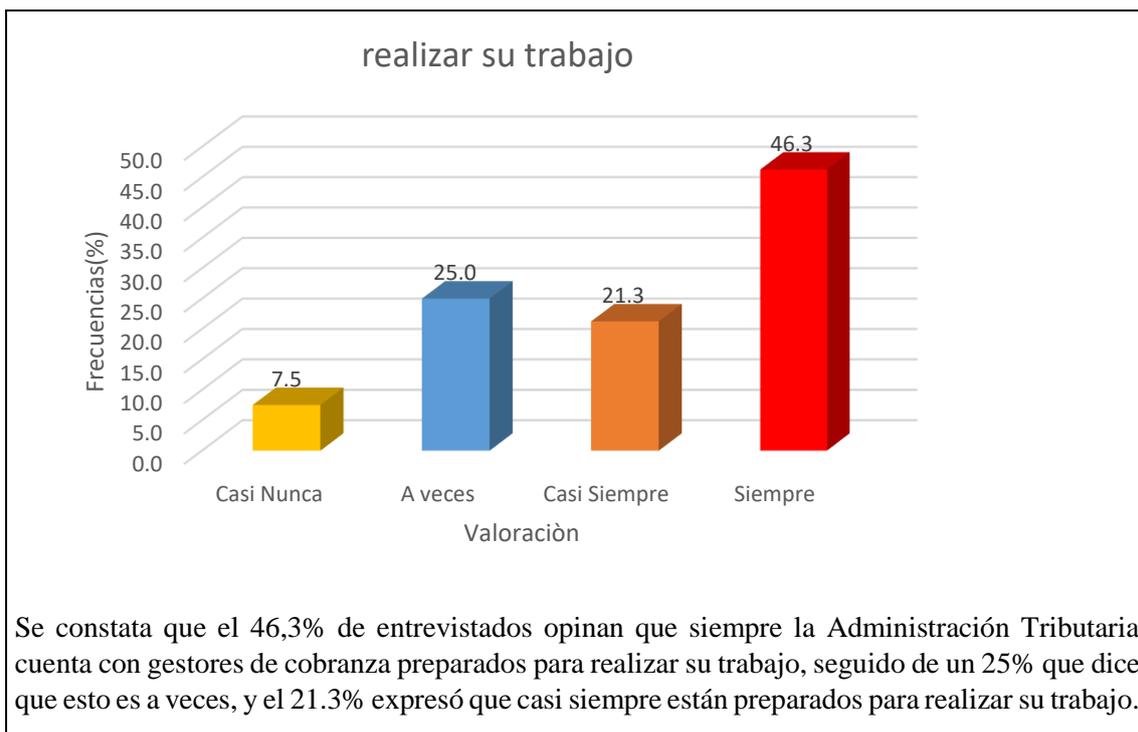


Tabla 24

**¿Cree usted que los trabajadores de la Administración Tributaria son capacitados?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	17	21.3	21.3	21.3
A veces	23	28.8	28.8	50.0
Casi Siempre	40	50.0	50.0	100.0
Siempre	0	0	0	0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

