



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Gestión de cobranza y su relación con la Recaudación del Impuesto  
Predial del SAT, Tarapoto - 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

Coralí, Hernández Rodríguez

Jery, Hernández Fernández

**ASESOR:**

Mg. Roger Burgos Bardales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**TARAPOTO – PERÚ**

**2019**

## Página del jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ CORALI**, con DNI N° 71581332, cuyo título es: "**Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018**".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **17 Diecisiete**.

Tarapoto, 14 de diciembre de 2018

  
.....  
Ing. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171

PRESIDENTE

  
.....  
Mg. Roger Burgos Barales  
CLAD: 9264

SECRETARIO

  
.....  
Tercero Fossanando Puro  
Lic. en Administración  
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **JERY, HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ**, con DNI N° 74350113, cuyo título es: "**Gestión de cobranza y su relación con la Recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018**",


Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **17, Diecisiete.**

Tarapoto, 14 de diciembre del 2018.



Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171

PRESIDENTE



Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 9264

SECRETARIO



VOCAL  
Tercero Fajardo Puyo  
Lic. en Administración



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **Dedicatoria**

A Dios por guiar cada uno de nuestros pasos e iluminarnos en las metas propuestas, sin él no habiéramos podido alcanzar nada de lo que hemos logrado.

A nuestros padres por el apoyo incondicional recibido, y la sabiduría necesaria para avanzar como profesionales.

A nuestros hermanos y demás familiares por brindarnos su tiempo y ánimos de superación.

Coralí, Hernández Rodríguez

Jery, Hernández Fernández

## **Agradecimiento**

Es grato agradecer a cada una de las personas que siempre nos apoyaron incondicionalmente en la parte metodológica y teórica para realizar esta tesis.

Al Econ. Juan José Islas Carbajal, por la orientación necesaria y el apoyo incondicional aportado con su experiencia como colaborador.

Coralí, Hernández Rodríguez

Jery, Hernández Fernández

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ CORALI**, con DNI N° 71581332 y **HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ JERY**, con DNI N° 74350113 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, del programa de Administración, con la tesis titulada "**Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018**", declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría.
2. He respetado las normas internacionales de las citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcial.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
5. Asimismo, toda la documentación que adjunto es veraz y auténtica.

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

Cacatachi, 14 diciembre del 2018.



**Hernández Rodríguez Corali**  
**DNI N.º 71581332**  
**Estudiante**



**Hernández Fernández Jery**  
**DNI N.º 74350113**  
**Estudiante**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador, cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la universidad cesar vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada, “gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del SAT, Tarapoto – 2018” esta investigación nos muestra las deficiencias que existen dentro del área de gerencia de cobranza y fiscalización, del servicio administración tributaria de la ciudad de Tarapoto.

Asimismo, se podrá evidenciar cómo se desarrolla la gestión y como esta gestión se ve reflejada en la recaudación.

**En el capítulo I:** se muestra un transitorio recuento de la realidad problemática, los estudios antepuestos concernientes a las dos variables. De esta manera, se hace referencia el marco legal relacionado al tema el cual contemplara y ayudara para realizar el planteamiento del problema, la justificación, la hipótesis y los objetivos.

**En el capítulo II:** está relacionado con el marco metodológico, diseño de la investigación las variables y la Operacionalización de la misma, la población y la muestra indicando a su vez las técnicas de estudios que se emplean para la presente investigación.

**En el capítulo III:** se presentan los resultados logrados de la aplicación de los instrumentos con su pertinente análisis y el procedimiento estadístico empleado el cual nos permite concluir con el nivel de relación que tienen ambas variables.

**En capítulo IV:** se ostenta la discusión de los resultados obtenidos en la entrevista realizada al gerente del área de cobranza y fiscalización, los resultados del análisis documental y los resultados de la entrevista complementaria, los cuales se verán contrastados en el marco teórico, y en los estudios previos de las variables de estudio.

**En el capítulo V:** se consideran las conclusiones.

**En el capítulo VI:** se proponen las recomendaciones.

**Los autores.**

## Índice

<b>Página del jurado</b> .....	ii
<b>Dedicatoria</b> .....	iv
<b>Agradecimiento</b> .....	v
<b>Declaratoria de autenticidad</b> .....	vi
<b>Presentación</b> .....	vii
<b>Índice</b> .....	viii
<b>Abstract</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	16
1.3.1. Gestión de Cobranza .....	16
1.3.2. Recaudación del impuesto Predial .....	19
1.3.3. Marco legal.....	21
1.4. Formulación del problema .....	21
1.5. Justificación del estudio: .....	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos .....	24
<b>II. MÉTODO</b> .....	25
2.1. Diseño de investigación .....	25
2.2. Variables, Operacionalización .....	25
2.3. Población y muestra .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad. ....	29
2.5. Métodos de análisis de datos .....	31
2.6. Aspectos éticos.....	32
<b>III. RESULTADOS</b> .....	33
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	65
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	68
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	69
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	70
<b>ANEXOS</b> .....	72



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Tarifas existentes del servicio de administración tributaria de la ciudad de Tarapoto.	20
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de variable “gestión de cobranza”	26
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización variable de “recaudación del impuesto predial SAT-T”	27
<b>Tabla 4.</b> Población de contribuyentes que no realizaron los pagos de acuerdo a las fechas de vencimiento.	28
<b>Tabla 5.</b> Procesamiento de casos - alfa de Cronbach	30
<b>Tabla 6.</b> Estadística de fiabilidad	30
<b>Tabla 7.</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.	31
<b>Tabla 8.</b> Entrevista variable i: gestión de cobranza	34
<b>Tabla 9.</b> Recaudación realizada durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017.	39
<b>Tabla 10.</b> Recaudación realizada durante el año 2018 (del mes de ene – hasta el mes de ago.)	40
<b>Tabla 11.</b> Pregunta N° 1	42
<b>Tabla 12.</b> Pregunta N° 2	44
<b>Tabla 13.</b> Pregunta N° 3	45
<b>Tabla 14.</b> Pregunta N° 4	47
<b>Tabla 15.</b> Pregunta N° 5	49
<b>Tabla 16.</b> Pregunta N° 6	50
<b>Tabla 17.</b> Pregunta N°7	52
<b>Tabla 18.</b> Pregunta N° 8	53
<b>Tabla 19.</b> Pregunta N° 9	55
<b>Tabla 20.</b> Pregunta N° 10	56
<b>Tabla 21.</b> Pregunta N° 11	57
<b>Tabla 22.</b> Pregunta N° 12	57
<b>Tabla 23.</b> Pregunta N° 13	59
<b>Tabla 24.</b> Pregunta N° 14	60
<b>Tabla 25.</b> Pregunta N° 15	61
<b>Tabla 26.</b> Pregunta N° 16	62
<b>Tabla 27.</b> Resumen de procedimiento de datos de chi – cuadrado	63
<b>Tabla 28.</b> Prueba de chi – cuadrado	64
<b>Tabla 29.</b> Medidas simétricas	64

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Recaudación realizada durante el año 2014, 2015, 2016 y 2017.....	39
<b>Figura 2</b> Recaudación realizada durante el año 2018 (del mes de ene – hasta el mes de ago.) .	41
<b>Figura 3</b> Pregunta N° 1 .....	43
<b>Figura 4</b> Pregunta N° 2.....	44
<b>Figura 5</b> Pregunta N° 3.....	46
<b>Figura 6</b> Pregunta N°4.....	47
<b>Figura 7</b> Pregunta N° 5.....	49
<b>Figura 8</b> Pregunta N° 6.....	51
<b>Figura 9</b> Pregunta N° 7.....	52
<b>Figura 10</b> Pregunta N° 8.....	54
<b>Figura 11</b> Pregunta N° 9.....	55
<b>Figura 12</b> Pregunta N° 10.....	56
<b>Figura 13</b> Pregunta N° 11 .....	57
<b>Figura 14</b> Pregunta N° 12.....	58
<b>Figura 15</b> Pregunta N° 13 .....	59
<b>Figura 16</b> Pregunta N° 14.....	60
<b>Figura 17</b> Pregunta N° 15.....	62
<b>Figura 18</b> Pregunta N° 16.....	63

## Resumen

La presente investigación, “Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018”, tiene como objetivo principal determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018. La metodología de la investigación que se aplicó es descriptivo simple, debido a que se describirán aspectos relacionados con el comportamiento de las variables dentro de la realidad problemática estudiada donde aplicará una entrevista dirigida al Gerente del área de Cobranza y Fiscalización, asimismo se realizará un análisis documental de las recaudaciones realizadas en los últimos años. Para complementar esta investigación se realizará una encuesta complementaria.

La población estuvo constituida por 8512 contribuyentes que no realizaron pagos de la obligación tributaria de acuerdo a los plazos de vencimiento encontrándose en la etapa de cobranza ordinaria, en la cual se eligió una muestra de 72 contribuyentes. A los cuales se les aplicará la encuesta complementaria que nos ayude a fortalecer el análisis del trabajo de investigación.

Asimismo, mediante la presente investigación buscamos mejorar la recaudación y disminuir la morosidad que hasta la fecha se tiene mejorando en la gestión que actualmente se está realizando. Y cómo la gestión de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018.

**Palabras claves:** recaudación, impuesto predial, cobranza ordinaria.

## **Abstract**

The present investigation, “Collection Management and its rolling with the Rocaudoón del impuesto Predial of the SAT, Tarapoto 2018”, has as main objective to determine how the Collection management is related to the tax collection of the SAT Tarapoto, 2018. The research methodology applied is simple descriptive, due to the fact that aspects related to the behavior of variables within the problematic reality where an interview will be applied will be recorded. Directed to the Manager of the area of Collection and Control, also a documentary analysis of the collections made in recent years will be carried out. To complement this investigation, a complementary survey will be carried out.

The population was constituted by 8512 taxpayers who did not make payments of the obligation. Tax assessment according to the maturity dates being in the ordinary collection stage, in which a sample of 72 taxpayers was chosen. To which the complete survey will be applied that will help us to strengthen the analysis of the research work.

The present investigation we look for to improve the collection and to diminish the morosity that until the cousin tione improving itself in the management that at the moment is being made. And how collection management is related to the collection of property tax SAT Tarapoto, 2018.

**Keywords:** collection, property tax, ordinary collection.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Municipalidad Provincial de San Martín. (17 de julio del 2007). - Ordenanza Municipal N° 008-2007-A/MPSM. Tarapoto, Perú. Se instauró el Servicio de Administración Tributaria-Tarapoto, con el propósito organizar y ejecutar la administración, fiscalización y recaudación de todos los conceptos tributarios y no tributarios de la municipalidad. Del mismo modo se hace mención que, el artículo 41° del Código tributario establece que “Excepcionalmente, los Gobiernos locales podrán eximir, con carácter general, el interés moratorio y las sanciones, en relación a los impuestos que tienen a cargo. En las contribuciones y tasas, dicha condonación también podrá alcanzar al tributo”.

Tarapoto es donde mejor fluye el área del comercio a nivel de todo San Martín, ya que tiene puntos a favor como su ubicación. De esta manera el estudio se realizó en base a la información obtenida del análisis documental los mismos que fueron ordenados, clasificados e interpretados para analizar cómo se ha venido desarrollando su gestión de cobranza en el S.A.T. durante los últimos años.

Este contexto logra tener como base la debilidad de las capacidades recaudatorias de la municipalidad provincial de San Martín, situaciones de pobreza o retraso en obras para el beneficio de los ciudadanos en general y la disminución de la conciencia tributaria. Para determinar la influencia de la Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del impuesto Predial del SAT de la Ciudad de Tarapoto - 2018 se utilizó una entrevista dirigida al Gerente de Operaciones del SAT de la ciudad de Tarapoto y a su vez análisis documental para poder evidenciar el nivel de morosidad que actualmente están siendo aplicadas al nivel de significancia media a las acciones de cobranza que explica el comportamiento de la recaudación del impuesto predial, estas acciones de cobranza son las cartas de recordación de pago, las Resoluciones de Determinación, las órdenes de pago, los consolidados de cobranza, campañas para el contribuyente puntual y emisión de valores tributarios. El pago de los impuestos es primordial en el desarrollo de

cualquier ciudad, debido a que estos son recaudados obteniendo como bien social la diversidad de servicios públicos que una ciudad puede ofrecer.

Al mismo tiempo, en el ambiente se observa, que los contribuyentes aparecen ejecutando el pago de este impuesto de una manera no proyectada; ya que las fechas no pertenece en el periodo tributario, a ello sobrelleva a los diferentes factores que conmueve la recaudación tributaria; por la falta de dinero, la poca de cultura tributaria, la pobreza, mala gestión, corrupción y la no ejecución de ejercicios de cobros a los contribuyentes de la ciudad de Tarapoto.

Son los principales factores que afectan al recaudo de los gobiernos; también se observa que no se ejecutan los programas que concienticen a los contribuyentes el pago de los tributos y la manera de actuar eficientemente para poder combatir estos factores que inciden en la recaudación tributaria.

Dentro de esta investigación se centra la gestión de cobros que actualmente viene desempeñando el S.A.T. de la ciudad de Tarapoto. Ya que como se viene llevando a cabo la gestión se verá este reflejado en los resultados de la recaudación. Por lo tanto, el punto principal en el que se debería de trabajar es en la gestión de cobranzas de esa manera obtener los resultados esperados.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional.**

López, C. (2010). En el trabajo de investigación denominado: *Análisis de incidencia de la recaudación del impuesto al valor agregado en el Ecuador* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador. Concluyó que: la distribución impositiva de dicho país es creciente, debido a la disminución de la informalidad, es decir mayor porcentaje de empresa que tributan en sus diferentes regímenes tributarios, así mismo la confianza de la población surge a raíz de la transparencia de los recursos públicos y de su ejecución, al mismo la implantación de los avances tecnológicos en la recaudación ayudado a que el comportamiento del contribuyente sea el adecuado.

Gutiérrez, M. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *La recaudación del impuesto predial en México: un análisis de sus determinantes económicos*. (Artículo científico). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México. Concluyó que: los bajos niveles de recaudación del municipal guarda relación con las transferencias de las partidas presupuestarias a los mismos, siendo estos dependientes de los recursos y el porcentaje del PBI para dicha asignación, por lo que sus políticas de recaudación no son tan eficientes debido a la dependencia.

### **A nivel nacional**

Arriola, P y García, E. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Concluyó que: la aplicación de las amnistías tributarias es beneficioso acorto plazo, pero perjudicial a largo plazo ya que el contribuyente espera que se publique la amnistía para pagar, perjudicando así el nivel de recaudación anual, así mismo las amnistías incentivas a un mayor porcentaje de morosidad en los diferentes impuestos, sobresaliendo en cuanto al impuesto predial se trata.

Rodríguez, J. y Velásquez, N. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Incidencia de la gestión administrativo-económica en la recaudación de la Municipalidad de Independencia, 2013*. (Revista científica). Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Concluyó que: la gestión administrativa guarda relación directa con la recaudación tributaria, debido a que mejor gestión mayor es el porcentaje de recaudación, y el bajo porcentaje de morosidad de los ciudadanos de dicha ciudad, ya que una adecuada planificación de cobranza es efectiva en cuanto a la disminución y pago oportuno de los impuestos.

### **A nivel regional**

Saavedra, M. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Recaudación de los impuestos y la ejecución de proyectos de inversión pública en la municipalidad provincial de San Martín, periodo 2010-2014*. (Revista

científica). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Concluyó que, que la ejecución de obra en la municipalidad provincial de San Martín, esta variable, debido a que no se puede precisar con puntualidad, cuanto del presupuesto establecido se hará para un próximo periodo, lo cual tampoco licencia a gerencia tener la capacidad de definir qué obras realizar, así mismo el personal de rentas no explican de manera oportuna el contenido de sus ordenanzas municipales, contrayendo a que los ciudadanos no cumplan con sus deberes por desconocimiento de la misma, ya que el área fiscalizadora no cumple con efectividad sus funciones evidenciándose en el bajo porcentaje de recaudación.

### **A nivel Local**

Isla, J. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Propuesta para el programa de incentivos de regularización de deudas tributarias*. (Servicio de Administración Tributaria). Tarapoto, Perú. Concluyó: que la recuperación de rentas permitiría un crecimiento sostenido de la recaudación en reducir la cartera atrasada de los tributos administrados por el Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto y las admitidas aplicadas en los últimos años permitirá sincerar la cartera tributaria.

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

### **1.3.1. Gestión de Cobranza**

Paucar, R.; Araujo, W. y Calvanapon, F. (2017). El recaudo del impuesto predial en el Perú, es ejecutado por cada una de las municipalidades estipuladas que se encuentran dentro del país.

Tapia, C. (2015) define que la gestión de la cobranza es el sistema de operaciones que realiza los responsables municipales para lograr conseguir el pago de los impuestos o deudas, dichas acciones dependen de la etapa o procedimiento en la que se encuentra el proceso.

#### **Determinación de la deuda.**

Busca fundar con exactitud el monto a pagar por lo que el contribuyente de acuerdo al tipo de impuesto que esta paga, para luego de los procesos correspondientes hacer el cálculo de la obligación.



- Verificación de la información.

Sirve para constatar lo declarado por el contribuyente con lo realizado por la visita, así mismo es contar con un sistema que enlace con fuentes de información como la SUNARP, RENIEC, etc.

- Registro de información

Una vez verificado la documentación y que esta está acreditada se registra la información del contribuyente y su tasa a contribuir.

