



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad
Distrital de Condebamba, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Bach. Roiser Delgado Guevara (ORCID: 0000-0001-9466-5414)

Bach. José Martín Rosas Abanto (ORCID: 0000-0002-5803-5789)

ASESOR:

Mg. CPCC Mario Ignacio Farfán Ayala (ORCID: 0000-0003-2378-1025)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

**Chiclayo – Perú
2020**

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin decaer. A mis padres que, con su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre mi carrera profesional.

Roiser

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente al Eterno (Dios), por ser él quien me inspira y me da la fuerza para hacer realidad uno de mis mayores anhelos.

A mi hijo Liam por ser el motor y motivo que impulsa mis ganas de seguir adelante, a mi madre por su amor, trabajo y sacrificio en todo este tiempo, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que realmente soy.

A todas las personas que me brindaron su apoyo e hicieron que este trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me abrieron las puertas para compartir sus conocimientos.

José Martín

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por bendecirnos nuestra vida, por ser el soporte y la fortaleza en momentos de dificultad y debilidad, por ser él quien va abriendo el camino a lo largo de nuestra existencia.

Agradecemos a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por su confianza y creencia en nosotros, por sus consejos, por los valores inculcados, por su amor y gratitud.

Agradecemos a nuestros docentes de la escuela de contabilidad de la universidad Cesar vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra carrera, de manera especial al Mg CPCC. Mario Farfán Ayala asesor de nuestro trabajo de investigación, quien nos ha guiado con su paciencia y rectitud como docente.

Los autores

Página del jurado

ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 037-2020-EPC

En el distrito de Pimentel, siendo las 4:00 pm horas del día sábado 29 de agosto de 2020, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Carrera Profesional N° 384, de fecha viernes 28 de agosto de 2020, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: **“Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Condebamba, 2018”**, presentado por los bachilleres: **DELGADO GUEVARA ROISER y ROSAS ABANTO JOSE MARTIN** con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mg. Rita de Jesús Toro López

SECRETARIO (A) : Mg. Hugo Yván Collantes Palomino

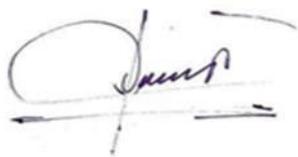
VOCAL : Mg. Jorge Augusto Sosa Salés

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del Jurado se resuelve: **APROBAR POR UNANIMIDAD**, siendo las 4:56 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

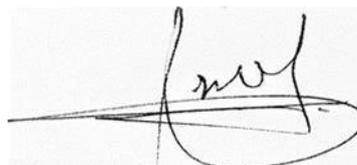
Chiclayo, 29 de agosto de 2020



Mg. Rita de Jesús Toro López
Presidente



Mg. Hugo Yván Collantes Palomino
Secretario (a)



Mg. Jorge Augusto Sosa Salés
Vocal

Declaratoria de autenticidad

Declaración de autenticidad

Yo, Roiser Delgado Guevara, identificado con DNI N° 44734034 en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Condebamba, 2018, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, julio del 2020



Roiser Delgado Guevara

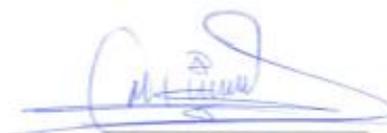
Declaratoria de autenticidad

Declaración de autenticidad

Yo, José Martín Rosas Abanto, identificado con DNI N° 47746424 en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Condebamba, 2018, es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, julio del 2019



José Martín Rosas Abanto

DNI N° 47746424

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	16
2.6. Métodos de análisis de Datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
VII. PROPUESTA	29
REFERENCIAS	35
ANEXOS	38
Acta de aprobación de originalidad de tesis	48
Reporte de Turnitin	49
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	51
Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación	53

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización	13
Tabla 2: Población.....	15
Tabla 3: Muestra.....	15
Tabla 4: Criterios éticos de la investigación.	17
Tabla 5: Cobranza Formal directa.....	18
Tabla 6: Cobranza judicial con terceros	18
Tabla 7: Cobranza judicial.....	19
Tabla 8: Cobranza extra judicial	19
Tabla 9: Notificación por Escrito.....	19
Tabla 10: Llamadas Telefónicas	20
Tabla 11: Visitas Personales	20
Tabla 12: Mediante agencia de Cobranza.....	20
Tabla 13: Recurso Legal.....	21
Tabla 14: Cobranza Coactiva.....	21
Tabla 15: Tributos recaudados AÑO 2018.....	22
Tabla 16: Tributos recaudados PROYECTADOS.....	23
Tabla 17: Diferencias de Tributos por recaudar.....	23
Tabla 18: Tributos recaudados comparativo 2018-2017	24

Resumen

La presente investigación con título Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Condebamba, tiene como objetivo general proponer estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Condebamba ,2018.

La investigación se encuentra enmarcada con las teorías de Nole para la variable estrategias de cobranza y la teoría del centro de gestión tributaria para la variable arbitrios. La metodología de investigación tiene enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, propositiva y diseño no experimental de corte transversal; y en la cual se elaboró y aplicó una entrevista elaborada mediante la escala de Likert, la población estuvo compuesta por 1 trabajador, siendo su muestra la misma de la población, toda vez que esta es finita. Los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista y la ficha técnica.

Finalmente, el presente trabajo de tesis concluye que la municipalidad distrital de Condebamba no cuentan con estrategias efectivas de cobranza que le permita incrementar los recaudos por arbitrios municipales, están a expensas a que sea el contribuyente que por iniciativa propia se apersona a cancelar sus tributos municipales, por ello la necesidad de que se diseñe un plan de estrategias que contribuya a la mejora de la recaudación de los arbitrios.

Palabras claves: Estrategias de cobranza, recaudación, arbitrios.

Abstract

The present research with the title Collections strategies to improve the collection of taxes in the district municipality of Condebamba, has as its general objective Propose collection strategies to improve the collection of taxes in the district municipality of Condebamba, 2018.

The research is framed with Nole's theories for the variable collection strategies and the theory of the tax management center for the variable arbitrios. The research methodology has a quantitative, descriptive, non-experimental, cross-cutting design; and in which an interview elaborated using the Lickert scale was elaborated and applied, the population was composed by 1 worker, being its sample the same one of the population, since it is finite. The instruments used were the interview guide and the technical sheet.

Finally, the present thesis concludes that the district municipality of Condebamba does not have effective collection strategies that allow it to increase collections by municipal taxes, they are at the expense of the taxpayer who, on his own initiative, is willing to pay his municipal taxes, therefore, the need to design a strategy plan that contributes to the improvement of tax collection.

Keywords: Collection strategies, collection, excise duties.