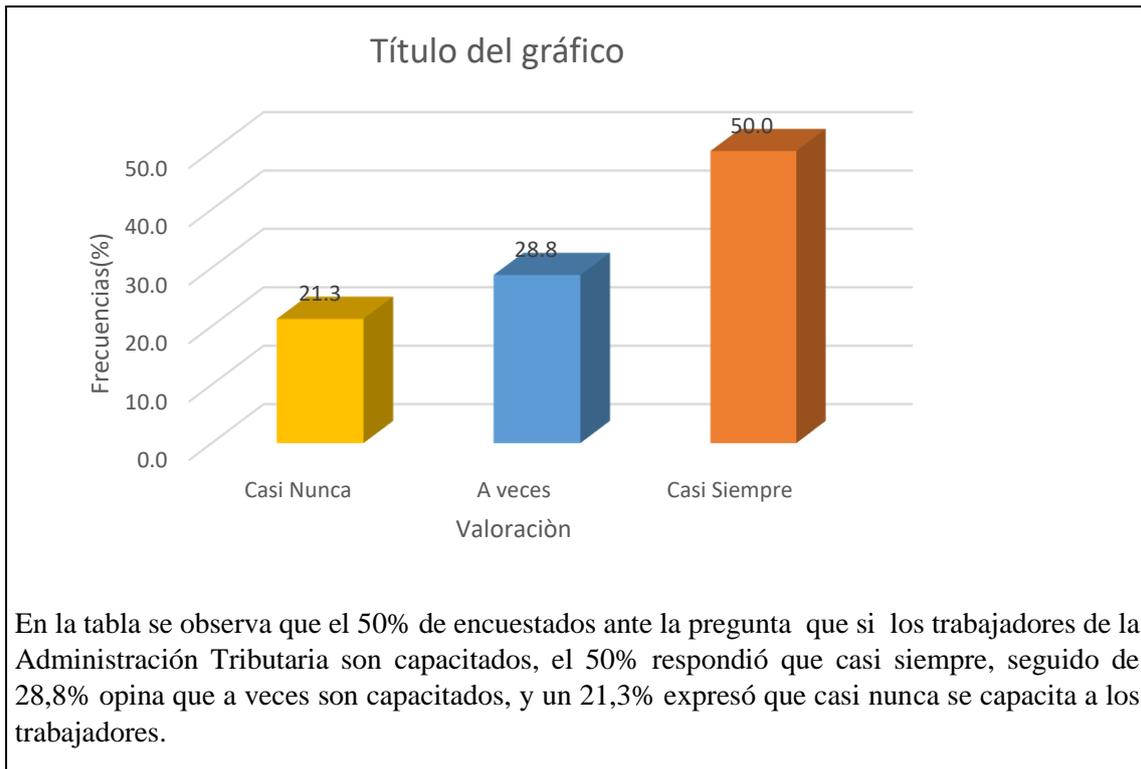


Tabla 25

**¿Cree usted que el trabajo que realizan los gestores de cobranza es el apropiado?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	3	3.8	3.8	3.8
A veces	60	75.0	75.0	78.8
Casi Siempre	17	21.3	21.3	100.0
Siempre	0	0	0	0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

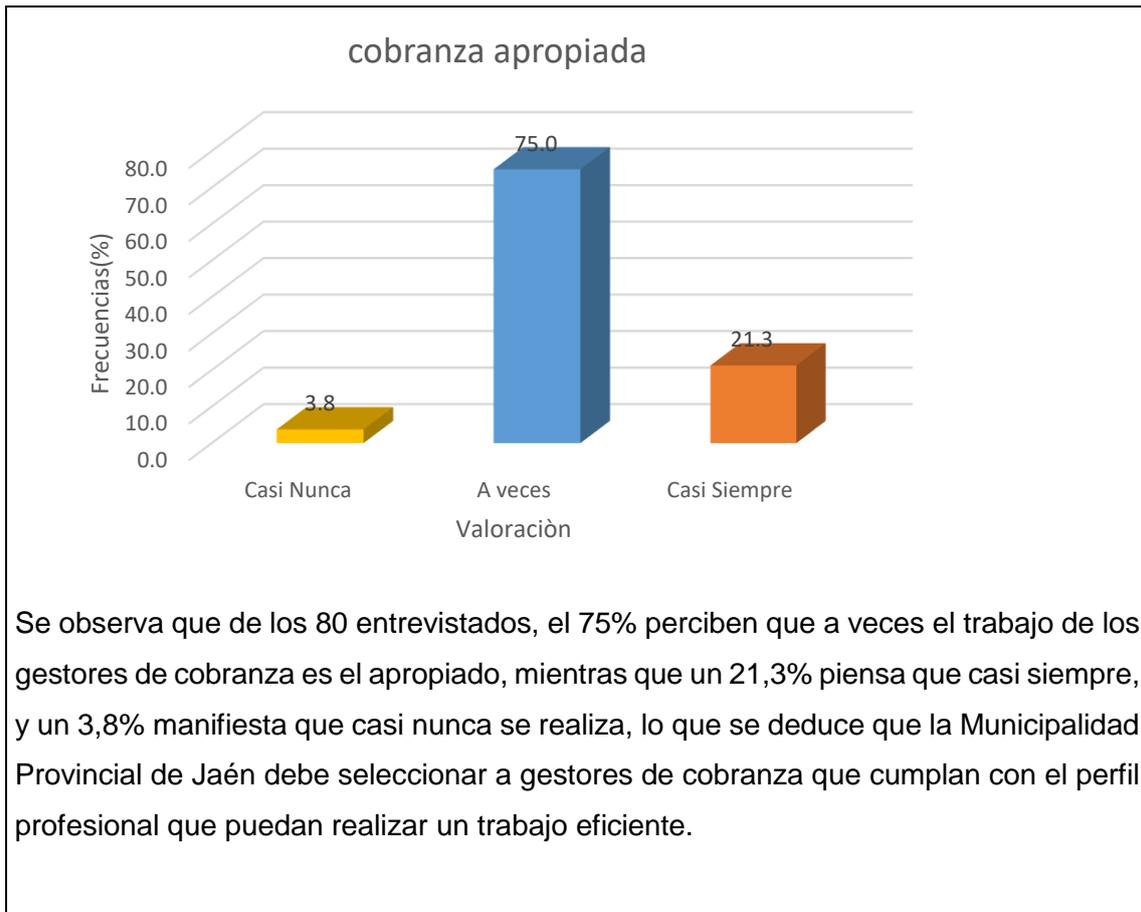


Tabla 26

**¿Considera usted que la Administración Tributaria utiliza medios escritos para comunicar la deuda a los contribuyentes?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
A veces	0	0	0	0
Casi Siempre	31	38.8	38.8	38.8
Siempre	49	61.3	61.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