- *Determinación del impuesto predial*

Para el cálculo de los impuestos prediales, se da de la siguiente manera:

1. Base imponible = valor total de la edificación + valor total de las instalaciones + valor del terreno
2. Valor de edificación = área construida X valor unitario neto del área construida + área común construida X valor unitario neto de las áreas comunes.
3. Valor otras instalaciones = metraje m<sup>3</sup>, m<sup>2</sup>, m, uní X valor unitario depreciado.
4. Valor del terreo = área de terreno + área de terreno común X valor arancel

### **Segmentación de la cartera**

La segmentación de la cartera se basa en las características y similitudes que tienen cada persona o negocio existente en la zona, es así que existe procedimiento que se detallan a continuación:

#### **a) Gestión en etapa de cobranza preventiva**

La cobranza preventiva tiene como fin recordar al cliente su deuda tributaria y los plazos de vencimiento.

#### **b) Gestión en la etapa de cobranza pre- coactiva.**

Implica que no solo se comunica al contribuyente la deuda existente sino también las consecuencias de no pagar a tiempo.

## **Emisión y notificación de valores**

### **a) Emisión de valores**

Se les denomina valores a las documentaciones que hacen que se originen el pronunciamiento formal y expreso de la administración tributaria, relacionado a la deuda tributaria. Todos están estipulados y determinados en el artículo 76 ° y siguiente del TUÓ:

- *Orden de pago:* se realiza cuando se haya emanado una autoliquidación por el mismo contribuyente al presentar la declaración jurada. Deuda convencional (declarada).
- *Resolución de determinación:* se expresa como consecuencia de la inscripción, indagación y el seguimiento del acatamiento de los compromisos tributarios, deuda fiscalizada.
- *Resolución de multa:* se realiza cuando el contribuyente ha incurrido en una omisión.

### **b) Notificación de valores**

La notificación de los valores debe obedecer requerimientos y formalidades, ya que un error por parte de los responsables, pueden ser causantes de nulidad de todo un proceso. Las formalidades están instituidas en el artículo 104° de TUO del Código Tributario.

### **c) Notificación personal**

Se informa mediante correo personalizado / mensaje físico a domicilio.

### **d) Notificación por cedulón**

Se produce cuando no quieren recibir la notificación, optando a visitar al domicilio fiscal, en caso que el funcionario se encuentre con una persona rebelde y se niegue a recibir la notificación o el domicilio se encuentre cerrado, solo en esos casos se introduce el documento por debajo de la puerta.

**e) Notificación por constancia administrativa**

Se ejecuta en centro administrativo, beneficiándose de la presencia del deudor tributario, o de su representante, ya que es muy importante la presencia de la otra parte para realizar el proceso ya mencionado.

**f) Notificación por sistema de comunicación**

Es la que se ejecuta en cada momento que se necesita validar la aprobación del acto.

**g) Notificación vía web**

**h) Publicación en el diario oficial**

Se da cuando el deudor tiene la condición de no habido, o no se puede fijar, ni dejar el cedulón. o el domicilio fiscal no exista

**i) Notificación tacita**

Se da cuando, no se hizo la verificación o notificación alguna, o en caso que se hubiera hecho se la ejecuto sin tenerlos requisitos legales, o el deudor tributario a quien ha debido notificarse (avisar) una actuación, efectúa cualquier acto de gestión que demuestre o permita suponer que la conoce.

**Seguimiento de las acciones de cobranza.**

Todo proceso necesita de un seguimiento constante, que le permita tomar acciones correctivas que ayuden conseguir los objetivos o metas establecidas

**1.3.2. Recaudación del impuesto Predial**

**Impuesto Predial**

Es aquel que grava el valor de los predios urbanos y rústicos, que se encuentran obligados a registrarlos en la municipalidad de acuerdo a la jurisdicción a la que pertenece dicho predio.

## **Recaudación y control de la deuda**

Es un proceso que consiste en la recaudación eficiente de los impuestos mediante la aplicación de diferentes estrategias recaudadoras, para luego mantener ese porcentaje de recaudación e ir incrementando conforme pasa el tiempo, siendo uno de los grandes objetivos del área recaudadora disminuir el índice de morosidad e informalidad y aplicar menos amnistías tributarias ya que a largo plazo afecta a la institución.

### **Formas de recaudación del impuesto predial.**

- **Contado:** Cuando se paga un solo monto que corresponde a un cierto año.
- **Fraccionada:** Es el pago de los impuestos en partes, es decir en la institución se fracciona en 4 pagos (febrero, mayo, agosto y noviembre).

### **Declaración jurada del autoevalúo.**

Es la declaración que el propietario indica sobre sus propiedades, siendo estas sus características, tamaño, estado de conservación, etc.

### **Tarifas del impuesto.**

Para deducir la tarifa de cada predio se calcularán todos las propiedades inscritas por el contribuyente; se empleará sobre la base del valor de todos sus inmuebles de acuerdo a las tarifas fijadas por el gobierno nacional, existen tres tipos: hasta S/.15 UIT el 0.2%, más de 15 UIT hasta 60 UIT el 0.6% y más de 60 UIT el 1%; dependiendo del valor del inmueble total del contribuyente (Ley de Tributación Municipal DL.766, 2004, p.11).

#### **Tabla 1.**

*Tarifas existentes del servicio de administración tributaria de la ciudad de Tarapoto.*

<b>Predial</b>	<b>UIT S/.</b>	<b>Porcentaje</b>
Prico	Más de 60 UIT	1.0%
Meco	Más 15 UIT Hasta 60 UIT	0.6%
Peco	Hasta 15 UIT	0.2%

Fuente: Dpto. de Informática, SAT de la ciudad de Tarapoto, 2018

### **Exonerados al pago del impuesto predial.**

- Gobiernos a nivel de región y a nivel local.
- Cuerpo de bomberos
- Hoteles
- Universidades.
- Entidades religiosas,
- Predios de la comunidad campesinas y nativas
- Concesiones forestales.

#### **1.3.3. Marco legal**

Están son las leyes que dan sustento al trabajo de investigación:

##### **Ley de Tributación Municipal (N°776, 1993)**

Esta ley muestra cuales son las normativas a cumplir con respecto al nombre de la misma ley y muy importantes para nuestras variables.

##### **Ley Orgánica de Municipalidades (N°27972, 2007)**

Nos muestra al dedillo o al específico siendo más claros todo lo que respecta a normas del nombre de la misma ley ya mencionada, explicándonos su formación y objetivos.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema principal**

¿Cómo la gestión de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018?

#### **1.4.2. Problema específico**

¿Cómo la gestión de la cobranza se relaciona con el nivel de recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018?

¿Qué relación tiene el nivel de recaudación del impuesto predial con la gestión del Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2018?

¿Cuál es el nivel de recaudación del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto para mejorar las estrategias de notificación 2018?

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

### **Justificación teórica**

Isla, J. (2018), basándose en los resultados del Servicio de Administración Tributaria. Tarapoto, se puede evidenciar claramente que el universo de Pequeños contribuyentes (PECOS) representa el 86% del total de deudores por impuesto predial, por lo que los beneficios que se aplican dentro de la misma para la reducción de la cartera de morosos son propuestas se orienta principalmente a este universo de contribuyentes, quienes son en su mayoría la gente de menores recursos económicos del distrito de la ciudad de Tarapoto 2018.

- Impuesto predial deuda onerosa de contribuyentes ubicables del periodo de años anteriores hasta el 2012, la suma de S/ 2'080,776 Soles incluye reajustes, interés y gastos, también los contribuyentes inubicables del periodo de años anteriores hasta el 2012 la suma de S/ 3'854627 Soles incluye reajustes, interés y gastos.
- Impuesto Predial deuda cobrable de contribuyentes ubicables de los periodos 2013 hasta el periodo 2017, la suma de S/ 5'000,607 incluye reajustes, interés y gastos, también los contribuyentes inubicables de los periodos 2013 hasta el periodo 2017, la suma de S/ 1'837,719 incluye reajustes, interés y gastos.

### **Justificación practica**

Esta investigación se desarrolla porque existe una deficiencia en el servicio de administración tributaria buscando mejorar la recaudación y disminuir la morosidad que hasta la fecha se tiene y que causan gastos administrativos alargando el proceso del sinceramiento de la cartera, influyendo dentro de ella, los beneficios aplicados o estrategias establecidas por cada gestión que han realizado para mejorar la recaudación, los cuales en los últimos años no se han visto resultados en el nivel de recaudación esperado y se han presentado una serie de disconformidad por parte de los contribuyentes puntuales lo cual implica que estos no consideren no realizar sus pagos puntuales ya que los beneficios se dirigen sobre todo a los contribuyentes impuntuales. Creando malestar y

obstaculizando el proceso y no poder llegar de manera esperada a las metas implantadas por el MEF y tecnificar el sistema administrativo.

### **Justificación metodológica**

La siguiente investigación servirá para poder establecer estrategias de mejora en el proceso de recaudación, en el área de cobranza del SAT de la ciudad de Tarapoto, ya que el proceso de cobranza es un proceso continuo de todos los años y no se ha desarrollado estrategias innovadoras, lo cual permita el aumento de pagos puntuales y a su vez disminuyan la morosidad de aquellos contribuyentes impuntuales.

Por tal motivo planteamos que el contribuyente debe percibir eficientemente una cobranza ordinaria efectiva de los impuestos prediales. También necesitamos controlar la morosidad con un nivel de notificación en forma mensual para definir los enlaces de interés del acatamiento de los deberes tributarios. Esto va ayudar a mejorar la cobranza del impuesto predial en el SAT-Tarapoto, logrando una mayor participación del contribuyente.

Asimismo, después de lo antes mencionado se indica que resulta conveniente que esta exista actualmente modernización en el servicio de administración tributaria de la ciudad de Tarapoto especialmente en el área operativa que se encarga de la cobranza ordinaria.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

**Hi=** La gestión de cobranza se relaciona significativamente en el nivel recaudación del impuesto predial en el Servicio de Administración Tributaria del año 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

**Hi=** La gestión de cobranza se relaciona con el nivel de recaudación con la generación de mayores recursos a través del incremento de la recaudación.

**Hi=** La recaudación del impuesto predial se relaciona significativamente con los esfuerzos de la gestión de cobranza que deben ser sostenibles en el Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto, 2018.

**Hi=** Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- a) Analizar el proceso de la gestión de cobranza del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto, 2018.
- b) Comprobar el nivel de recaudación del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto del 2018.
- c) Identificar la relación de la cobranza en la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria de Tarapoto, 2018.

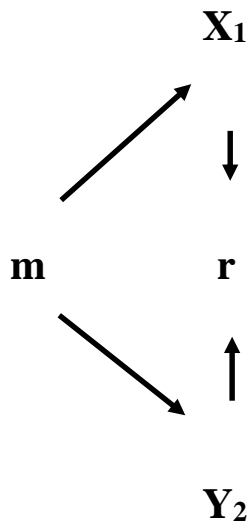


## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño que empleamos es descriptivo correlacional simple, ya que describe la problemática y busca encontrar la relación de las variables.

El esquema representa este diseño es el siguiente:



**Donde:**

**m** : Los contribuyentes del año 2018

**X** : variable 1: Gestión de Cobranza

**Y** : variable 2: recaudación del impuesto predial SAT-T

**r** : Correlación

### 2.2. Variables, Operacionalización

**Tabla 2.**  
Operacionalización de variable “gestión de cobranza”

Variable	Definición conceptual	Definición a determinación operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Gestión de Cobranza	Tapia, C. (2015). <i>La cultura tributaria municipal y de la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria de Trujillo 2011-2013</i> . Universidad Nacional de Trujillo. (Tesis Pregrado). Trujillo, Perú. Del impuesto Predial es el conjunto de acciones que debe cumplir la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria.	Se establecerá a través de la aplicación de una entrevista dirigida al Gerente de operaciones del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto.	Determinación de la deuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificación de la información</li> <li>➤ Registro de información</li> <li>➤ Determinación del impuesto predial</li> </ul>	Nominal
			Segmentación de Cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestión en etapa de cobranza preventiva</li> <li>➤ Gestión en la etapa de cobranza pre- coactiva.</li> </ul>	Nominal
			Emisión y notificación de valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Emisión de valores</li> <li>➤ Notificación de valores</li> <li>➤ Notificación personal</li> <li>➤ Notificación por cedulón</li> <li>➤ Notificación por constancia administrativa</li> <li>➤ Notificación por sistema de comunicación</li> <li>➤ Notificación vía web</li> <li>➤ Publicación en el diario oficial</li> <li>➤ Notificación tacita</li> </ul>	Nominal
			Seguimiento de las acciones de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evolución del resultado</li> </ul>	Ordinal

Fuente: Marco teórico Variable I

**Tabla 3.**

*Operacionalización variable de “recaudación del impuesto predial SAT-T”.*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición a determinación operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala de medición</b>
Recaudación del impuesto predial SAT-T	Paucar, R.; Araujo, W. y Calvanapon, F. (2017). La recaudación del impuesto predial en el Perú, es realizado por las diferentes municipalidades distritales que se encuentra en el país, en las provincias y en los diferentes distritos del centro del país.	Esta variable se midió y analizo con un análisis de encuestas.	Impuesto Predial	➤ Capacidad contributiva	Ordinal
			Recaudación y control de la deuda	➤ Efectividad del proceso	Ordinal
			Formas de Recaudación de impuesto predial	➤ Implementación de sistema	Nominal
				➤ Contado	Nominal
			Declaración jurada del autoevalúo	➤ fraccionado	
				➤ Declaración Jurada	Ordinal
			Base imponible	➤ Valor del predio	Ordinal
			Tarifa del Impuesto Predial	➤ Pricos	Ordinal
				➤ Mecos	
				➤ Pecos	
Exoneración al pago del impuesto predial	➤ Gobiernos centrales, regionales, locales, extranjeros, bomberos, universidades y entidades religiosas	Nominal			
Mecanismo de mejora de recaudación del impuesto predial.	➤ Formas de pagos	Nominal			

Fuente: Marco teórico Variable II

### 2.3. Población y muestra

#### Población

Es el número de contribuyentes ubicables del impuesto predial cobrable el cual está dividido por tipo de contribuyente según tabla.

**Tabla 4.**

*Población de contribuyentes que no realizaron los pagos de acuerdo a las fechas de vencimiento.*

<i>Tipo Contribuyente</i>	<i>Cantidad de cont.</i>	<i>Total, recaudación soles</i>	<i>Total, de recaudación %</i>
<i>PRICOS (Grandes cont.)</i>	258	1,558,139	31.16%
<i>MECOS (Medianos cont.)</i>	659	1,125,883	22.51%
<i>PECOS (Pequeños cont.)</i>	7595	2,316,582	46.33%
<i>TOTAL</i>	8512	5,000,604	100%

Fuente: Dpto. de Informática, SAT de la ciudad de Tarapoto, 2018

La población que se tiene es de 8512 contribuyentes que no realizaron los pagos de la obligación tributaria hasta enero del año 2018 de acuerdo a los plazos de vencimiento encontrándose en la etapa de cobranza ordinaria.

#### Muestra

Se considerará la entrevista dirigida al gerente de operaciones y el análisis documental extraído de documentaciones en la cual se realizan análisis situacionales de deudas de impuesto predial por cobrar.

Se complementará el trabajo de investigación con una breve encuesta realizada a los contribuyentes que no realizaron sus pagos en el año hasta el enero del año 2018 encontrándose en la etapa de cobranza ordinaria siendo un total de contribuyentes de 72; Siendo esta encuesta un apoyo que ayudara a fortalecer el análisis del trabajo de investigación.

Para determinar la muestra el cual se considera que es una Población finita se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 P * Q}{e^2 * (N - 1) + P * Q * Z^2}$$

$$n = \frac{8512 * 1.96^2 0.95 * 0.05}{0.05^2 * (8512 - 1) + 0.95 * 0.05 * 1.96^2}$$

Donde:

$$n = 72 \text{ Contribuyentes}$$

Datos:

n: Tamaño muestral (número de contribuyentes a encuestar)

N: Tamaño de la población (8,512 contribuyentes)

z: Nivel de confianza= 1.96

p: 0.95

q: 0.05

i: error a cometer (0.05)

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.**

##### **Entrevista**

Se realizará Entrevista al Gerente de la Oficina de Registro y Cobranza Ordinaria del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto en la cual se determinará, analizará y se interpretará de acuerdo a los objetivos que se desea alcanzar.

##### **Análisis Documental**

Para cumplir con los objetivos del presente trabajo de investigación que está constituido básicamente por documentación brindada del área de Cobranza del estado situacional del área en referencia a la recaudación y montos de deudas por recuperar de aquellos contribuyentes que tienen deudas pendientes de pago en el Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto, el mismo será verificado y se utilizará en la investigación.

### **Encuesta complementaria**

Las encuestas se realizarán a los contribuyentes, y nos servirá como un complemento para la investigación, mencionadas encuesta solo serán dirigidas a los jirones o avenidas más grandes de la ciudad de Tarapoto.

Los sectores que se eligieron para la encuesta son los siguientes: Av. Circunvalación de la cuadra 1 hasta la cuadra 25

### **Validación de los instrumentos**

Se validó mediante la ponderación de 03 expertos referente al tema.

### **Confiabilidad de instrumentos**

El instrumento de la Variable II resulta ser confiable ya que el alfa obtenido es igual a 0.727 y 0.720., dicho resultados fueron procesados con el programa estadístico del alfa de Cronbach.