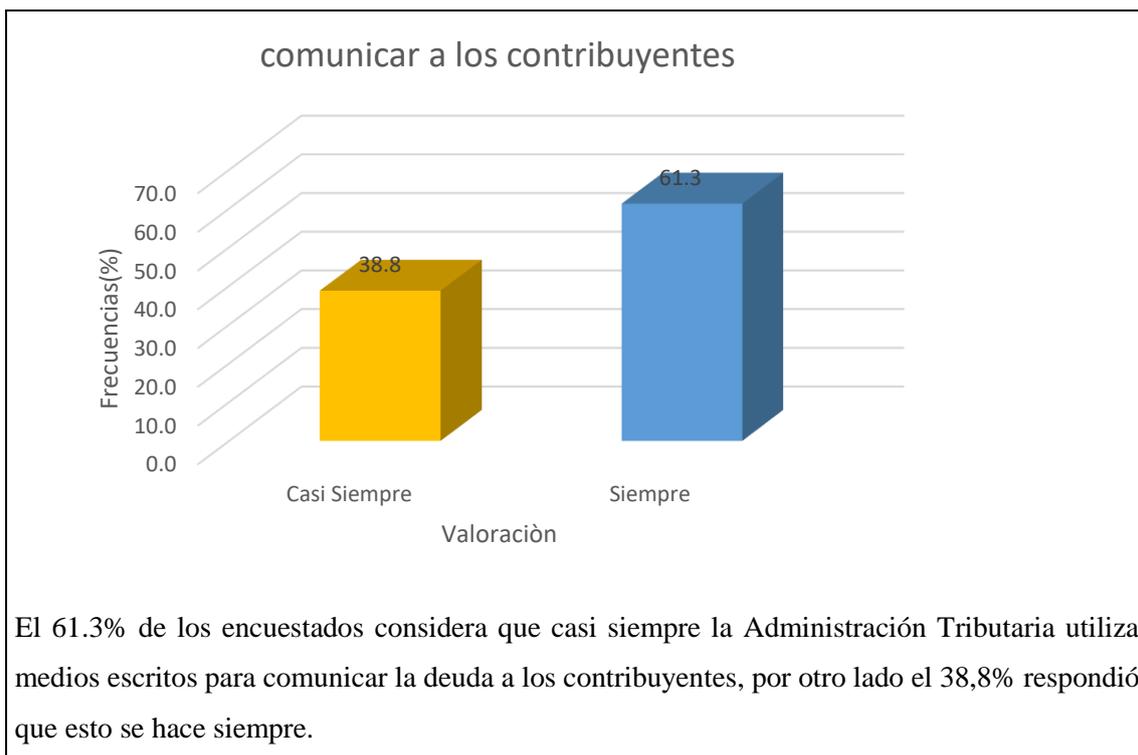


Tabla 27

**¿Cree usted que la Administración Tributaria brinda facilidades de pago a los contribuyentes?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	6	7.5	7.5	7.5
A veces	33	41.3	41.3	48.8
Casi Siempre	16	20.0	20.0	68.8
Siempre	25	31.3	31.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				

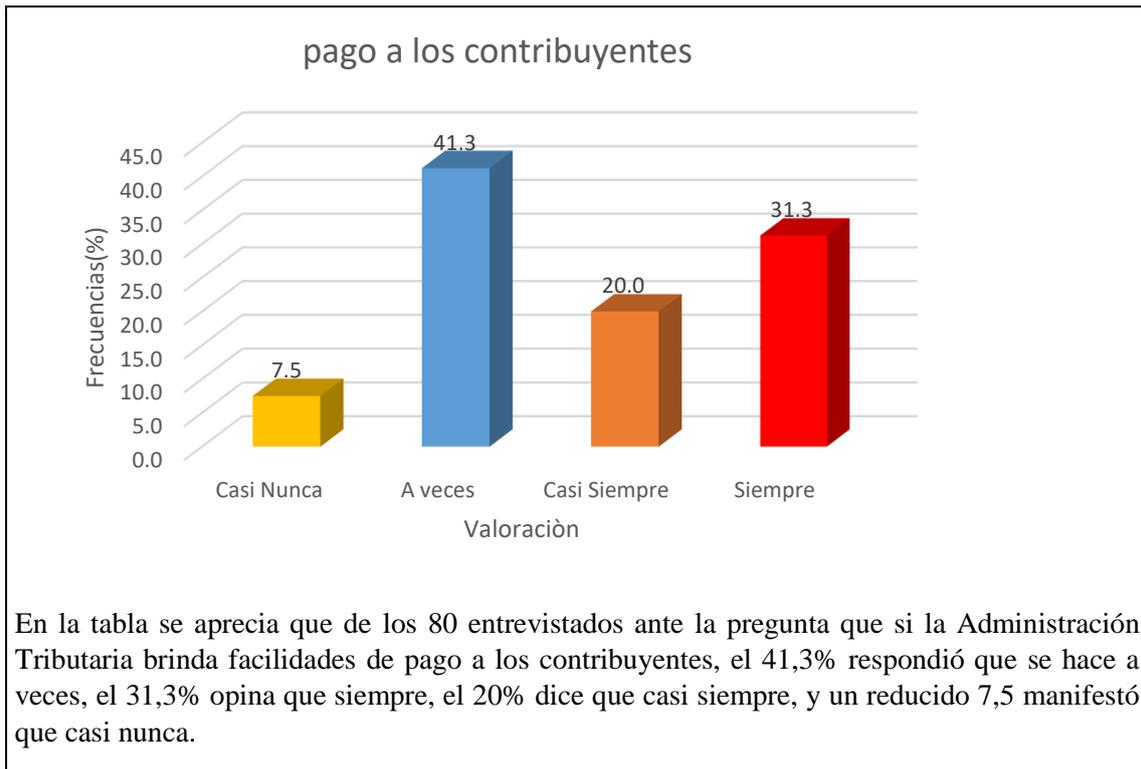
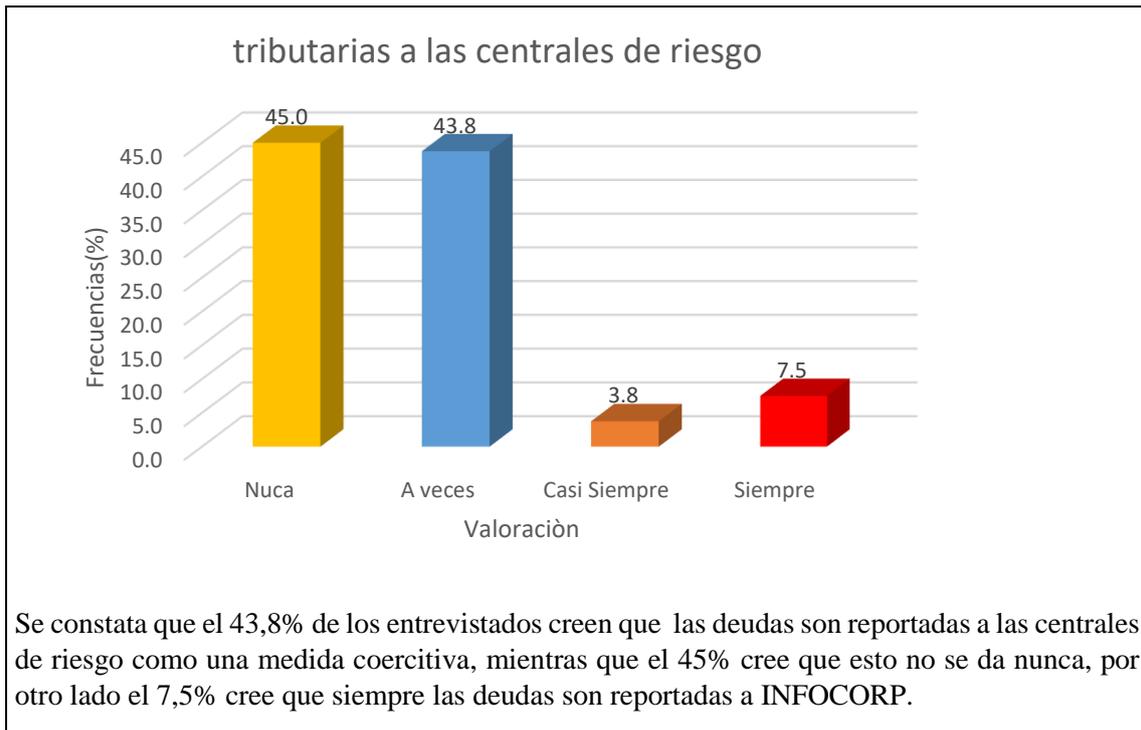


Tabla 28

**¿Cree usted que la Administración Tributaria reporta las deudas a las centrales de riesgo?**

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	36	45.0	45.0	45.0
Casi Nunca	0	0	0	0
A veces	35	43.8	43.8	88.8
Casi Siempre	3	3.8	3.8	92.5
Siempre	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	
Fuente: Elaboración propia				



## VII. DISCUSIÓN

En la presente investigación realizada a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Jaén, se ha obtenido los siguientes resultados que se ponen a discusión. La municipalidad tiene una muestra de 80 contribuyentes en la cual se ha utilizado como instrumento un cuestionario, con la validación del instrumento por Juicio de expertos, lo que se ha utilizado preguntas referentes al sistema de gestión de cobranza y recaudación tributaria.

Según el objetivo para determinar el nivel del gestión de cobranza y recaudación tributaria de los trabajadores y de acuerdo a los resultados de los gráficos hechos en la investigación, se ha podido observar que en los cuadros estadísticos: 1, 3, y 7, manifiestan los trabajadores como se manifiesta en los resultados estadísticos.

Tal como se demuestran:

Según los resultados obtenidos en la dimensión Política Tributaria, observamos, según tabla y gráfico 01, que el mayor porcentaje de contribuyentes se ubican en el nivel Alta con un 80%, seguido de Moderada con un 12.5% y el 7.5% que corresponde a Muy Alta.

Según los resultados obtenidos en la dimensión Administración Tributaria, observamos, según tabla y gráfico 02, que el mayor porcentaje de contribuyentes se ubican en el nivel Alta con un 81.3%, seguido de Moderada con un 6.3% y el 12.5% que corresponde a Muy Alta.