### **Fiabilidad**

#### **Escala: ALL VARIABLES**

**Tabla 5.**

*Procesamiento de casos - alfa de Cronbach*

		N	%
Casos	Válido	72	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	72	100,0

N= Son 72 los contribuyentes encuestados.

**Tabla 6.**

*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,727	,720	16

El Alpha de Cronbach encontrado es de 0.72 lo que establece que la prueba es confiable.

**Tabla 7.***Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.*

<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>FUENTE</b>
<b>ENTREVISTA</b>	Guía de entrevista	Recopilar información de la gestión de Cobranza que realiza actualmente el SAT de Tarapoto.	Gerente de la oficina de Registro y Cobranza del SAT, Tarapoto.
<b>ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>	Informes situacionales, e informes de deudas por recuperar	Recopilación de la información dentro del Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto.	Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto. Oficina de Registro y Cobranzas.
<b>COMPLEMENTO AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	Encuesta	Recopilar información de los contribuyentes que lo componen los sectores: - Av. Circunvalación de la cuadra 1 hasta la cuadra 25	Contribuyentes que han inscrito su propiedad en el Servicio de Administración Tributaria.

Fuente: creación propia del investigador

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Se utilizó el método descriptivo simple, ya que permite analizar las variables como factores Gestión de cobranza y de recaudación del impuesto predial consecuentemente con la utilización de herramientas informáticas (Excel) lo cual nos permitió obtener los resultados y para luego tabularlos para una mejor comprensión.

Del mismo modo se utilizará el programa del SPSS. Para realizar la tabulación de la encuesta complementaria.

Asimismo, también se utilizará la Observación, encuesta, análisis documental y entrevista. El análisis de los documentos se realizará por medio de porcentajes y tabulación que ayudará en esta investigación a cumplir con los objetivos.

Es de indicar que la investigación descriptiva es analizar algún hecho, información recopilada de la institución o de otros, y también los resultados de la misma.

**Evaluación de los resultados de la entrevista**

<b>Escalas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Leyenda</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>

**Evaluación de los resultados de la encuesta**

<b>Escalas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Leyenda</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>

**2.6. Aspectos éticos**

La información presentada en este trabajo cumple con las normas APA asimismo con todo los formatos que la universidad pide como requisito, y toda información brindada por la institución es confidencial y será usada solo para temas de estudio de esta investigación y ayuda a la misma.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Entrevista

Pensando obtener una muestra precisa y acertada en la VARIABLE I: Gestión de cobranza, del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto, se tuvo en cuenta los resultados que se presentan en el análisis documental, del mismo modo se estableció una guía de entrevista en la cual el Gerente de la oficina de Registro y Cobranza, nos responde en base a los conocimientos y experiencia que tiene, basándose en las normativas legales para que resulte más eficiente.

#### LEYENDA:

NIVEL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PUNTAJE	1	2	3	4	5

Entrevista realiza al Economista Juan José Isla Carbajal - Gerente de la oficina de Registro y Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto.

**Tabla 8.**

*Entrevista variable i: gestión de cobranza*

Ítem	Respuesta	Comentario	Verificación	valor Seg. Nivel
1. <b>¿Cuentan con aliados estratégicos, que cuenten con información para la veracidad de las documentaciones presentada por los contribuyentes?</b>	Nunca, los medios o aliados estratégicos con los que se trabaja en el Servicio de Administración Tributaria, solamente es un sistema propio que nos ayuda en la verificación, según la data que se tiene adjunta.	Idear y realizar alianzas estratégicas. Es de indicar que, si se ha trabajado para poder ejecutar alianzas con RENIEC, SUNARP Municipalidades y SUNAT, los cuales aportan a la identificación del contribuyente, asimismo brinda la facilidad de verificar si este tiene más de una propiedad.	Se verifico que las identificaciones de los contribuyentes se dan mediante la presentación del DNI del contribuyente.	1
2. <b>¿Cuántas veces ha consultado usted en su base de datos para identificar la veracidad de la información y proceder a su registro?</b>	A veces, se está trabajando actualmente con un sistema SGTm el cual contiene una base de datos desde el año 2009. No es tan fiable.	Se indica a su vez que el SGTm, cuenta con información no actualizada, ya que en fiscalización nos falta enfocarse más en la verificación de los contribuyentes no habidos.	Se contrasto que en su base de datos existen contribuyentes que ya no tienen la propiedad y aun así le siguen cobrando.	3
3. <b>¿Existe personal preparado, para realizar la fiscalización y la determinación del impuesto predial?</b>	Casi siempre, pero este no cuenta el apoyo con el personal necesario, para cantidad de registros y determinaciones de impuesto predial.	Ha ocurrido que, para la determinación del impuesto predial del año fiscal, el cual se realiza entre el mes de enero y febrero, todo el personal 728 sin importar el cargo, nos apoyamos repartiéndonos actividades para poder realizar el cálculo del impuesto.	Se verifico, que solo existen dos personas especializadas en el tema. Uno de ellos es el Econ. Juan José Isla Carbajal y el Ing. Franklin Arévalo Gracia.	4

- |   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| 4. <b>¿Se está cumpliendo adecuadamente la gestión de la etapa de cobranza preventiva?</b>  | A veces, las razones por la que no se cumple adecuadamente se debe a muchos factores entre ellos, el personal no está preparado.                                   | Existe muy poco personal que tiene capacitaciones constantes en referencia a tributación, asimismo no se ha realizado el seguimiento adecuado a los contribuyentes que no han pagado.             | Se verifico, que existen expedientes para enviar a cobranza coactiva, pero estos no pueden ser enviados porque no cumplen los requisitos y se agotan las medidas por no haber seguido un adecuado proceso. | 3 |
| 5. <b>¿Se cumple al 100% con la cobranza pre- coactiva, con el contenido de comunicación escrita emitida en las recordaciones de pago?</b>                            | A veces, para llegar a la meta en algunos casos priorizamos la cobranza a los grandes contribuyentes.  | Nos gustaría trabajar e incentivar a los colaboradores basándonos en metas para que estos se vean reflejado en la recaudación.  | Se verifico que solo se emiten cartas de recordación y Op`s.   | 3 |
| 6. <b>¿Se emiten todos los valores tributarios que se encuentran regulados en el TUO?</b>   | Nunca, en el caso del Servicio de Administración de la ciudad de Tarapoto, muchos de los valores tributarios establecidos en el TUO, no se encuentran disponibles. | Solo se efectúa la cobranza para el impuesto predial con Órdenes de pago y cartas de recordación, asimismo se hace mención a la cuponera que solamente es repartida una vez al año.               | Se evidencio, que existen notificaciones realizadas en los últimos años de la emisión de órdenes de pago.  | 1 |
| 7. <b>¿Se cumplen con todas las formalidades, para que estos valores tributarios no presenten nulidades o sean consideradas inválidas después de su notificación?</b> | Casi siempre, se emiten de acuerdo al TUO.   | Se han presentado unos que otros valores para ser anulados por el mal cálculo que como raíz del problema se ha evidenciado que la propiedad ha sido modificada, por lo que su valor es diferente. | Se verifico, que se cumple con lo establecido el TUO.  | 4 |

8. <b>¿El SAT-T, cuenta con la cantidad suficiente de notificadores, para llegar de manera personal a todos los contribuyentes?</b>	Casi nunca, la falta de presupuesto es el mayor inconveniente.	La municipalidad influye bastante para la aprobación de presupuesto, asimismo la municipalidad no evidencia los problemas que actualmente presenta el SAT.	Se verifico que el último mes del año 2018 se realizará entrega de presupuesto a la siguiente gestión, por lo que los cambios en el personal del SAT se verán afectado.	2
9. <b>¿Los notificadores utilizan las notificaciones por cedulón para el caso de encontrarse con personas que no son capaces de recibir la notificación?</b>	A veces, no existe una veracidad de que efectivamente el contribuyente no se encuentra en su domicilio.	Los notificadores realizan las visitas que corresponden, pero no realizan el seguimiento de aquellos contribuyentes que no encontraron en sus domicilios.	Se verifico, que no realizan un seguimiento para evidenciar el cumplimiento de su trabajo de los notificadores.	3
10. <b>¿Se aplican las constancias administrativas, cuando el contribuyente se encuentra dentro de la sede administrativa?</b>	Nunca, lo que se aprovecha en notificar al contribuyente es un Orden de pago.	No, contamos con la obligación de cumplir con mencionada notificación.	Se verifico, que no existen las constancias administrativas.	1
11. <b>¿Aplican la suficiente tecnología para realizar las notificaciones por sistemas de comunicación?</b>	Nunca, las únicas notificaciones que existen son personales, en algunas veces se envían correos, pero no son notificaciones o hasta se realizan llamadas.	Los sistemas o materiales tecnológicos son de mucha ayuda, pero no existe un presupuesto, designado para este tipo de gasto.	Se observó que las facilidades son pocas en lo que se refiere a tecnología.	1
12. <b>¿Utilizan el mecanismo de notificación vía web?</b>	Nunca, hasta la fecha no se ha utilizado este mecanismo.	Se está implementando la página para brindar mayores facilidades por este medio.	Se observa que no existen consultas en línea o solicitud para ser notificados vía web.	1

<b>13. ¿Existen un buen porcentaje de contribuyentes no habidos o inexistentes?</b>	Siempre, la base de datos que se maneja mediante el sistema del SGTM, no se encuentra actualizado.	Esto se deriva de varios factores, una migración de datos del sistema de la municipalidad al SAT, en el año 2009 y no existen suficientes fiscalizadores para dar fiabilidad a los datos existentes.	Se verifico, con algunos ejemplos en el sistema SGTM.	5
<b>14. ¿Se hace conocer de las deudas de impuesto predial a todos los contribuyentes mediante notificaciones?</b>	Siempre, se realizada sobre todo en las notificaciones de las cuponeras.	Lo más importante de la cobranza es la notificación de las cuponeras que se realizan una vez al año.	Se verifico, que existe una contratación masiva de personal para realizar la notificación de las cuponeras.	5
<b>15. ¿Existe el seguimiento adecuado de la cobranza, para verificar como esta evolucionado u obteniendo el resultado esperado?</b>	Casi nunca, se verifica la evolución en los resultados de la recaudación.	Como se menciona líneas arriba no existe un buen seguimiento por que no existe un personal preparado.	Se verifico, que no hay personal designado para realizar seguimiento de cobranza.	2
<b>16. ¿Se planifican otras acciones de cobranza cuando se observa que la actual no está marchando bien?</b>	Siempre, existen diferentes actividades para mejorar la cobranza.	En el POI está establecido una serie de actividades, y el presupuesto a utilizar durante el año.	Se verifico, la mejor herramienta de trabajo es tener conocimiento en tributación, para poder llegar a los contribuyentes y al tener las acciones agotadas, aplicar los conocimientos.	5

---

Fuente: Entrevista aplicada al gerente del área de Gerencia de registro y cobranza.

### **Interpretación:**

En la siguiente tabla se puede evidenciar que según el objetivo específico se ha podido analizar el proceso de la gestión de cobranza del impuesto Predial, mediante una breve entrevista en la cual el Gerente de la oficina de Registro y Cobranza del Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto, ha respondido brevemente la guía de entrevista en la cual se obtuvo como resultado que existen cosas que ajustar en mencionada gestión ya que se determina que falta realizar alianzas estratégicas con instituciones para poder efectuar información veraz en lo que se refiere a las identificaciones de los contribuyentes, del mismo modo implementar un mejor sistema de trabajo, ya que el sistema actual no es tan efectivo y consiguientemente trae inconvenientes y causa malestares a los contribuyentes.

En lo que se refiere al personal de la institución, este no se encuentra preparado adecuadamente de acuerdo al trabajo que este realiza, lo cual forja a que el desabastecimiento de personal no se pueda cumplir con las actividades o funciones que exige el área.

Por consiguiente, el desabastecimiento de personal afecta al desarrollo y cumplimiento de la meta, de la misma manera como gestión falta implementar y gestionar más normas legales para poder ejecutarlas las mismas que servirán para las notificaciones correctas de los valores tributarios, hasta el momento se cumple con las formalidades para la emisión de los valores tributarios.

Es importante evidenciar mediante la entrevista que se pudo apreciar que dentro de la gestión falta implementar y aplicar las suficientes tecnologías lo cual facilitará el trabajo de los colaboradores y traerá consigo satisfacción y facilidades de pago en el contribuyente. Asimismo, se pudo determinar que falta realizar un seguimiento de la cartera y a su vez un sinceramiento de la misma.

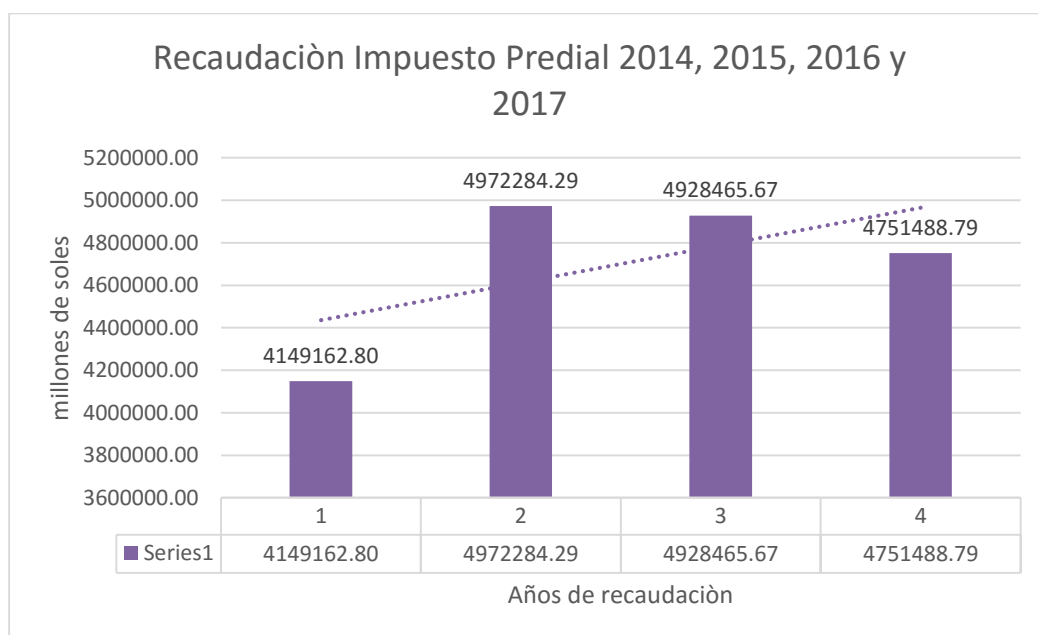
### 3.2. Análisis documental

**Tabla 9.**

Recaudación realizada durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017.

MES	INGRESO POR MES 2014	INGRESO POR MES 2015	INGRESO POR MES 2016	INGRESO POR MES 2017
Enero	127853,40	159537,06	36681,79	4122
Febrero	534149,35	689640,31	803880,12	801209,83
Marzo	390475,82	464666,22	379805,13	433148,07
Abril	347466,61	413485,26	273046,47	268453,6
Mayo	460826,45	521769,99	438697,11	619955,15
Junio	319567,10	380284,84	240315,65	305543,72
Julio	291386,46	346749,88	204878,02	162224,02
Agosto	374556,76	445722,54	458034,56	589318,61
Septiembre	295881,86	352099,41	462552,264	260847,98
Octubre	217330,61	258623,42	386435,292	278615,26
Noviembre	418280,42	497753,69	750627	495885,98
Diciembre	371387,96	441951,67	493512,264	532164,57
TOTAL REC.	4149162,80	4972284,29	4928465,67	4751488,79

Fuente: Dpto. de Informática, SAT de la ciudad de Tarapoto, 2018



**Figura 1** Recaudación realizada durante el año 2014, 2015, 2016 y 2017.

Fuente: Elaboración según referencia Tabla N°10.

### **Interpretación:**

En la Tabla N° 9. Se puede verificar los montos recaudados por cada año, del mismo modo en el Grafico N.º 01, se evidencia que hasta el momento el mejor resultado obteniendo se registró en el año 2015 con un monto total de recaudación 4972284,29 soles. Registrando a su vez como el mejor año en donde evidente mente se realizó una gestión la cual se vio enfocada un objetivo claro y precisó estando reflejado en la recaudación.

Del mismo modo el segundo año en la cual se registró mayor recaudación fue en el año 2016, con un monto total recaudado 4928465,67 soles.

Asimismo, en el año 2017, se realizó una recaudación con un monto total 4751488,79, el cual demuestra que no fue un excelente resultado ya que no se llegó a la meta y se bajó en lo que se refiere a la recaudación del impuesto predial.