Según los resultados obtenidos en la Fiscalización Tributaria, observamos, según tabla y gráfico 03, que el mayor porcentaje de contribuyentes se ubican en el nivel Alta con un 77.5%, seguido de Moderada con un 12.5% y el 10% que corresponde a Muy Alta.

Según los resultados obtenidos en la variable Recaudación Tributaria, considerando todas sus dimensiones de la tabla y gráfico 04, se observa que el mayor porcentaje de clientes de la Municipalidad de Jaén, se ubican en el nivel Alto, siendo las dimensión Administración Tributaria con el 81.3%, en el nivel moderado iguales porcentajes lo obtienen las dimensiones Política Tributaria y Fiscalización Tributaria con 12.5%, en el nivel muy alta, el mayor porcentaje lo tiene la dimensión Administración Tributaria con un 12.5%.

Según los resultados obtenidos en la Gestión de las Cobranzas, observamos, según tabla y gráfico 05, que el mayor porcentaje de contribuyentes se ubican en el nivel Alta con un 60%, seguido de Moderada con un 30% y el 10% que corresponde a Muy Alta.

Según los resultados obtenidos en la Gestión de las Cobranzas, observamos, según tabla y gráfico 04, que el mayor porcentaje de contribuyentes se ubican en el nivel Alta con un 87.5%, seguido de Moderada con un 6.3% y el 6.3% que corresponde a Muy Alta.

Según los resultados obtenidos en la Gestión de las Cobranzas, observamos, según tabla y gráfico 07, que el mayor porcentaje de contribuyentes se ubican en el nivel Alta con un 87.5% respecto a la Administración de Cobranzas, seguido de Moderada con la dimensión Gestión de las Cobranzas con un 30% y también la dimensión en Gestión de las Cobranzas con un 10% que corresponde a Muy Alta.

## **VIII. PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA**

**I. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA:** Este trabajo de investigación propone implementar un Sistema de gestión de Cobranzas, lo cual ayudará a optimizar y mejorar la recaudación tributaria en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén.

La Gerencia de la Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Jaén debe contar con personal capacitado, experimentado para que labore en las diferentes áreas de la cobranza, así mismo que realice el control de las mismas.

Ésta propuesta se justifica a partir de las siguientes teorías: la teoría de la tributación de (Jaramillo, 2013). La que contribuye con criterios específicos como los principios de la suficiencia, principio de la equidad, principio de la neutralidad y principio de la simplicidad; de la misma manera lo hace la teoría de la potestad tributaria de (Olavarría, 2012) alcanzando pautas claras de toma de decisiones como: la inherencia o con naturalidad al estado, emana de la norma suprema, es ejercida por el poder legislativo, faculta para imponer contribuciones mediante ley y fundamenta la actuación de las autoridades. Del mismo modo lo hace la teoría de las contribuciones según su fuente de derecho (Caso, 2012) al alcanzarnos fuentes para tomar en cuenta durante el sistema de gestión de cobranzas, entre ellos: las fuentes materiales de derecho, fuentes racionales del derecho y fuentes formales de derecho.

Desde el punto de vista social. La recaudación tributaria permite que los ingresos percibidos sean utilizados de manera adecuada, estos tienen que ser redistribuidos en bien de la sociedad, es decir que se realicen obras de infraestructura, mejoramientos de carreteras, creación de escuelas, implementación de programas sociales, todo ello en bien de la sociedad, ya que de esta manera los contribuyentes tengan la predisposición de tener que cumplir con sus obligaciones tributarias de manera espontánea.

La poca concentración de recursos provenientes del bajo nivel de recaudación, debido a la evasión de los impuestos no permite financiar servicios públicos adecuados; en ese sentido una de las políticas es proponer una reforma tributaria con énfasis en el incremento de la recaudación de los impuestos directos, en la reducción de algunas tasas impositivas, en la ampliación de la base tributaria y en reformas institucionales que fortalezcan a las administraciones tributarias.

## **II.OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Mejorar el nivel de recaudación de tributos de la Municipalidad Provincial de Jaén – 2018

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

**OE1.-** Actualizar el padrón de contribuyentes.

**OE2.-** Proponer 2 amnistías tributarias por año.

**OE3.-** Brindar acceso del sistema operativo al usuario.

**III. ESTRATEGIAS:** Para la ejecución de la presente propuesta; se desarrollaron 02 reuniones de sensibilización y coordinación: 01 con el responsable de la Gerencia de Administración Tributaria y; 01 con los trabajadores de la misma Gerencia con una duración de 60 minutos, en la que se llegó a consolidar la propuesta.

## **IV.FASES EN LA QUE SE DESARROLLARÁ LA PROPUESTA**

### **1. PRIMERA FASE: Actualizar el padrón de contribuyentes**

**A. Difusión:** En esta fase se difundirá mediante notificaciones personalizadas, la necesidad de que los contribuyentes se apersonen a la Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria, para registrar los predios que los usuarios no lo hayan registrado cuando realizaron la compra del bien inmueble, o la baja del mismo cuando decidan transferir o vender a otra persona, así como la actualización del bien inmueble según los cambios que hayan realizado en dicho predio.