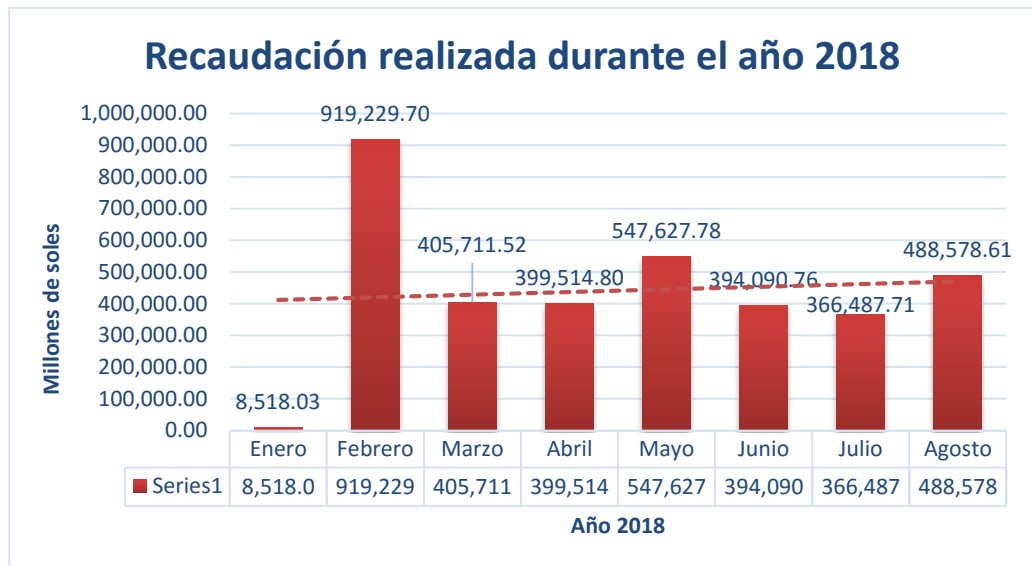
#### **Tabla 10.**

*Recaudación realizada durante el año 2018 (del mes de ene – hasta el mes de ago.)*

<b>MES</b>	<b>INGRESO POR MES 2018</b>
Enero	8.518,03
Febrero	919.229,70
Marzo	405.711,52
Abril	399.514,80
Mayo	547.627,78
Junio	394.090,76
Julio	366.487,71
Agosto	488.578,61
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0
<b>TOTAL</b>	
<b>REC.</b>	<b>3529758,91</b>

Fuente: Dpto. de Informática, SAT de la ciudad de Tarapoto, 2018





**Figura 2** Recaudación realizada durante el año 2018 (del mes de ene – hasta el mes de ago.)

Fuente: Elaboración según referencia Tabla N°10.

#### **Interpretación:**

Comprobando el nivel de recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria, según el objetivo específico. Se puede apreciar que enero del 2018 no se obtuvo buenos resultados en lo que se refiere a recaudación del impuesto predial, ya que es ese el mes en donde se realizan los cálculos del impuesto predial del año fiscal, y los pagos registrados son pagos de años anteriores de contribuyentes impuntuales.

El mejor mes se deja evidenciar por sus resultados siendo este mes el mes de febrero del año 2018 en la cual se recaudó un monto total de 919229.70 soles, evidente mente el mejor mes del año.

Asimismo, es de mencionar que como el mejor mes productivo también es el mes de mayo, con un total de recaudación 547627.70 soles. Y como mejor mes se menciona también al mes de agosto con un monto total recaudado 488578.60 soles. Es de mencionar que estos tres meses mencionados son los meses en lo cual vence el impuesto predial.

Los meses de marzo, abril, junio y julio fueron los meses en donde se observa que la gestión de la cobranza no se manejó las estrategias necesarias, por lo que se vio afectado y a la hasta fines del mes de agosto se vio afectada la

recaudación ya que como resultado nos encontramos en un 39.25% recaudado.

Faltando un 60.74% para poder llegar a la meta del año 2018. Lo cual queda muchas estrategias que aplicar en los últimos meses.

Del mismo modo se determina que la gestión de cobranza actualmente se está manejando de manera inadecuada, esperando mejorar en la gestión y esperando mejorar en la recaudación.

### 3.3. Encuesta complementaria

Para la descripción de los resultados, se describe la siguiente información:

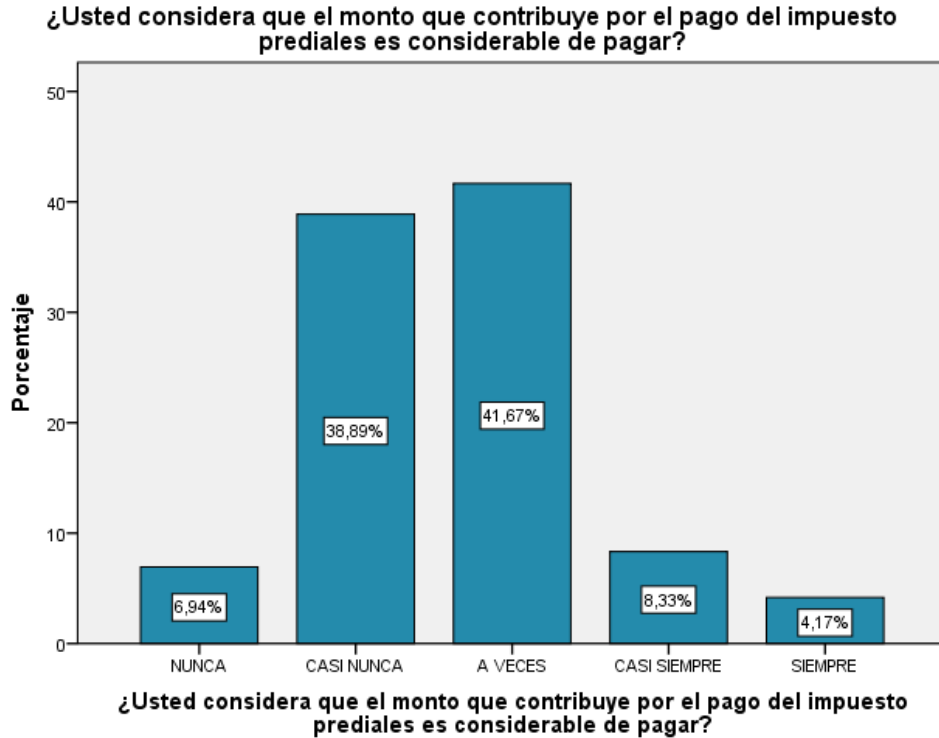
#### Dimensión: Impuesto Predial

**Tabla 11.**  
Pregunta N° 1

**¿Usted considera que el monto que contribuye por el pago del impuesto predial es considerable de pagar?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	6,9	6,9	6,9
	CASI NUNCA	28	38,9	38,9	45,8
	A VECES	30	41,7	41,7	87,5
	CASI SIEMPRE	6	8,3	8,3	95,8
	SIEMPRE	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.



**Figura 3** Pregunta N° 1

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 11.

**Interpretación:**

Los contribuyentes procedieron a responder de manera que los un 41.67% indican que a veces el monto que contribuyen es considerable de pagar. Teniendo en cuenta que el impuesto predial cada año es fijado en base al tipo de inmueble y tipo de propiedad que el contribuyente tiene y deberá de cumplir con el pago.

Igualmente, una gran cantidad de contribuyentes indicaron que casi nunca les parece considerable teniendo un 38.89% de contribuyentes, esto basándose en las altas moras que son perdonadas a contribuyentes impuntuales en los programas que cada año el SAT ha ido desarrollando, para perdonar las moras del impuesto predial por lo que indican que no todos los contribuyentes tendrían las posibilidades de los montos del impuesto predial, y que este monto se pueda pagar.

De la misma forma considerando que también existen un 8.33% de contribuyente que piensan que el monto a pagar es considerable, ya que los

montos que estos contribuyentes aportan son bajos y al mismo tiempo estos son puntuales en sus pagos. También tenemos un 6.94% que considera que no es considerable por tener evidentemente más de dos propiedades y mencionan que el monto que contribuyen es excedido.

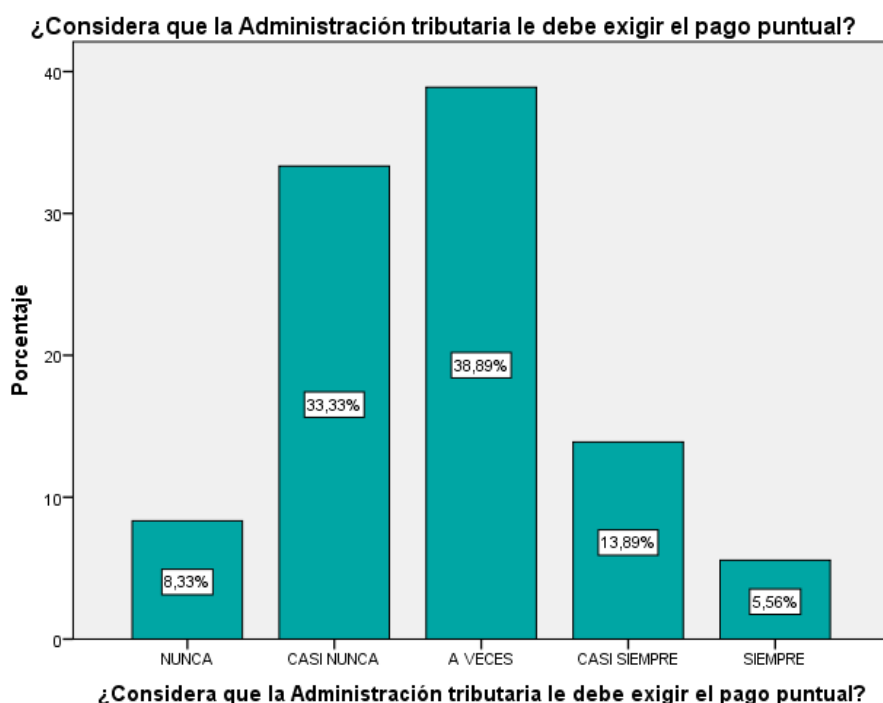
Como resultado final del Gráfico N° 03. Indica que 41.67% de contribuyentes A veces el monto que contribuyen del impuesto predial es considerable.

**Tabla 12.**  
*Pregunta N° 2*

**En referencia a la contribución del pago del impuesto predial, ¿considera que la Administración tributaria le debe exigir el pago puntual?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	8,3	8,3	8,3
	CASI NUNCA	24	33,3	33,3	41,7
	A VECES	28	38,9	38,9	80,6
	CASI SIEMPRE	10	13,9	13,9	94,4
	SIEMPRE	4	5,6	5,6	100,0
Total		72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.



**Figura 4** Pregunta N° 2

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 12.

### **Interpretación:**

El 38.89% considera que a veces se debería de exigir el pago ya que no existe conciencia tributaria, asimismo 33.33% considera que esta acción es exagera por lo tanto cree que es suficiente con la notificación de la cuponera para considerar que el contribuyente ya tiene la deuda del año fiscal, como también existe un porcentaje de 8.33% que considera que es incómodo y genera un gasto adicional para la cobranza el cual opina que ese presupuesto se debería de utilizar para otras mejoras del ornato en la ciudad de Tarapoto.

El 13.89% considera que si es bueno realizar recordaciones de pago ya que las actividades desarrolladas durante el día a veces genera olvidos lo cual puede generar moras, el 5.56% indica que se debería de trabajar en la cobranza por lo tanto es muy importante desarrollar las notificación de acuerdo a la norma para que legalmente el contribuyente tenga un documento como prueba de que su deuda a sido notificada de la misma manera el SAT tendrá un prueba de que si se realiza la cobranza. Y estos documentos le servirán al SAT para armar los expedientes de cobranza coactiva en el caso que el contribuyente quiera evadir la cobranza.

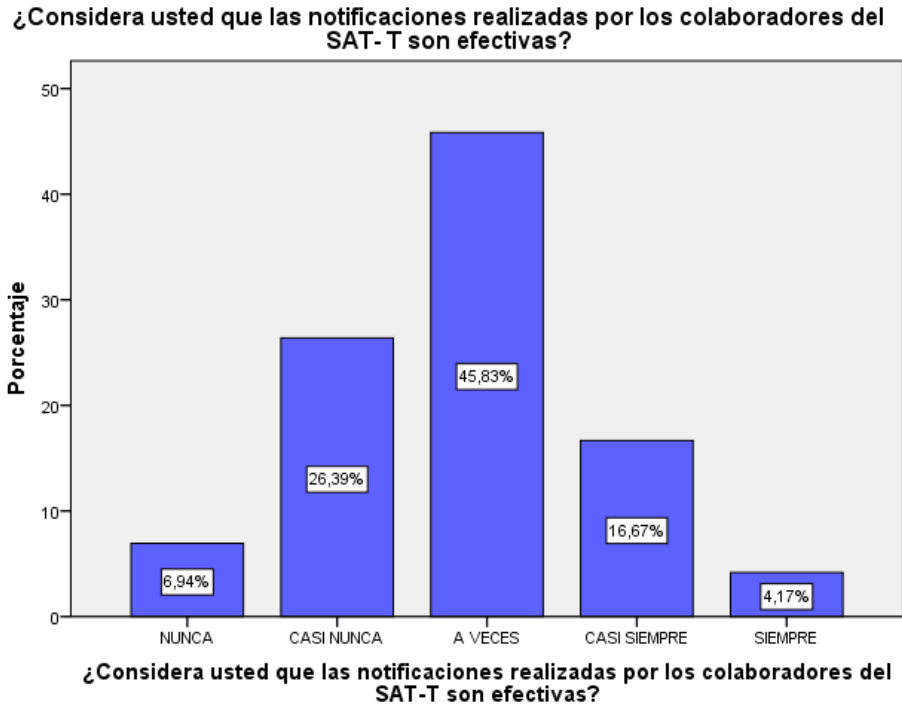
Como resultado final en el Grafico N.º 04. El 38.89% de contribuyentes consideran que el Servicio de Administración Tributaria debería de exigirles el pago del impuesto predial.

### **Dimensión: Recaudación y control de la deuda**

**Tabla 13.**  
*Pregunta N° 3*

		<b>¿Considera usted que las notificaciones realizadas por los colaboradores del SAT- T son efectivas?</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	6,9	6,9	6,9
	CASI NUNCA	19	26,4	26,4	33,3
	A VECES	33	45,8	45,8	79,2
	CASI SIEMPRE	12	16,7	16,7	95,8
	SIEMPRE	3	4,2	4,2	100,0
Total		72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.



**Figura 5** Pregunta N° 3

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 13.

**Interpretación:**

El 45.83% de contribuyentes indica que a veces estas notificaciones no obtendrían el resultado esperado por la administración tributaria, ya que como contribuyentes no pueden corroborar que efectivamente estas notificaciones sean efectivas, el otro 26.39% considera que casi nunca serian efectivas ya que el contribuyente cuando quiere pagar lo hace sin necesidad que ha este se le recuerde el pago, sin embargo el 16.67% de contribuyentes piensa que casi siempre estas notificaciones tendrían que ser efectivas, existiendo un adecuado proceso y un seguimiento adecuado implicaría que los resultados serían efectivos.

El 6.94% de contribuyentes indica que este proceso no sería efectivo, ya que a algunos de los contribuyentes encuestados nunca les ha llegado una notificación.

El 4.17% de contribuyentes considera que siempre las notificaciones son efectivas.

Lo cual como resultado final el 45.83% de contribuyentes consideran que las notificaciones realizadas por los colaboradores del S.A.T., en algunas oportunidades son efectivas.

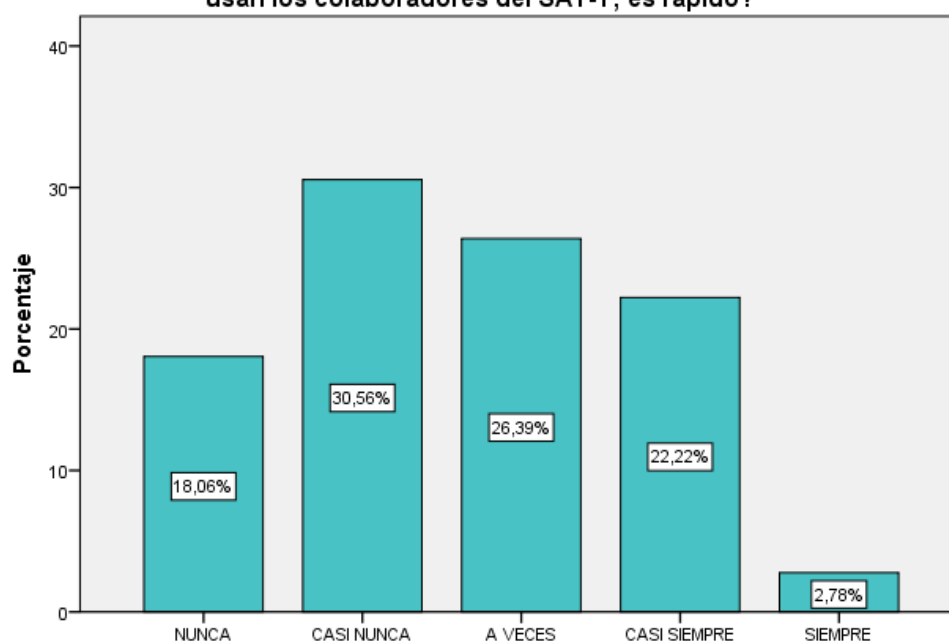
**Tabla 14.**  
*Pregunta N° 4*

**¿Considera que el proceso de atención en referencia al sistema que actualmente usan los colaboradores del SAT – T; es rápido?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	18,1	18,1	18,1
	CASI NUNCA	22	30,6	30,6	48,6
	A VECES	19	26,4	26,4	75,0
	CASI SIEMPRE	16	22,2	22,2	97,2
	SIEMPRE	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

**¿Considera que el proceso de atención en referencia al sistema que actualmente usan los colaboradores del SAT-T; es rápido?**



**¿Considera que el proceso de atención en referencia al sistema que actualmente usan los colaboradores del SAT- T; es rápido?**

**Figura 6** Pregunta N°4

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 14.