**B. Costos:**

Nº	DETALLE	U.M	COSTO	TOTAL
01	PAPEL BOND	20 Millares	22.00	440.00
02	TONER 85A	05 Unidades	360.00	1,800.00
03	DISTRIBUCIÓN	10	1,200.00	12,000.00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>14,240.00</b>

**C. Temporalidad:** Esta difusión se realizará durante los dos primeros meses del año: Enero y Febrero.

**D. Costo beneficio:** El beneficio de este costo, se verá reflejado en los futuros ingresos, porque tendremos nuevos predios registrados en el sistema y que estos empezarán a tributar, así como la actualización de la construcción de predios ya existentes que en algunos casos vienen cancelando como solares cuando éstos ya son casas.

**2. SEGUNDA FASE: Amnistías Tributarias**

**A. Difusión:** En esta fase se pretende difundir en los diferentes medios televisivos, escritos y radiales las amnistías tributarias en beneficio de los contribuyentes, del mismo modo se informará a la población en que se invierte los ingresos por concepto de impuestos y arbitrios.

**B. Beneficios de la Amnistía Tributaria:** Son otorgadas por el Concejo Municipal mediante una ordenanza en la que se establece el beneficio tributario que puede consistir en descuento de intereses del 100% y descuento de arbitrios hasta en un 50% o sujeto a evaluación.

**C. Costos:**

Nº	DETALLE	U.M	COSTO	TOTAL
01	Volantes	20 Millares	70.00	1,400.00
02	Publicidad Radial	2 Meses	6,000.00	12,000.00
03	Publicidad Televisiva	2 Meses	8,000.00	16,000.00
04	Publicidad Escrita	2 Meses	1,500.00	3,000.00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>32,400.00</b>

**D. Temporalidad:** Actualmente las amnistías tributarias se dan una sola vez al año, se propone para que en adelante se dé dos veces al año: 1.- En fiestas patrias y, 2.- En el mes de Diciembre por fiestas navideñas

**E. Costo beneficio:** El beneficio de este costo en estas dos amnistías, será cobrar 10 veces más de lo que se está invirtiendo en difundirla, ya que actualmente la morosidad es muy alta.

### 3. TERCERA FASE: Acceso del usuario al sistema operativo

Implementar el sistema web de la Municipalidad de tal manera que el contribuyente tenga acceso directo a la página ingresando tan solamente con su número de DNI, y que éstos a la vez puedan verificar el estado de sus predios, al mismo tiempo puedan imprimir en el lugar donde se encuentren su estado de cuenta.

Colgar toda la información recogida en el proceso de investigación, y esta pueda ser visualizada por el propio contribuyente.

**A. Difusión:** Para difundir esta fase se utilizará los diferentes medios televisivos, escritos y radiales la importancia del acceso por parte de los usuarios al sistema operativo.

#### B. Costos:

Nº	DETALLE	U.M	COSTO	TOTAL
01	Elaboración del Software	01	3,000.00	3,000.00
02	Volantes	20 Millares	70.00	1,400.00
03	Publicidad Radial	1 Meses	6,000.00	6,000.00
04	Publicidad Televisiva	1 Meses	8,000.00	8,000.00
05	Publicidad Escrita	1 Meses	1,500.00	1,500.00
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>19,900.00</b>

**C. Temporalidad:** Este sistema funcionará por tiempo indefinido.

**D. Costo beneficio:** Serán beneficiados los usuarios por lo que tendrán acceso directo al sistema operativo por el cual conocerán el importe de su deuda, al mismo tiempo podrán realizar consultas en línea; esto permitirá que en los años siguientes las notificaciones sean virtuales, reduciendo así de esta manera costos en la difusión personalizada.

**V.- COSTO TOTAL DE LA PROPUESTA:**

<b>Nº</b>	<b>FASES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>IMPORTE</b>
01	Actualizar el padrón de contribuyentes	2 Meses	14,240.00
02	Amnistías Tributarias	2 Meses	32,400.00
03	Implementación del sistema operativo	1 Mes	19,900.00
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>66,540.00</b>

**ANEXO 01**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA**

Este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

### I. INDICACIONES

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1. Nunca      2. Casi nunca      3. A veces      4. Casi Siempre      5. Siempre

Nº	ITEMS	ESCALA				
		N 1	CN 2	AV 3	CS 4	S 5
	<b>POLÍTICA TRIBUTARIA</b>					
01	¿Considera usted que los ingresos que se recaudan por concepto de Tributos Municipales se invierten en obras públicas?					
02	¿Cree usted que la Administración Tributaria utiliza políticas e implementa estrategias para mejorar la Recaudación Tributaria?					
03	¿Considera usted que la Administración Tributaria informa a los contribuyentes sus obligaciones tributarias y las sanciones si estas no se cumplen?					
04	¿Cree usted que los usuarios son atendidos de manera eficiente cuando realizan sus reclamos?					
05	¿Considera usted que la Administración Tributaria propone Ordenanzas Municipales para que los contribuyentes obtengan beneficios tributarios?					
	<b>ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</b>					
06	¿Considera usted que la Administración Tributaria actualiza el registro de contribuyentes para mejorar la recaudación de los Impuestos y arbitrios municipales?					
07	¿Considera usted que la Administración Tributaria resuelve las solicitudes de reclamación e impugnaciones de naturaleza tributaria?					
08	¿Cree usted que la Administración Tributaria supervisa la emisión de las declaraciones juradas y la determinación de los tributos a pagar por los contribuyentes?					