### **Interpretación:**

El 30.56% de contribuyentes indica que el problema sería los colaboradores, ya que el sistema para ser una entidad recaudadora no tendría que tener inconvenientes, por lo tanto, el problema sería los colaboradores.

Asimismo, el 26.39% indica que las veces que han tenido que acudir a las instalaciones se han chocado con inconvenientes en referencia a la atención que han recibido, asimismo revelan que el SAT es bastante burócrata ya que, para realizar trámites urgentes, el SAT no brinda las facilidades del caso, asimismo considera que el sistema siempre ha sido lento ya que las atenciones se paralizan e indican ese inconveniente.

El 22.22% sostiene que les han brindado facilidades para realizar sus trámites, en relación al sistema consideran que para los tramites es de mucho apoyo, sin embargo, quien maneja el sistema es el personal, por lo que sería evidente que la capacidad que el colaborador tiene para resolver situaciones se ve reflejada al momento de la atención.

De esta manera 18.06% indica que la falta de pago en algunos casos se debe al sistema, ya que han acudido a las instalaciones y han evidenciado que existe una cola de contribuyentes a los cuales no les resuelven los problemas tributarios, además de ello se han visto afectados y han escuchado casos en los cuales que por no haber sistema no han podido efectuar el pago de sus impuesto predial, como también se han visto afectados en relación a la mora que causa el atraso y esta mora no ha sido perdonada a pesar que no estaban en culpa.

El 2.78%, ha realizado sus trámites o pagos y no se ha visto afectado por el sistema, porque tienen colaboradores que ha sus amigos y estos los han apoyado.

Como resultado final se evidencia que el 30.56% de contribuyentes que el problema sería los colaboradores, ya que ellos son las personas que manejan el sistema, y si estos estarían preparados adecuadamente esto no sucedería.

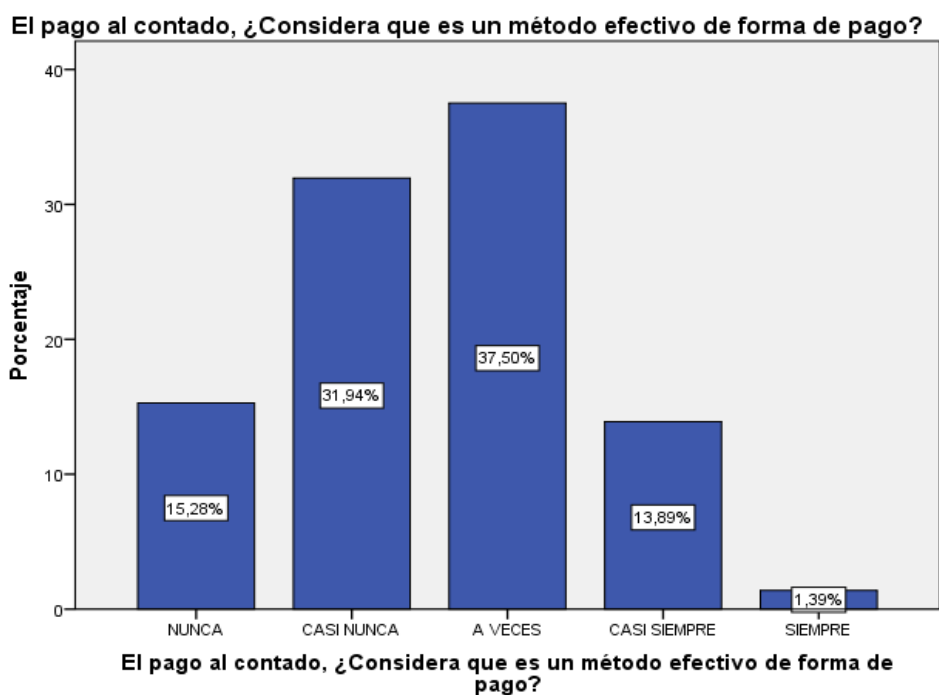


## Dimensión: Formas de Recaudación del impuesto predial.

**Tabla 15.**  
*Pregunta N° 5*

El pago al contado, ¿Considera que es un método efectivo de forma de pago?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	15,3	15,3	15,3
	CASI NUNCA	23	31,9	31,9	47,2
	A VECES	27	37,5	37,5	84,7
	CASI SIEMPRE	10	13,9	13,9	98,6
	SIEMPRE	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.



**Figura 7** Pregunta N° 5

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 15.

### Interpretación:

El 37.50% de contribuyentes indican que a veces, para algunos contribuyentes esto podría funcionar por las posibilidades que este tiene, sin embargo, para otros estos no funcionaría por sus mismas situaciones económicas.

El 31.94% de contribuyentes concluye casi nunca los contribuyentes realizan sus pagos en efectivo de todo el año, ya que por ser contribuyentes puntuales no les dan beneficios.

El 15.28%, indica que no es un método efectivo porque no están obligados a realizarlo en efectivo, ya que la gente está acostumbrada a realizarlo de manera fraccionada.

El 13.89% sostiene que es efectivo ya que, al pagarlo al contado, les quita preocupaciones durante el año y que de esta manera deberían de realizar sus pagos todos los contribuyentes.

Asimismo, el 1.39% indica que prefiere hacerlo en efectivo todo el pago al contado, para evitar molestas cobranzas.

Existe un número de contribuyentes que considera que el SAT, debería de exigir el pago a inicios del año y evitar enviar cortas de cobranzas ya que el impuesto predial es una obligación por lo tanto el contribuyente sabe que tiene que efectuar un pago, si este no lo realiza de acuerdo a las fechas que se apliquen las medidas que corresponden.

De esta manera se evitarían molestias y malestares causados por notificaciones que al final fracasan.

Como resultado final se puede demostrar el 37.50% de contribuyentes consideran que en algunos casos de contribuyentes esto si funcionaria.

**Tabla 16.**  
*Pregunta N° 6*

<b>Considera Usted que el pago fraccionado durante el año, en los meses de FEB., MAY., AGO. Y NOV. ¿Son facilidades?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	71	98,6	98,6	98,6
	SIEMPRE	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

Considera Usted que el pago fraccionado durante el año, en los meses de FEB., MAY., AGO. Y NOV. ¿Son facilidades?



**Figura 8** Pregunta N° 6

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 16.

**Interpretación:**

98.61%. mencionan que al brindar facilidades de pago el contribuyente debería de cumplir con esta obligación y el servicio de administración tributaria debería de cumplir las exigencias necesarias a todos los contribuyentes que realizan sus pagos de esta manera, consideran que casi nunca es una facilidad ya que existe una desigualdad de cobranza.

El 1.39%, considera que si para algunas familias si es efectivo este tipo de fraccionamiento ya que al realizarlo de esta manera no implica moras o aplica otros cargos por lo que es una facilidad.

Como resultado final el 98.61% de contribuyentes indican que esto no es una facilidad para el buen pagador, el Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto, debería de realizar un trabajo de gestión para que esto se vea reflejado en la recaudación.

Buscar estrategias que busquen mejorar la cobranza y que exista igual al brindar beneficios cuando se lanzan programas en la cual realizan descuentos o hasta perdonan moras.

Esto se ha visto evidenciado en los últimos beneficios que han brindado a los contribuyentes, ya que han perdonado moras de deudas del impuesto predial a muchos contribuyentes impuntuales, y a los que han cumplido el pago no les han brindado ningún beneficio.

**Dimensión: Declaración jurada del autoevaluó.**

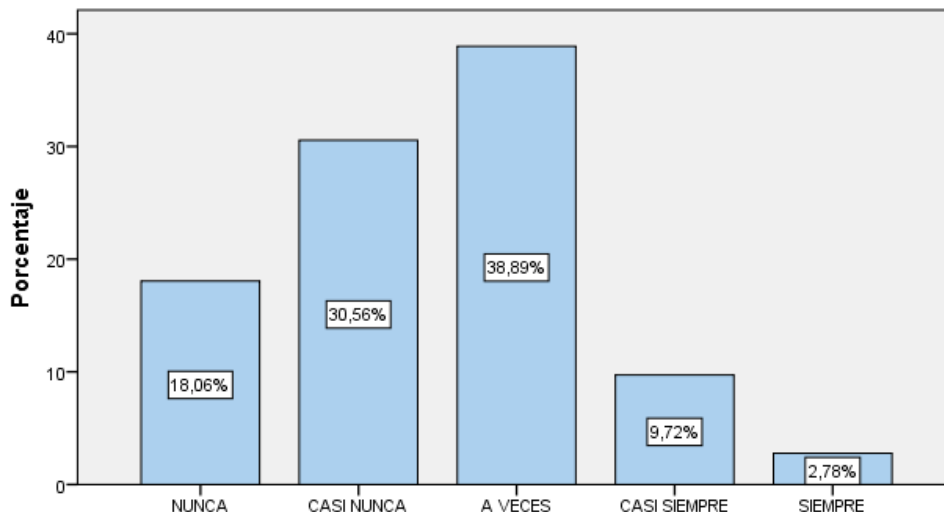
**Tabla 17.**  
*Pregunta N°7*

**Usted como contribuyente, cuando existe una modificación en relación a las características físicas de su propiedad, ¿Se apersona al SAT para realiza una actualización o declaración jurada de las modificaciones realizadas a su propiedad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	18,1	18,1	18,1
	CASI NUNCA	22	30,6	30,6	48,6
	A VECES	28	38,9	38,9	87,5
	CASI SIEMPRE	7	9,7	9,7	97,2
	SIEMPRE	2	2,8	2,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

**Usted como contribuyente, cuando existe una modificación en relación a las características físicas de su propiedad, ¿Se apersona al SAT para realiza una actualización o declaración jurada de las modificaciones realizadas a su propiedad?**



**Usted como contribuyente, cuando existe una modificación en relación a las características físicas de su propiedad, ¿Se apersona al SAT para realiza una actualización o declaración jurada de las modificaciones realizadas a su propiedad?**

**Figura 9** Pregunta N° 7

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 17.

### **Interpretación:**

El 18.06% de contribuyentes Nunca se apersonan al SAT para realizar la actualización de la declaración jurada sobre todo por desconocimiento, sin embargo, existe 30.56% de contribuyentes que no ve necesario acudir al SAT ya que solamente existe modificaciones y no le toma importancia.

El 38.89% de contribuyentes a veces prefiere hacerlo por un tema de formalidad, y a veces por un tema del pago.

Asimismo, existen 9.72% de contribuyentes que casi siempre lo hacen porque les gusta que sus documentaciones se encuentren al día.

El 2.78% de contribuyentes si lo hace porque siente que sus pagos han sido utilizados de la manera correcta en obras y se sienten obligados a que sus propiedades estén al día y declaradas como se debería de hacer.

Existe un bajo porcentaje de contribuyentes que realizan sus trámites a conciencia, para que de esta manera eviten problemas legales prefieren estar formales por si se presenta la oportunidad de algún trámite y prefieren no encontrarse en apuros en el momento.

Como resultado final, se puede evidenciar en el Grafico N. ° 09, el 38.89% de contribuyentes indican que A veces existen contribuyentes consientes, por lo que realizan la declaración y actualización de la misma. No todos son así.

### **Tabla 18.**

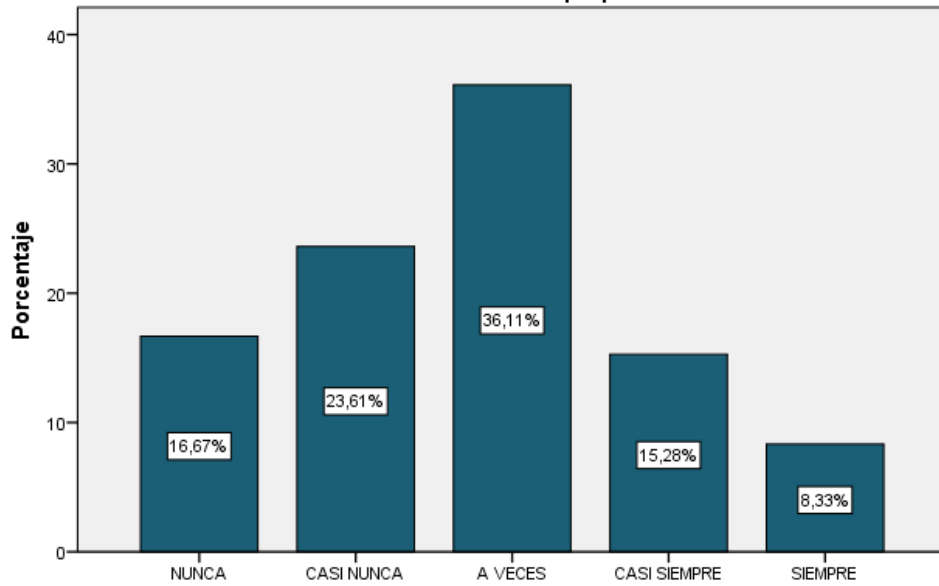
#### *Pregunta N° 8*

**¿Cree usted que se debería aplicar sanciones a los contribuyentes que no presentan la Declaración jurada, cuando adquiere una propiedad o existen modificaciones en sus características físicas de su propiedad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	17	23,6	23,6	40,3
	A VECES	26	36,1	36,1	76,4
	CASI SIEMPRE	11	15,3	15,3	91,7
	SIEMPRE	6	8,3	8,3	100,0
	Total		72	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

**¿Cree usted que se debería aplicar sanciones a los contribuyentes que no presentan la Declaración jurada, cuando adquiere una propiedad o existen modificaciones en sus características físicas de su propiedad?**



**¿Cree usted que se debería aplicar sanciones a los contribuyentes que no presentan la Declaración jurada, cuando adquiere una propiedad o existen modificaciones en sus características físicas de su propiedad?**

**Figura 10** Pregunta N° 8

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 18.

**Interpretación:**

Luego de haber realizado las encuestas en la Tabla N° 18, se puede verificar que 26 contribuyentes que representa un 36.11% indica que la aplicación de sanciones por no presentar su declaración jurada, sería una medida excesiva, ya que el SAT debería de manejar acciones de control para que esto no suceda, mas no aplicar sanciones.

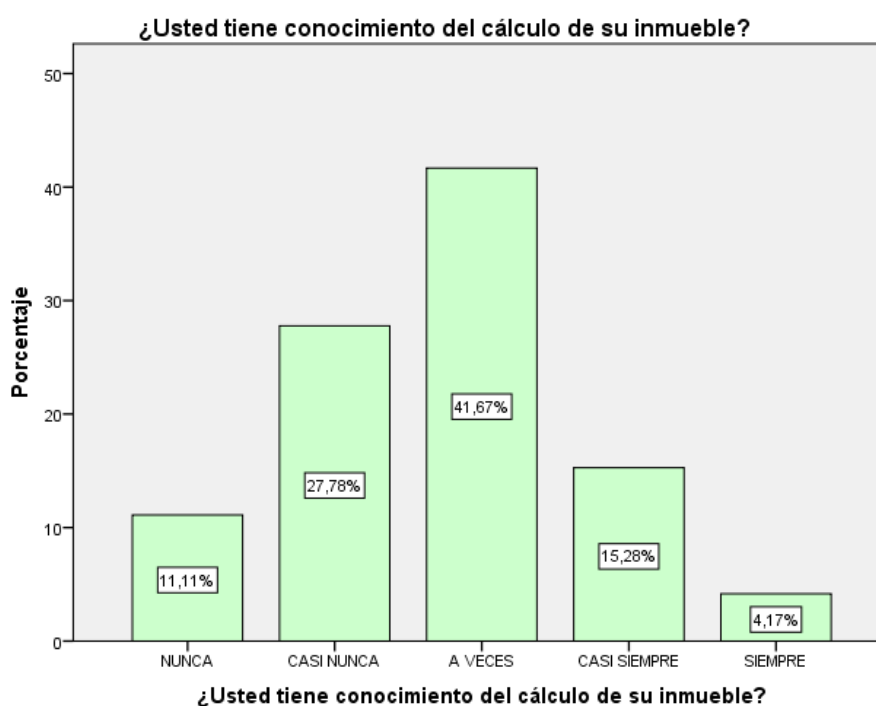
Del mismo modo el 23.61% de contribuyentes, indica que esto no debería de aplicar ya que implicaría que muchos contribuyentes evadan el pago puntual, por lo que también evidenciamos que el 16.67% indican que no se debería de presentar por el solo hecho de realizar modificaciones.

## Dimensión: Base imponible

**Tabla 19.**  
*Pregunta N° 9*

¿Usted tiene conocimiento del cálculo de su inmueble?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	11,1	11,1	11,1
	CASI NUNCA	20	27,8	27,8	38,9
	A VECES	30	41,7	41,7	80,6
	CASI SIEMPRE	11	15,3	15,3	95,8
	SIEMPRE	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.



**Figura 11** Pregunta N° 9

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 19.

### Interpretación:

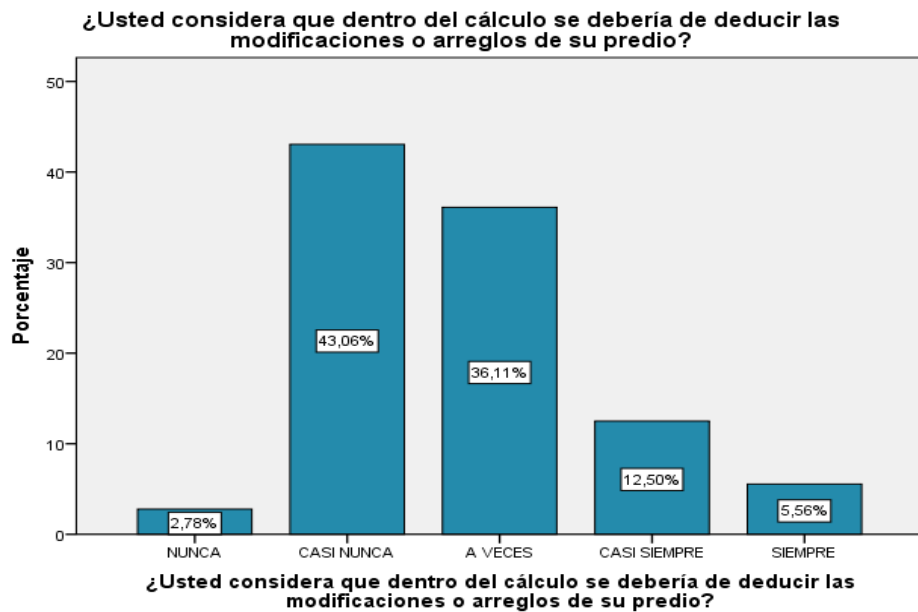
La mayor parte de contribuyentes lo cual represente el 41.67% considera que a veces no le toman importancia y solo asumen el pago porque el Servicio de Administración Tributaria lo determina, sin discusión alguna realizan el pago.

Por lo que se obtiene como resultado final que el conocimiento para el cálculo de sus propiedades no es relevante.

**Tabla 20.**  
Pregunta N° 10

¿Usted considera que dentro del cálculo se debería de deducir las modificaciones o arreglos de su predio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	2,8	2,8	2,8
	CASI NUNCA	31	43,1	43,1	45,8
	A VECES	26	36,1	36,1	81,9
	CASI SIEMPRE	9	12,5	12,5	94,4
	SIEMPRE	4	5,6	5,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.



**Figura 12** Pregunta N° 10

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 20.

**Interpretación:**

El 43.06% considera que no es necesario ya que las modificaciones de una propiedad se pueden realizar durante el año las veces que el contribuyente lo desee, por lo que es innecesario realizar un cálculo contantemente. Como resultado final según gráfico N°12 se evidencia que 31 contribuyentes consideran innecesarios es actos administrativos.



## Dimensión: Tarifa del Impuesto predial

**Tabla 21.**

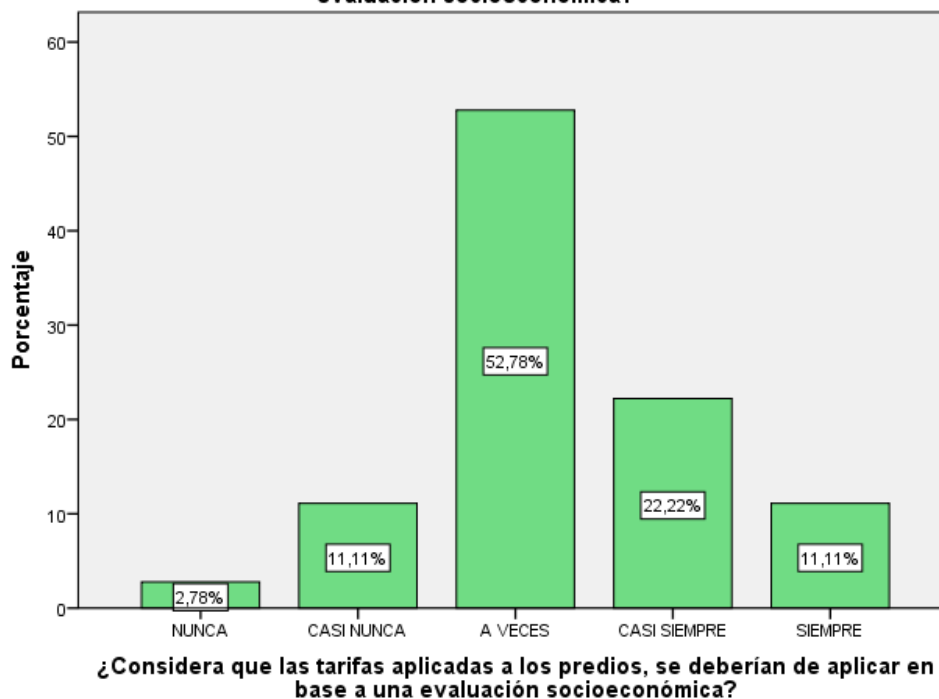
*Pregunta N° 11*

**¿Considera que las tarifas aplicadas a los predios, se deberían de aplicar en base a una evaluación socioeconómica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	2,8	2,8	2,8
	CASI NUNCA	8	11,1	11,1	13,9
	A VECES	38	52,8	52,8	66,7
	CASI SIEMPRE	16	22,2	22,2	88,9
	SIEMPRE	8	11,1	11,1	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

**¿Considera que las tarifas aplicadas a los predios, se deberían de aplicar en base a una evaluación socioeconómica?**



**Figura 13** Pregunta N° 11

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 21.

### Interpretación:

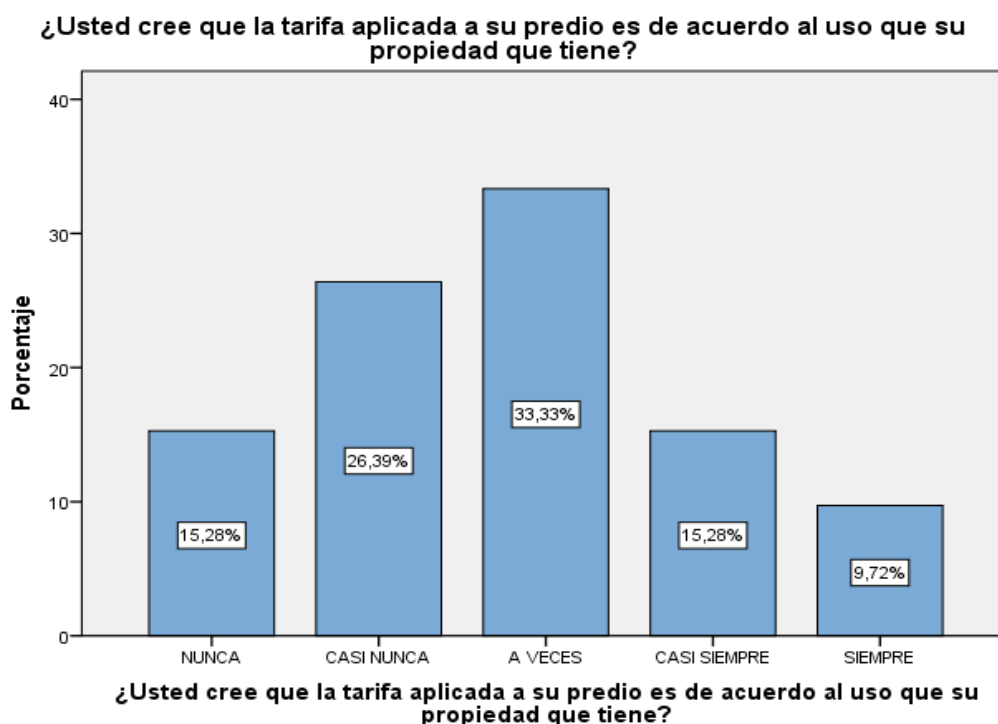
Los 38 contribuyentes coinciden que A veces las tarifas que se aplican para el pago del impuesto predial, se deberían realizar con un previo estudio socioeconómico, para que de esta manera no impongamos deudas excesivas a quienes no puedan pagarlo, esto implicaría que los contribuyentes que no pueden asumir el pago se carguen en deuda y sean morosos, lo cual afectaría el recaudo.

**Tabla 22.**

*Pregunta N° 12*

		¿Usted cree que la tarifa aplicada a su predio es de acuerdo al uso que su propiedad tiene?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	15,3	15,3	15,3
	CASI NUNCA	19	26,4	26,4	41,7
	A VECES	24	33,3	33,3	75,0
	CASI SIEMPRE	11	15,3	15,3	90,3
	SIEMPRE	7	9,7	9,7	100,0
	Total		72	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.



**Figura 14** Pregunta N° 12

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 22.

**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas realizadas, se pudo determinar que existe el 33.33% de contribuyentes considera que según las tarifas para el cálculo del impuesto predial este a veces no cumple con el uso real que tiene la propiedad, asimismo las condiciones y construcciones de todas las propiedades son diferentes, por lo tanto, A veces la tarifa aplicada no se encuentra de acuerdo.

Del mismo modo el otro porcentaje más alto que es el 26.39% de contribuyentes indica que casi nunca el SAT, aplica según la tarifa.

Como resultado final se puede verificar que solo el 9.72% de contribuyentes se encuentra de acuerdo con el pago del impuesto predial según la tarifa aplicada a su cálculo respectivo.

### Dimensión: Exoneración al pago del impuesto predial.

**Tabla 23.**

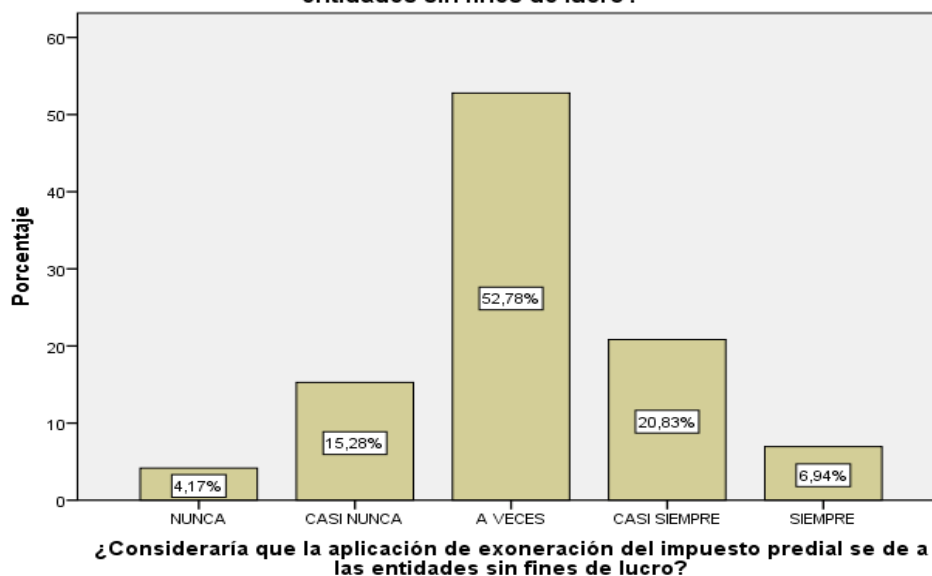
*Pregunta N° 13*

**¿Consideraría que la aplicación de exoneración del impuesto predial se dé a las entidades sin fines de lucro?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	4,2	4,2	4,2
	CASI NUNCA	11	15,3	15,3	19,4
	A VECES	38	52,8	52,8	72,2
	CASI SIEMPRE	15	20,8	20,8	93,1
	SIEMPRE	5	6,9	6,9	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.

**¿Consideraría que la aplicación de exoneración del impuesto predial se de a las entidades sin fines de lucro?**



**Figura 15** Pregunta N° 13

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 23.

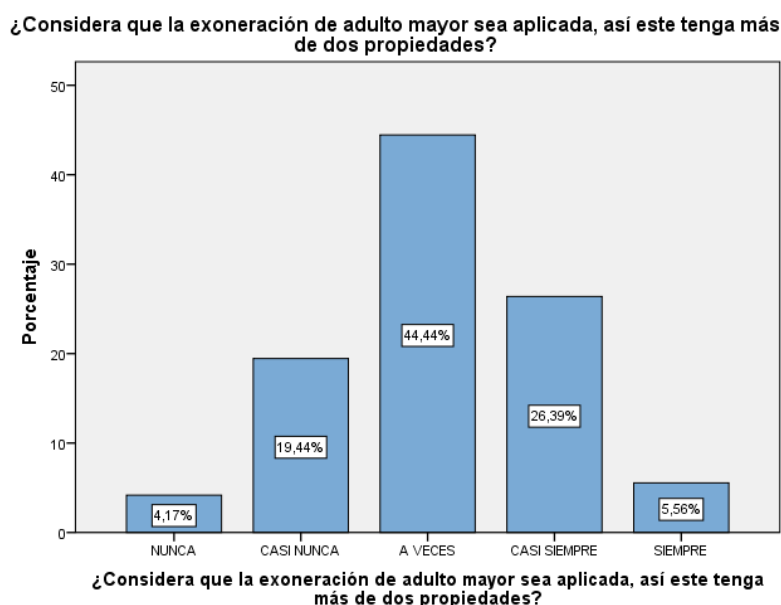
### Interpretación:

A veces esta acción es considerada como una desigualdad, el 52.78% de contribuyentes indican que basta con tener una propiedad para que el impuesto sea determinado, del mismo modo indican que la aplicación de un beneficio sería buena, pero la exoneración no ya que este contribuyente no estaría cumpliendo con el pago del impuesto predial al igual que muchos contribuyentes a pesar de los recursos económicos lo cumplen con el pago de su impuesto, y esto se evidenciaría en una desigualdad.

**Tabla 24.**  
*Pregunta N° 14*

¿Considera que la exoneración de adulto mayor sea aplicada, así este tenga más de dos propiedades?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	4,2	4,2	4,2
	CASI NUNCA	14	19,4	19,4	23,6
	A VECES	32	44,4	44,4	68,1
	CASI SIEMPRE	19	26,4	26,4	94,4
	SIEMPRE	4	5,6	5,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de investigación.



**Figura 16** Pregunta N° 14

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 24.

### **Interpretación:**

El 44.44% de contribuyentes concederán que existen casos en los cuales si se debería de aplicar como también casos en los cuales no se debería de realizar dicha exoneración, asimismo se debería de cumplir con todos los requisitos que exige la ley, estos contribuyentes que no lo cumplen pues no deberían de tener mencionado beneficio.

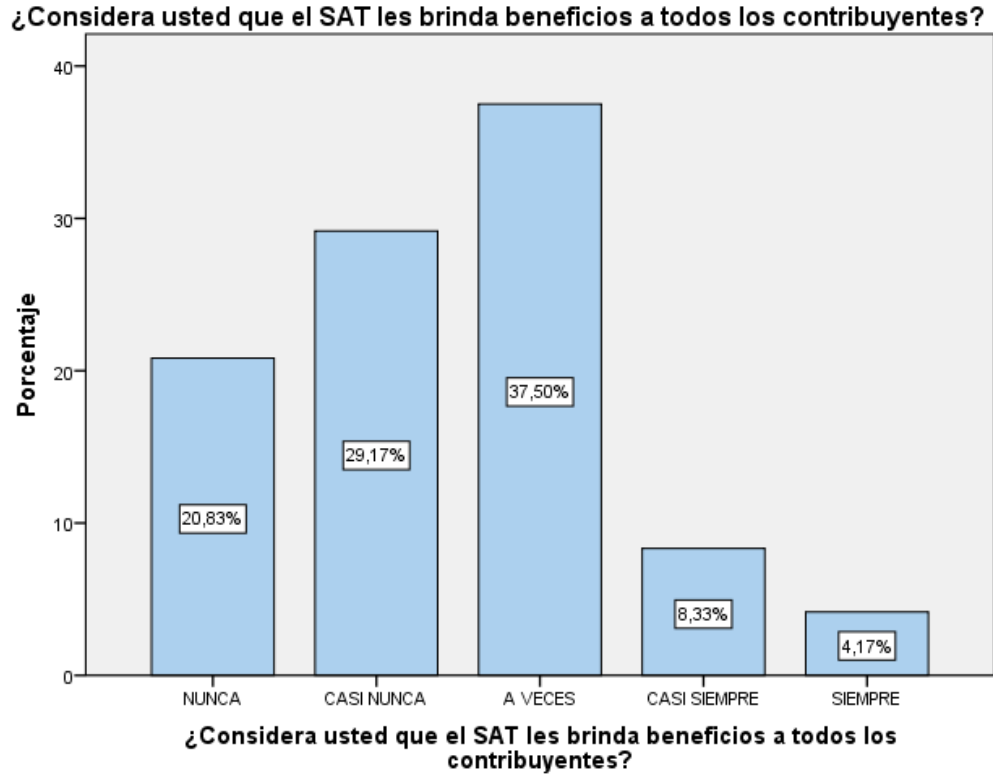
Estos 32 contribuyentes indican que la creación de la ley en la cual amparen al adulto mayor, consiste en apoyarlo de tal manera que este no pague por completo su impuesto predial, sin embargo, existen los hijos suelen utilizar a estas personas para evadirlo.

### **Dimensión: Mecanismo de mejora de recaudación del impuesto predial**

**Tabla 25.**  
*Pregunta N° 15*

		¿Considera usted que el SAT les brinda beneficios a todos los contribuyentes?			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	NUNCA	15	20,8	20,8	20,8
	CASI NUNCA	21	29,2	29,2	50,0
	A VECES	27	37,5	37,5	87,5
	CASI SIEMPRE	6	8,3	8,3	95,8
	SIEMPRE	3	4,2	4,2	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a la muestra de investigación.



**Figura 17** Pregunta N° 15

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 25.