10	¿Cree usted que los contribuyentes se sienten motivados para cumplir con el pago de sus tributos?					
	<b>FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA</b>	<b>N 1</b>	<b>CN 2</b>	<b>AV 3</b>	<b>CS 4</b>	<b>S 5</b>
11	¿Considera usted que la Administración Tributaria implementa estrategias para detectar contribuyentes omisos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?					
12	¿Cree usted que la Administración Tributaria realiza un control de las deudas de los contribuyentes?					
13	¿Cree usted que la Administración Tributaria controla y programa las inspecciones de campo para los predios que hayan determinado omisión y/o subvaluación?					
14	¿Cree usted que la Administración Tributaria realiza labores de fiscalización para dar cumplimiento a las obligaciones de pago de las deudas tributarias y administrativas?					
	<b>PREPARACIÓN DE LA COBRANZA</b>					
15	¿Considera usted que la Administración Tributaria cuenta con una base de datos actualizada de los contribuyentes de la MPJ?					
16	¿Considera usted que la Gerencia de Administración Tributaria realiza las cobranzas de manera personalizada?					
17	¿Cree usted que la Administración Tributaria aplica de manera eficiente el cobro de tributos municipales con resultados?					
	<b>ENTREGA DE LA COBRANZA</b>					
18	¿Considera usted que los notificadores respetan el proceso de cobranza?					
19	¿Cree usted que las notificaciones emitidas por la Administración Tributaria cumplen con los requisitos de ley?					
20	¿Considera usted que los notificadores informan correctamente la deuda?					

<b>EL TRABAJO DEL GESTOR DE COBRANZA</b>						
21	¿Considera usted que la Administración Tributaria cuenta con gestores de cobranza preparados para realizar su trabajo?					
22	¿Cree usted que los trabajadores de la Administración Tributaria son capacitados?					
23	¿Cree usted que el trabajo que realizan los gestores de cobranza es el apropiado?					
<b>RECEPCIÓN DE LA COBRANZA</b>						
24	¿Considera usted que la Administración Tributaria utiliza medios escritos para comunicar la deuda a los contribuyentes?					
25	¿Cree usted que la Administración Tributaria brinda facilidades de pago a los contribuyentes?					
26	¿Cree usted que la Administración Tributaria reporta las deudas tributarias a las centrales de riesgo?					

**Gracias.**

## ANEXO N° 02

### FICHA TÉCNICA

#### 1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN SOBRE LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA REALIZADA A LOS PEQUEÑOS, MEDIANOS Y PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN.

#### 2. AUTOR DEL INSTRUMENTO.

Joel Carrasco Tuanama

#### 3. Objetivo instrumento.

Recoger información válida y confiable sobre la recaudación tributaria de la municipal de la Provincia de Jaén - Cajamarca.

#### 4. Usuarios.

80 contribuyentes pequeños, medianos y principales de la municipalidad provincial de Jaén - 2018

#### 5. Modo de aplicación.

1. La escala valorativa está diseñada en 25 ítems, (13 preguntas corresponden a la dimensión recaudación tributaria, 12 a la dimensión gestión de cobranzas; con criterios de valoración: **Nunca** (1), **Casi nunca** (2), **A Veces** (3), **Casi siempre** (3) y **Siempre** (4); los mismos que tienen relación con los indicadores de la variable: recaudación tributaria

2º La aplicación del instrumento tendrá una duración de una hora que será aplicada a los principales y medianos contribuyentes.

## 6. Estructura del instrumento

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
			Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
R E C A U D A C I O N	Política Tributaria	1. ¿Considera usted que los ingresos que se recaudan por concepto de Tributos Municipales se invierten en obras públicas?					
		2. ¿Cree usted que la Administración Tributaria utiliza políticas e implementa estrategias para mejorar la Recaudación Tributaria?					
		3. ¿Considera usted que la Administración Tributaria informa a los contribuyentes sus obligaciones tributarias y las sanciones si estas no se cumplen?					
		4. ¿Cree usted que los usuarios son atendidos de manera eficiente cuando realizan sus reclamos?					
		5. ¿Considera usted que la Administración Tributaria propone Ordenanzas Municipales para que los contribuyentes obtengan beneficios tributarios?					
		6. ¿Considera usted que la Administración Tributaria actualiza el registro de contribuyentes para mejorar la recaudación de los Impuestos y arbitrios municipales?					
		7. ¿Considera usted que la Administración Tributaria resuelve las solicitudes de reclamación e impugnaciones de naturaleza tributaria?					
		8. ¿Cree usted que la Administración Tributaria supervisa la emisión de las declaraciones juradas y la					