**Interpretación:**

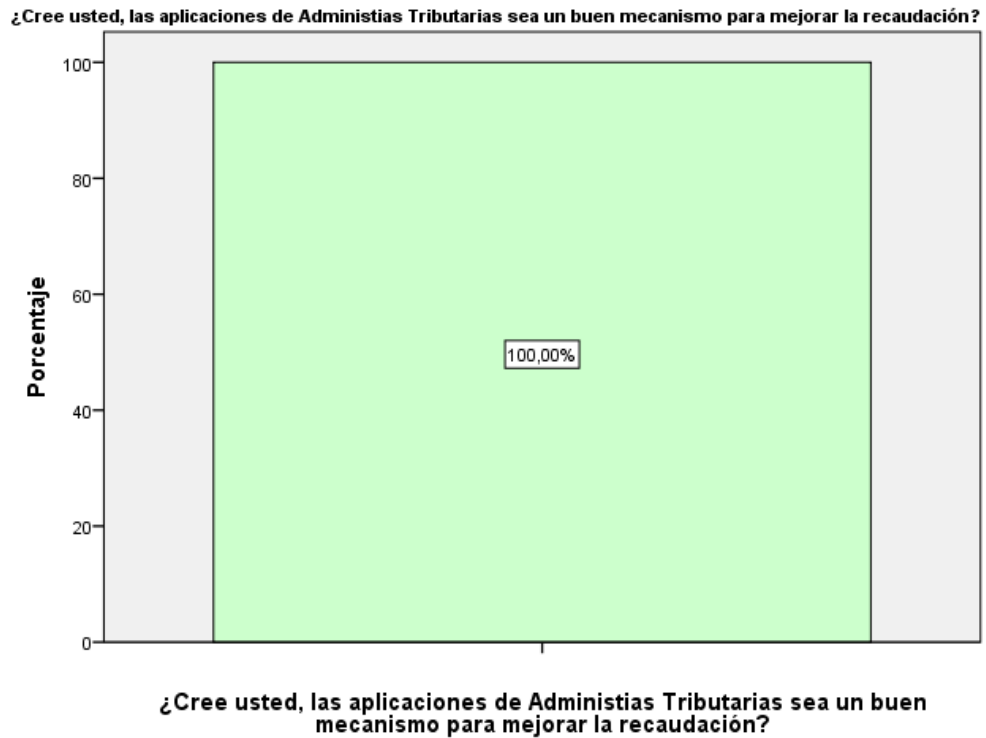
En la mayoría de casos esto no se aplica de manera igualitaria por lo que el 37.50% tomando en cuenta los antecedentes en referencia a las admittías desarrolladas en el último año, se ha realizado este beneficio con el fin de disminuir las moras. En la cual los buenos pagadores no son premiados, por lo que les parece algo injusto.

**Tabla 26.**  
Pregunta N° 16

¿Cree usted, las aplicaciones de Amnistías Tributarias sea un buen mecanismo para mejorar la recaudación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	72	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta realizada a la muestra de investigación.



**Figura 18** Pregunta N° 16

Fuente: Resultados aplicados en Tabla N° 26.

**Interpretación:**

Según gráfico N° 18, todos los contribuyentes indican que, si es efectivo realizar este tipo de estrategias, asimismo indica que sería bueno relazar más mecanismos de cobranza, brindándole al contribuyente más facilidades y beneficios.

Como resultado final, nos proponen implementar y desarrollar actividades en la cual el contribuyente se familiarice con los temas referentes a los que se les cobra, asimismo indican que las promociones o amnistías se promocionen más a través de todos los medios para llegar al mayor porcentaje de población.

**Prueba de Chi- Cuadrado**

**Tabla 27.**

*Resumen de procedimiento de datos de chi – cuadrado*

Casos		
valido	Perdidos	Total
N Porcentaje	N Porcentaje	N Porcentaje

Fuente: Elaboración propia del autor mediante el Sistema del SPSS

**Tabla 28.**  
*Prueba de chi – cuadrado*

Valor	
Chi-Cuadrado de Pearson	. <sup>a</sup>
N de casos validos	1

a. No se han calculado estadísticos porque GESTIÓN DE COBRANZA Y RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL son constantes.

**Tabla 29.**  
*Medidas simétricas*

Valor	
Nominal por Nominal	Coeficiencia de contingencia . <sup>a</sup>
N de casos validos	1

a. No se han calculado estadísticos porque GESTIÓN DE COBRANZA Y RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL son constantes.

**Interpretación:**

Por medio de la aplicación del Chi – Cuadrado, se puede evidenciar que la gestión de cobro se relaciona con el recaudo del impuesto predial, y esta relación es constante lo que representa que la gestión de cobro tiene continuidad y esta no se interrumpe, al existir lo contrario la recaudación se vería afectada.

Asimismo, se evidencia que la entrevista aplicada al gerente y las encuestas realizadas a los contribuyentes, se complementan para desarrollar y mejorar a las variables mencionadas.



#### **IV. DISCUSIÓN**

En este trabajo de investigación se realizó la comparación de correlación aplicando el método del Chi - Cuadrado, ya que el trabajo de investigación ha desarrollado un diseño de investigación simple. Buscando relacionar la gestión de cobranza con la recaudación.

En cuanto al desarrollo de la entrevista realizada al gerente en la Variable I: Se pudo determinar que no existen estrategias con instituciones la cual nos permitan identificar a los contribuyentes de manera veraz, del mismo modo se verifico que el SAT de la ciudad de Tarapoto, ninguna vez ha podido contar con una plataforma de datos adicionales para que brinde mayor efectividad al proceso a desarrollar; el sistema que actualmente maneja el SAT, es un sistema que tiene como nombre Sistema de Gestión Tributaria Municipal (SGTM); el cual es de mucha ayuda pero asimismo en la entrevista indico que dicho sistema no ha sido modernizado o actualizado, por lo que ha presentado inconvenientes por lo que los colaboradores desarrollan otros medios más efectivos, para cargar una base de datos y tenerla accesible.

Los funcionarios que desarrollan las actividades de registro, no cuentan con el apoyo suficiente en lo que se refiere a fiscalizadores, los cuales efectúan las visitas a los predios tanto urbanos como rurales y confirman las características de las propiedades, estos datos que ellos recaudan sirven para poder realizar el cálculo que corresponde para el pago del impuesto predial. Se define que el personal no es suficiente teniendo en cuenta la cantidad de contribuyentes y las zonas a las que estos acceden.

En referencia a la preparación que el personal tiene se evidencia que el área no se encuentra en su totalidad preparada, ya que la falta de personal perjudica para el desarrollo de las actividades.

En lo que se refiere a sinceramiento de los contribuyentes, se puede determinar que la mayor parte de contribuyentes no son conscientes e invaden el impuesto predial.

Como gestión de cobranzas en lo que se refiere a tiempos y etapas, como lo mencionado líneas arriba, la falta de personal repercute en muchas actividades, lo cual, entre las actividades existen las notificaciones o recordaciones de pago que son emitidas en una fecha sin embargo existe la queja de muchos contribuyentes

que estas notificaciones llegan fuera de fecha, cumpliendo con un cierto porcentaje de satisfacción en la meta, ya que los resultados esperados al 100% no son evidentes, del mismo modo se nos es importante mencionar que no existe motivaciones hacia el personal que desarrolla este trabajo de cobranza asimismo estos no son exigidos de tal manera que a modo personal cada uno llegue a una cierta meta, lo cual resultaría efectivo y el seguimiento sería más fácil.

Las formalidades para la emisión de los documentos a notificar están reguladas según el TUO, cumpliendo con tal proceso de acuerdo a lo normado. Asimismo, cabe mencionar que no se utiliza la suficiente tecnología para llegar al contribuyente, siendo lo contrario el trabajo sería más efectivo.

Asimismo, la gestión de cobranza es constante para que el recaudo mejore.

En la Variable II: Se desarrolló un análisis documental. El cual se pudo evidenciar los resultados de recaudación realizados en los últimos años lo que indica que en el año 2015 con un monto total de recaudación 4972284,29 soles. El año con mayores resultados.

Asimismo, mediante el análisis documental se puede evidenciar que existe una lista de contribuyentes las cuales generaron sus pagos puntualmente, evidenciando una preocupación en el transcurso del año ya que del total de contribuyentes una minoría, fueron las personas puntuales.

Por lo que, realizando un análisis de recaudación del año 2018, se evidencia que el mes en la cual se efectuado un buen resultado es en el mes de febrero, preocupando a su vez los meses siguientes.

Realizando el análisis de ambas variables, mediante las mismas en la cual la correlación existente ya que al desarrollar una buena gestión esto se refleja en los resultados de la recaudación, en la entrevista podemos evidenciar que la gestión no es una gestión esperada según la entrevista que se desarrolló, ya que no existe presupuesto necesario para la contratación de personal la cual sea permanente, y este conlleve al desarrollo de una buena gestión para que como resultados en la recaudación obtenida se evidencie la capacidad del personal.

Del mismo modo nos apoyamos para nuestra investigación con el desarrollo de una breve encuesta dirigida a los contribuyentes de nuestra ciudad, en la cual se

evidencia que los contribuyentes consideran 30% que el monto del pago a veces es bueno de considerar, al momento de realizar el cálculo del impuesto predial asimismo esto implicaría la exigencia del pago que se da en un 38.89% por parte de la administración tributaria, considerando que el 45.83 de notificaciones distribuidas en la ciudad a veces son efectivas, al desarrollo de los procesos de atención los contribuyentes indican que un 30.56% consideran que los procesos son burocráticos.

El proceso de las formas de pagos debería de considerarse un método efectivo, sin embargo, existen opiniones las cuales evidencian en un 37.50% que esto es considerado a veces por los diferentes factores que se puedan presentar en las familias, adicionalmente se debería de mejorar en otras formas de pago y desarrollar fraccionamientos más accesibles.

En cuanto a las declaraciones juradas se debería de desarrollar métodos las cuales brinden mayor información a los contribuyentes, y aplicar las sanciones que corresponden.

En cuanto se refiere a las consideraciones por modificaciones o arreglos de propiedad, en un porcentaje de 43.06 de contribuyentes indican que las aplicaciones a la incrementación en el cálculo les parece exagerada por parte de la administración, ya que nos encontramos en una ciudad donde la inversión falta desarrollar, y mejorar la misma. Las tarifas y la aplicación de las mismas son manejadas por la administración tributaria la cual se rige según la norma vigente.

Las exoneraciones o condonaciones de deudas se rigen mediante la normativa vigente, asimismo los contribuyentes indican que se debería de trabajar en lo que se refiere para la aplicación de la misma a los contribuyentes que realmente cumplen con los requisitos. Finalmente se indica que desarrollando una buena gestión según los mecanismos aplicados se mejora la recaudación del impuesto predial.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1.** La gestión de cobranzas del servicio de administración tributaria presenta una inadecuada gestión, ya que el análisis documental desarrollado asimismo la entrevista y el complemento desarrollado con las encuestas, en los cuales los contribuyentes manifiestan que el tiempo establecido para el cumplimiento de los plazos en estos servicios no son adecuados.
- 5.2.** El desabastecimiento del personal dentro del área, la misma que sufre constantes cambios afecta al desarrollo de las actividades.
- 5.3.** La carencia de capacitaciones y de compromiso de trabajo conlleva a un nivel no satisfactorio en cuanto al desarrollo de la gestión, por lo que existe un sin número de actividades que no se desarrolla adecuadamente, y esta conlleva al inadecuado seguimiento que se realiza al proceso.
- 5.4.** Se concluye, que el recaudo del impuesto predial es bajo, la misma que se evidencia en los resultados del año fiscal 2018, por lo que se puede afirmar que la tasa del impuesto es realizada sin un efectivo desarrollo de cobranza adecuada, se menciona a su vez que, al tener una mala gestión de cobranza, los resultados no son los esperados.
- 5.5.** Se concluye que existe una relación constante en cuanto al desarrollo de la gestión de cobranza es contante ante la recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Tomar acciones de responsabilidad a los funcionarios involucrados en la recaudación tributaria, a fin de aclarar las causas de la inacción administrativa, evitando usar estrategias como la condonación; conllevando a una mala gestión en la recaudación de los tributos.
- 6.2.** Incrementar la recaudación a través de la mejora de la gestión, mejorando está en los pasos y ejecutando un cronograma donde se establezca acciones de mejora en los procedimientos de fiscalización y cobranza del impuesto predial, Aplicar metas a los notificadores para que estos asuman una cartera de contribuyentes a la cual se enfoquen, asimismo realicen un seguimiento adecuado a cada uno de ellos.
- 6.3.** Incentivar a los colaboradores a través de bonos de cumplimiento de metas y desarrollar un seguimiento adecuado para la verificación del desarrollo de sus actividades.
- 6.4.** Proponer políticas de pagos flexibles como: suscribirse a un convenio de pagos de fraccionamientos obligados, del mismo modo contar con alianzas estratégicas que brinden facilidades de pagos es decir convenios interinstitucionales con entidades financieras a nivel nacional y puntos de pagos o aplicativos móviles para que el contribuyente realice sus pagos en el momento que sea y que pueda.

## VII. REFERENCIAS

- Arriola, P y García, E. (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Constitución Política del Perú [Const.]. (30 de diciembre de 1993) Artículos [74 Principio de Legalidad y 196 Régimen especial en la ley Orgánica de Municipalidades]. Novena Edición.
- Congreso de la Republica. (27 de mayo del 2003). Ley Orgánica de Municipalidades. [N° 27972]. DO: El Peruano.
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (10 de abril del 2001). Ley del Procedimiento Administrativo General. [N° 27444]. DO: El Peruano.
- Gutiérrez, M. (2014). *La recaudación del impuesto predial en México: un análisis de sus determinantes económicos* (Revista Científica). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México.
- Isla, J. (2018). *Propuesta para el programa de incentivos de regularización de deudas tributarias*". Servicio de Administración Tributaria. Tarapoto, Perú.
- Limaya, J. (2015). Manual de tributación Municipal. Segunda edición. Lima, Perú. Marketing consultor.
- López, C. (2010). *Análisis de la incidencia de la recaudación del impuesto al valor agregado en el Ecuador* (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.
- Milosevich, D. (2017). *Memoria anual 2016*. Servicio de Administración Tributaria de Lima Metropolitana. Lima, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (29 de diciembre del 2001) [DS N° 156]. DO: El Peruano.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (19 de agosto de 1999) [DS N° 135]. DO: El Peruano.

- Ministerio de Economía y Finanzas. (31 de diciembre del 2010) [DS N° 183]. DO: El Peruano.
- Novoa, M. (2016). *Actualidad Gubernamental*. Instituto Pacifico. Lima, Perú.
- Novoa, M. (2014). *Actualidad Gubernamental*. Instituto Pacifico. Lima, Perú.
- Paucar, R.; Araujo, W. y Calvanapon, F. (2017). *Factores que inciden en la Recaudación del Impuesto Predial en la municipalidad distrital de Florencia de mora, año 2015*". (Revista Científica). Trujillo, Perú.
- Rodríguez, J. y Velásquez, N. (2013). *Incidencia de la gestión administrativo-económica en la recaudación de la Municipalidad de Independencia, 2013*. (Revista científica). Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Saavedra, M. (2016). *Recaudación de los impuestos y la ejecución de proyectos de inversión pública en la municipalidad provincial de San Martín, periodo 2010-2014*. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
- Tapia, C. (2015). *La cultura tributaria municipal y de la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria de Trujillo 2011-2013*. Universidad Nacional de Trujillo. (Tesis Pregrado). Trujillo, Perú.
- Texto Único Ordenado. (03 de febrero del 2014). [DL. N° 776 / Ley de Tributación Municipal].DO: El Peruano.

# **ANEXOS**



Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

<i>Titulo</i>	<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variable</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
<p>“Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del impuesto Predial del SAT de la Ciudad de Tarapoto - 2018”</p>	<p><b><u>Problema general</u></b> ¿Cómo la gestión de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b> a) ¿Cómo la gestión de la cobranza se relaciona con el nivel de recaudación del impuesto predial del SAT Tarapoto, 2018? b) ¿Qué relación tiene el nivel de recaudación del impuesto predial con la</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b> Determinar cómo la gestión de cobranza se relaciona con la recaudación del impuesto predial del SAT, Tarapoto 2018.</p> <p><b><u>Objetos específicos</u></b> a) Analizar el proceso de la gestión de cobranza del impuesto predial del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto 2018. b) Comprobar el nivel de recaudación del impuesto predial del Servicio de Administración</p>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b> <b>Hi=</b> La gestión de cobranza se relaciona significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en el SAT- Tarapoto del año 2018.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b> <b>Hi=</b> La gestión de cobranza se relaciona con el nivel de recaudación con la generación de mayores recursos a través del incremento de la recaudación. <b>Hi=</b> La recaudación del</p>	<p><b><u>Variable I:</u></b> Gestión de Cobranza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de la deuda</li> <li>- Segmentación de Cartera</li> <li>- Emisión y notificación de valores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de la información</li> <li>- Registro de información</li> <li>- Determinación del impuesto predial</li> <li>- Gestión en etapa de cobranza preventiva</li> <li>- Gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva</li> <li>- Emisión de valores</li> <li>- Notificación de valores</li> <li>- Notificación personal</li> <li>- Notificación por cedulón</li> <li>- Notificación por constancia administrativa</li> <li>- Notificación por sistema de comunicación</li> <li>- Notificación vía web</li> <li>- Publicación en el diario oficial</li> <li>- Notificación tacita</li> </ul>

<p>gestión del Servicio de Administración Tributaria, Tarapoto 2018?</p> <p>c) ¿Cuál es el nivel de recaudación del SAT-Tarapoto para mejorar las estrategias de notificación del periodo 2018?</p>	<p>Tributaria Tarapoto, 2018.</p> <p>c) Identificar la relación de la cobranza en la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria Tarapoto 2018.</p>	<p>impuesto predial se relaciona significativamente con los esfuerzos de la gestión de cobranza que deben ser sostenibles en el SAT, Tarapoto 2018.</p> <p><b>Hi=</b> Existe una relación directa entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial del SAT-Tarapoto, 2018.</p>	<p><b>Variable II:</b></p> <p>Recaudación del impuesto predial SAT-T</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de las acciones de cobranza.</li> <li>- Impuesto Predial</li> <li>- Recaudación y control de la deuda</li> <li>- Formas de Recaudación de impuesto predial</li> <li>- Declaración jurada del autoevaluó</li> <li>- Base imponible</li> <li>- Tarifa del Impuesto Predial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución del resultado</li> <li>- Capacidad contributiva</li> <li>- Efectividad del proceso</li> <li>- Implementación de sistema</li> <li>- Contado</li> <li>- Fraccionado</li> <li>- Declaración jurada</li> <li>- Valor del predio</li> </ul>
---	--	--	--	--	---

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exoneración al pago del impuesto predial</li> <li>- Mecanismo de mejora de recaudación del impuesto predial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pricos</li> <li>- Mecos</li> <li>- Pecos</li> <li>- Gobiernos centrales, regionales, locales, extranjeros, bomberos, universidades y entidades religiosas</li> <li>- Formas de pagos</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--

Diseño	Población				Muestra																							
<p><b>Descriptivo simple</b></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Tipo</i></th> <th><i>Cantidad de</i></th> <th><i>Total, recaudación</i></th> <th><i>Total, de recaudación</i></th> </tr> <tr> <th><i>Cont.</i></th> <th><i>cont.</i></th> <th><i>soles</i></th> <th><i>%</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>PRICOS</i></td> <td>258</td> <td>1,558,139</td> <td>31.16%</td> </tr> <tr> <td><i>MECOS</i></td> <td>659</td> <td>1,125,883</td> <td>22.51%</td> </tr> <tr> <td><i>PECOS</i></td> <td>7595</td> <td>2,316,582</td> <td>46.33%</td> </tr> <tr> <td><i>TOTAL</i></td> <td>8512</td> <td>5,000,604</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Tipo</i>	<i>Cantidad de</i>	<i>Total, recaudación</i>	<i>Total, de recaudación</i>	<i>Cont.</i>	<i>cont.</i>	<i>soles</i>	<i>%</i>	<i>PRICOS</i>	258	1,558,139	31.16%	<i>MECOS</i>	659	1,125,883	22.51%	<i>PECOS</i>	7595	2,316,582	46.33%	<i>TOTAL</i>	8512	5,000,604	100%	<p>La selección de la muestra para este trabajo de investigación se considerará la entrevista dirigida al gerente de operaciones y el análisis documental extraído de documentaciones en la cual se realizan análisis situacionales de deudas de impuesto predial por cobrar.</p> <p>Se complementará el trabajo de investigación con una breve encuesta realizada a los Contribuyentes que han inscrito su propiedad en el Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto.</p>		
<i>Tipo</i>	<i>Cantidad de</i>	<i>Total, recaudación</i>	<i>Total, de recaudación</i>																									
<i>Cont.</i>	<i>cont.</i>	<i>soles</i>	<i>%</i>																									
<i>PRICOS</i>	258	1,558,139	31.16%																									
<i>MECOS</i>	659	1,125,883	22.51%																									
<i>PECOS</i>	7595	2,316,582	46.33%																									
<i>TOTAL</i>	8512	5,000,604	100%																									

**Fuente: creación propia del investigador**

## Anexo N° 02: Instrumentos de Datos

### Instrumento Variable I

#### GUÍA DE ENTREVISTA

Mediante la presente reciba un saludo cordial, del mismo modo me complace presentarle mi Guía de Entrevista, el cual contiene breves preguntas relacionadas a la VARIABLE I: Gestión de cobranza, lo cual se le agradecerá responder de manera responsable y sincera, ya que esta Entrevista me servirá para poder evaluar y analizar datos que me servirán para poder llevar a cabo el proyecto de investigación titulado “Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del impuesto Predial del SAT Tarapoto - 2018”

#### LEYENDA:

NIVEL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PUNTAJE	1	2	3	4	5

#### VARIABLE I: Gestión de cobranza

<b>Determinación de la Deuda</b>						
<b>Verificación de la información</b>						
01	¿Cuentan con aliados estratégicos, que cuenten con información para la veracidad de las documentaciones presentada por los contribuyentes?	1	2	3	4	5
<b>Registro de información</b>						
02	¿Cuántas veces ha consultado usted en su base de datos para identificar la veracidad de la información y proceder a su registro?	1	2	3	4	5
<b>Determinación del Impuesto predial</b>						
03	¿Existe personal preparado, para realizar la fiscalización y la determinación del impuesto predial?	1	2	3	4	5
<b>Segmentación de cartera</b>						
<b>Gestión en etapa de cobranza preventiva</b>						
04	¿Se está cumpliendo adecuadamente la gestión de la etapa de cobranza preventiva?	1	2	3	4	5

<b>Gestión en la etapa de cobranza pre – coactiva</b>						
05	¿Se cumple al 100% con la cobranza pre- coactiva, con el contenido de comunicación escrita emitida en las recordaciones de pago?	1	2	3	4	5
<b>Emisión y notificación de valores</b>						
<b>Emisión de valores</b>						
06	¿Se emiten todos los valores tributarios que se encuentran regulados en el TUO?	1	2	3	4	5
<b>Notificación de valores</b>						
07	¿Se cumplen con todas las formalidades, para que estos valores tributarios no presenten nulidades o sean consideradas inválidas después de su notificación?	1	2	3	4	5
<b>Notificación personal</b>						
08	¿El SAT-T, cuenta con la cantidad suficiente de notificadores, ¿para llegar de manera personal a todos los contribuyentes?	1	2	3	4	5
<b>Notificación por cedulón</b>						
09	¿Los notificadores utilizan las notificaciones por cedulón para el caso de encontrarse con personas que no son capaces de recibir la notificación?	1	2	3	4	5
<b>Notificación por constancia administrativa</b>						
10	¿Se aplican las constancias administrativas, cuando el contribuyente se encuentra dentro de la sede administrativa?	1	2	3	4	5
<b>Notificación por sistema de comunicación</b>						
11	¿Aplican la suficiente tecnología para realizar las notificaciones por sistemas de comunicación?	1	2	3	4	5
<b>Notificación vía web</b>						
12	¿Utilizan el mecanismo de notificación vía web?	1	2	3	4	5
<b>Publicación en el diario oficial</b>						
13	¿Existen un buen porcentaje de contribuyentes no habidos o inexistentes?	1	2	3	4	5
<b>Notificación táctica</b>						
14	¿Se hace conocer de las deudas de impuesto predial a todos los contribuyentes mediante notificaciones?	1	2	3	4	5
<b>Seguimiento de las acciones de cobranza</b>						
<b>Evolución del resultado</b>						
15	¿Existe el seguimiento adecuado de la cobranza, para verificar como esta	1	2	3	4	5

	evolucionado u obteniendo el resultado esperado?					
16	¿Se planifican otras acciones de cobranza cuando se observa que la actual no está marchando bien?	1	2	3	4	5

## **Instrumento Variable II - Complemento**

### **ENCUESTA**

Mediante la presente reciba un saludo cordial, del mismo modo me complace presentarle la presente encuesta, el cual contiene breves preguntas relacionadas a la VARIABLE II: “Recaudación del impuesto predial SAT-T”., lo cual se le agradecerá responder de manera responsable y sincera, ya que esta Encuesta me servirá como complemento para poder evaluar y analizar datos que me servirán para poder llevar a cabo el proyecto de investigación titulado “Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del Impuesto Predial del SAT Tarapoto - 2018”

### **LEYENDA**

<b>NIVEL</b>	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>PUNTAJE</b>	1	2	3	4	5

### **VARIABLE II: “Recaudación del impuesto predial SAT-T”.**

<b>Impuesto Predial</b>						
01	¿Usted considera que el monto que contribuye por el pago del impuesto predial, es considerable de pagar?	1	2	3	4	5
02	En referencia a la contribución del pago del impuesto predial, ¿considera que la Administración tributaria le debe exigir el pago puntual?	1	2	3	4	5
<b>Recaudación y Control de la deuda</b>						
03	¿Considera usted que las notificaciones realizadas por los colaboradores del SAT-T son efectivas?	1	2	3	4	5
04	¿Considera que el proceso de atención en referencia al sistema que actualmente usan los colaboradores en el SAT-T; es rápido?	1	2	3	4	5
<b>Formas de Recaudación de impuesto predial</b>						

05	El pago al contado, ¿Considera que es un método efectivo de forma de pago?	1	2	3	4	5
06	Considera usted que el pago fraccionado durante el año, en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre, ¿son facilidades?	1	2	3	4	5
<b>Declaración jurada del autoevaluó</b>						
07	Usted como contribuyente, cuando existen modificaciones en relación a las características físicas de su propiedad, ¿Se apersona al SAT para realiza una actualización o declaración jurada de las modificaciones realizadas a su propiedad?	1	2	3	4	5
08	¿Cree usted que se debería aplicar sanciones a los contribuyentes que no presentan la Declaración jurada, cuando adquiere una propiedad o existen modificaciones en sus características físicas de su propiedad?	1	2	3	4	5
<b>Base Imponible</b>						
09	¿Usted tiene conocimiento del cálculo de su inmueble?	1	2	3	4	5
10	¿Usted considera que dentro del cálculo se debería de deducir las modificaciones o arreglos de su predio?	1	2	3	4	5
<b>Tarifa del Impuesto Predial</b>						
11	¿Considera que las tarifas aplicadas a los predios, se deberían de aplicar en base a una evaluación socioeconómica?	1	2	3	4	5
12	¿Usted cree que la tarifa aplicada a su predio, es de acuerdo al uso que su propiedad que tiene?	1	2	3	4	5
<b>Exoneración al pago del impuesto</b>						
13	¿Consideraría que la aplicación de exoneración del impuesto predial se de a las entidades sin fines de lucro?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que la exoneración de adulto mayor sea aplicada, así este tenga más de dos propiedades?	1	2	3	4	5
<b>Mecanismo de mejora de recaudación del impuesto predial</b>						
15	¿Considera usted que el SAT les brinda beneficios a todos los contribuyentes?	1	2	3	4	5
16	¿Cree usted, las aplicaciones de Amnistías Tributarias sea un buen mecanismo para mejorar la recaudación?	1	2	3	4	5

## Anexo N° 03: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Wirth Erly Moxos Ampuero  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Gestión y Organización  
 Instrumento de evaluación : VARIABLE I: Gestión de Cobranza  
 Autor (s) del instrumento (s) : Hernández Rodríguez Corali  
 Hernández Fernández Jery

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Cobranza.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Cobranza.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **45**

Tarapoto 26 de Junio de 2018

MBA. Wirth Erly Moxos Ampuero  
 U.C. EN ADMINISTRACIÓN  
 Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Lizeth Ery Maza Ampuero  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Sociología y Organización  
 Instrumento de evaluación : **VARIABLE II: Recaudación del impuesto predial SAT-T**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Hernández Rodríguez Corali**  
**Hernández Fernández Jery**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto 26 de Junio de 2018

  
 MBA Lizeth Ery Maza Ampuero  
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás  
 Institución donde labora : COFIDE - Banco del Perú  
 Especialidad : Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : **VARIABLE I: Gestión de Cobranza**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Hernández Rodríguez Corail  
Hernández Fernández Jery

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Cobranza.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	/
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Cobranza.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>8 40</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 40

Tarapoto 26 de Junio de 2018



Lic. Adm. Mg. Regner Nicolás Castillo Salazar  
 Docente Investigador  
 CLAD: 00750

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar Regner Nicolás  
 Institución donde labora : COFIDE - Banco del Perú  
 Especialidad : Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : **VARIABLE II: Recaudación del impuesto predial SAT-T**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Hernández Rodríguez Corali  
 Hernández Fernández Jery

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>8/10</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4/8

Tarapoto 26 de Junio de 2018



Lic. Adm. Mg. Regner Nicolás Castillo Salazar  
 Docente Investigador  
 CLAD: 09750

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : *Mg. Enrique Campos Ponce*  
 Institución donde labora : *UCV - Filial Tarapoto - Doc. Tiempo Ponceal*  
 Especialidad : *Gerencia de Operaciones y Logística*  
 Instrumento de evaluación : **VARIABLE I: Gestión de Cobranza**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Hernández Rodríguez Corali  
 Hernández Fernández Jery

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de Cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de Cobranza.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de Cobranza.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 48

Tarapoto 26 de Junio de 2018

  
**Mg. Enrique Campos Ponce**  
 Sello: **GLAD: N° 03494**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : *Mg. Enrique Campos Ponce*  
 Institución donde labora : *UCV - Filial Tarapoto - Doct. Tiempo parcial*  
 Especialidad : *Gerencia de Operaciones y logística.*  
 Instrumento de evaluación : **VARIABLE II: Recaudación del impuesto predial SAT-T**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Hernández Rodríguez Corali  
 Hernández Fernández Jery

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Recaudación del impuesto predial SAT-T.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

Tarapoto 26 de Junio de 2018

  
 Mg. Enrique Campos Ponce  
 Sel. CUAD. N° 03494

## Anexo N° 04: Constancia de investigación



su **confianza**, nuestra mejor **gestión**

### CONSTANCIA

El Servicio de Administración Tributaria de la ciudad de Tarapoto mediante el presente documento hace constar que las estudiantes:

**HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, CORALÍ y HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, JERY**

De la Universidad Cesar Vallejo Sede Tarapoto, Han realizado su investigación de sus Tesis titulada "Gestión de Cobranza y su Relación con la Recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto -2018", en el año que se menciona el título del mismo.

Se extiende el presente documento para los fines pertinentes.

Tarapoto, 11 de Septiembre del 2018

**SAT-T**

Econ. Juan José Isla Carbajal  
JEFE (N) DE COBRANZA ORDINARIA

Anexo N° 05: Acta de aprobación de originalidad de tesis.

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, MG. ROBÍN ALEXANDER DÍAZ SAAVEDRA docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SAT, TARAPOTO - 2018**", de la estudiante HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ CORALÍ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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 César Vallejo.

Tarapoto, 03 de diciembre, 2019



Lc. Robín A. Díaz Saavedra  
 MARKETING M. INTERNACIONALES  
 Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Firma  
**Mg. ROBÍN ALEXANDER DÍAZ SAAVEDRA**  
 DNI: 44970126

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, MG. ROBÍN ALEXANDER DÍAZ SAAVEDRA docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada "**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DEL SAT, TARAPOTO - 2018**", de la estudiante HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ JERY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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 César Vallejo.

Tarapoto, 03 de diciembre, 2019

  
Lic. Robín A. Díaz Saavedra  
MARKETING M. INTERNACIONALES  
Mg. INVESTIGACIÓN EDUCATIVA UNIVERSITARIA  
Firma  
Mg. ROBÍN ALEXANDER DÍAZ SAAVEDRA  
DNI: 44930126

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



## Anexo N° 06: Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

feedback studio | Primera Entrega

206 de 206

**Resumen de coincidencias**

**23 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)


Coincidencias

23	1	Entregado a Universidad...	6 %
		Trabajo del estudiante	
	2	docplayer.es	5 %
		Fuente de Internet	
	3	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
		Fuente de Internet	
	4	repositorio.unh.edu.pe	2 %
		Fuente de Internet	
	5	dspace.untriu.edu.pe	1 %
		Fuente de Internet	
	6	Entregado a Universidad...	1 %
		Trabajo del estudiante	
	7	www.mef.gob.pe	<1 %
		Fuente de Internet	
	R	Entregado a Universidad...	<1 %
		Trabajo del estudiante	

Página: 1 de 57 | Número de palabras: 12098 | Text-only Report | High Resolution | Activado

03:02 p.m. 04/12/2019

**Anexo N° 07: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV**

	<p align="center"><b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b></p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02                  Versión : 09                  Fecha : 23-03-2018                  Página : 1 de 1</p>
---	--	--

Yo **HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ CORALÍ**, identificado con DNI N° **71581332**, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**Hernández Rodríguez Corali**  
**DNI N.º 71581332**

Tarapoto, 14 Diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ JERY egresada de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de Cobranza y su relación con la Recaudación del impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

FIRMA

DNI: 74350113

FECHA: 14 de Diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# 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:

**Mg. Julio Alberto Escalante Torres**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**CORALI, HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**

INFORME TÍTULADO:

**“Gestión de cobranza y su relación con la Recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Licenciada en Administración**

SUSTENTADO EN FECHA: **14 de diciembre de 2018**

NOTA O MENCIÓN: **17**





# 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:

**Mg. Julio Alberto Escalante Torres**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**JERY, HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ**

INFORME TÍTULADO:

**"Gestión de cobranza y su relación con la Recaudación del Impuesto Predial del SAT, Tarapoto - 2018"**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Licenciada en Administración**

SUSTENTADO EN FECHA: **14 de diciembre de 2018**

NOTA O MENCIÓN: **17**