T R I B U T A R I A		determinación de los tributos a pagar por los contribuyentes?					
		9. ¿Cree usted que los contribuyentes se sienten motivados para cumplir con el pago de sus tributos?					
		10. ¿Considera usted que la Administración Tributaria implementa estrategias para detectar contribuyentes omisos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?					
		11. ¿Cree usted que la Administración Tributaria realiza un control de las deudas de los contribuyentes?					
		12. ¿Cree usted que la Administración Tributaria controla y programa las inspecciones de campo para los predios que hayan determinado omisión y/o subvaluación?					
		13. ¿Cree usted que la Administración Tributaria realiza labores de fiscalización para dar cumplimiento a las obligaciones de pago de las deudas tributarias y administrativas?					
	Gestión de Cobranzas	14. ¿Considera usted que la Administración Tributaria cuenta con una base de datos actualizada de los contribuyentes de la MPJ?					
		15. ¿Considera usted que la Gerencia de Administración Tributaria realiza las cobranzas de manera personalizada?					
		16. ¿Cree usted que la Administración Tributaria aplica de manera eficiente el cobro de tributos municipales con resultados?					
		17. ¿Considera usted que los notificadores respetan el proceso de cobranza?					

		18. ¿Cree usted que las notificaciones emitidas por la Administración Tributaria cumplen con los requisitos de ley?						
		19. ¿Considera usted que los notificadores informan correctamente la deuda?						
		20. ¿Considera usted que la Administración Tributaria cuenta con gestores de cobranza preparados para realizar su trabajo?						
		21. ¿Cree usted que los trabajadores de la Administración Tributaria son capacitados?						
		22. ¿Cree usted que el trabajo que realizan los gestores de cobranza es el apropiado?						
		23. ¿Considera usted que la Administración Tributaria utiliza medios escritos para comunicar la deuda a los contribuyentes?						
		24. ¿Cree usted que la Administración Tributaria brinda facilidades de pago a los contribuyentes?						
		25. ¿Cree usted que la Administración Tributaria reporta las deudas tributarias a las centrales de riesgo?						

## 7. ESCALA.

### 7.1. ESCALA GENERAL:

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>RANGO</b>
<b>MUY MALA</b>	<b>1</b>	<b>1 - 20</b>
<b>MALA</b>	<b>2</b>	<b>21 - 40</b>
<b>REGULAR</b>	<b>3</b>	<b>41 - 60</b>
<b>BUENA</b>	<b>4</b>	<b>61 - 80</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>5</b>	<b>81 - 100</b>

### 7.2. ESCALA ESPECÍFICA:

**DIMENSIÓN: Política tributaria**

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>RANGO</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>1</b>	<b>1 - 8</b>
<b>REGULAR</b>	<b>2</b>	<b>9 - 16</b>
<b>BUENO</b>	<b>3</b>	<b>17 - 24</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>4</b>	<b>25 - 32</b>

**DIMENSIONES: Administración tributaria y fiscalización tributaria**

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>RANGO</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>1</b>	<b>1 - 6</b>
<b>REGULAR</b>	<b>2</b>	<b>7 - 12</b>
<b>BUENO</b>	<b>3</b>	<b>13 - 18</b>
<b>EXCELENTE</b>	<b>4</b>	<b>19 - 24</b>



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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

CARRASCO TUANAMA JOEL  
D.N.I. : 41466240  
Domicilio : Prl. Lambayeque N° 423 – Jaén - Cajamarca  
Teléfono : Fijo : 076 - 433110 Móvil : 948556547  
E-mail : carrasco976@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :  
.....

Escuela :  
.....

Carrera :  
.....

Título :  
.....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Gestión pública

Mención : ...

### 3. DATOS DE LA TESIS

**Autor (es) Apellidos y Nombres:**

Carrasco Tuanama Joel

**Título de la tesis:**

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN – 2018.

**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.

Fecha: 25-01-2019

  
Firma : CARRASCO TUANAMA JOEL  
DNI: 41466240



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Flor Delicia Heredia Llatas; docente de la Escuela de Post Grado en el programa de maestría de Gestión Pública; de la Universidad Cesar Vallejo filial Chiclayo; revisor de la Tesis Titulada:

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN – 2018”

Del estudiante Post Grado de Maestría en Gestión Pública: JOEL CARRASCO TUANAMA; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada uno de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 26 de Diciembre 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "F. Heredia Llatas", is written over a horizontal line.

MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA  
DOCENTE DE LA ESCUELA POST GRADO UCV

# PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN – 2018

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>myslide.es</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>prezi.com</b>	

*[Handwritten signature]*  
Flor Delicia  
Heredia Alvarado  
41365424



# 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  
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Br. JOEL CARRASCO TUANAMA**

INFORME TÍTULADO:

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN  
TRIBUTARIA EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE JAÉN – 2018.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 26/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN