



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Estrategia de cobranza para reducir el índice de morosidad de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

**AUTORES:**

Alata Flores, Christian Adolfo (ORCID: 0000-0001-9536-1690)

Albitres Galindo, Carlos Eduardo (ORCID: 0000-0001-9681-7469)

**ASESOR:**

Dr. Prieto Chávez, Rosas Job (ORCID: 0000-0003-4722-838X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Estudio Sobre los Actos del Estado y su Regulación entre Actores Interestatales en la Relación Público Privado, Gestión Pública, Política Tributaria y Legislación Tributaria

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por encaminarme por la senda adecuada, complacido por haberme dado una excelente familia, por conocer grandes profesores y amigos en mi trayectoria universitaria. A mi madre Juana Flores Gallareta por ser el motivo y soporte de toda esta nueva vida que me estoy trazando. A mi padre Melitón Alata Sarmiento que sé que desde el cielo me brinda toda su sabiduría, amor la cual lo plasme en este trabajo y aunque sé que faltaron muchas cosas por vivir a tu lado padre mío, sabes que te llevo en mi mente y corazón y gracias por todo y no puedo dejar de citar al otro pilar de mi vida que es mi hija Christina Valeska Alata Zavalaga que siempre estuvo conmigo y me dio esos ánimos a seguir en esta dura carrera profesional pero no imposible.

**Alata Flores Christian**

## **Dedicatoria**

Agradecer en primer lugar a Dios; dentro de mi larga trayectoria de vida pude darme cuenta que existen muchos objetivos y cosas para la que soy útil, encontré experiencia y capacidad que jamás creí desarrollarlas en mí, pero lo interesante es que pude descubrirlo. Soy la persona más afortunado del universo por tener siempre a mis papitos Juan Galindo Huamancayo y María Antonia Solier de Galindo por tenerlos a mi lado, gracias por su apoyo, siempre les agradeceré todo lo que hacen y siguen haciendo por mí, les agradezco desde el fondo de mi corazón, mil gracias Dios por tenerlos en mi vida. No menos importante, les debo mucho al resto de mi familia como son a mis dos héroes la primera es a mi madre Soledad Galindo de Albitres y el segundo a mi padre Jesús Ramos Albitres Briones que son quienes me forjaron de la persona que soy actualmente, son el pilar más importante de mi existencia; y de mis logros se los debo a ustedes enseñándome reglas y con algunas restricciones de conducta, que al final de todo dieron frutos en mí, siempre están ahí motivándome a alcanzar mis aspiraciones entre los que se incluye este ; de igual modo a mis tres hermanas la primera y mayor de una de ellas es Zulema Rosario Albitres Galindo, quien fue la que sentó en mi los deberes y aspiraciones de superación, teniendo en ella como espejo de sus grandes virtudes y un inmenso corazón que me llenan de admiración cada día; a mi segunda hermana María Albitres Galindo que desde el cielo en un lugar especial te has convertido en una estrella que me guía y me cuidada, a la tercera y última hermana Guilliana Andrea Albitres Galindo quien me brindo su apego, percepción y soporte emocional a lo extenso de mi nueva etapa profesional.

**Albitres Galindo Carlos**

## **Agradecimientos**

En primer lugar y como más significativo, nos complacería agradecer sinceramente a nuestro asesor de tesis al Dr. Rosas Job Prieto Chávez por su denuedo, entusiasmo, disposición, serenidad y sus conocimientos, para la ejecución de este trabajo de estudio. Usted nos entusiasmó un sentido de responsabilidad, seriedad y disciplina académica. Es incuestionable que no ha sido nada sencillo, empero gracias a su asistencia esto ha aparecido un tanto menos complejo. Y el esfuerzo ha sido para nosotros muy retribuido y gran parte de todo este trabajo de investigación se lo debemos a usted, estamos muy agradecidos.

**Los autores**

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula .....   | I    |
| Índice de contenidos .....                                 | II   |
| Índice de tablas .....                                     | III  |
| Índice de gráficos y figuras.....                          | III  |
| Dedicatoria.....   | IV   |
| Dedicatoria.....   | V    |
| Agradecimientos .....                                      | VI   |
| Índice de Abreviaturas .....                               | VII  |
| RESUMEN .....  | VIII |
| ABSTRACT .....   | IX   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 6    |
| III. METODOLOGÍA.....                                      | 15   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación .....                   | 16   |
| 3.2 Variables y Operacionalización .....                   | 18   |
| 3.3 Población, muestra y muestreo:.....                    | 20   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: ..... | 20   |
| 3.5 Procedimientos: .....                                  | 21   |
| 3.6 Método de análisis de datos: .....                     | 21   |
| 3.7 Aspectos éticos:.....                                  | 21   |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 22   |
| V. DISCUSIÓN.....  | 34   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 41   |
| VI. RECOMENDACIONES.....                                   | 43   |
| REFERENCIAS .....  | 45   |
| ANEXOS.....  | 52   |

## Índice de tablas

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>Tabla 1:</b> ..... | 25 |
| <b>Tabla 2:</b> ..... | 26 |
| <b>Tabla 3:</b> ..... | 27 |
| <b>Tabla 4:</b> ..... | 28 |
| <b>Tabla 5:</b> ..... | 29 |
| <b>Tabla 6:</b> ..... | 30 |
| <b>Tabla 7:</b> ..... | 31 |
| <b>Tabla 8:</b> ..... | 32 |
| <b>Tabla 9:</b> ..... | 33 |

## Índice de gráficos y figuras

|                       |    |
|-----------------------|----|
| <b>Figura 1</b> ..... | 25 |
| <b>Figura 2</b> ..... | 26 |
| <b>Figura 3</b> ..... | 27 |
| <b>Figura 4</b> ..... | 28 |
| <b>Figura 5</b> ..... | 29 |
| <b>Figura 6</b> ..... | 30 |
| <b>Figura 7</b> ..... | 31 |
| <b>Figura 8</b> ..... | 32 |
| <b>Figura 9</b> ..... | 33 |

## Índice de Abreviaturas

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| <b>CEPAL</b>  | : | Comisión Económica para América Latina y el Caribe     |
| <b>D.S</b>    | : | Decreto Supremo  |
| <b>T.U.O</b>  | : | Texto Único Ordenado                                   |
| <b>H.R</b>    | : | Hora de Resumen  |
| <b>P.U</b>    | : | Predio Urbano  |
| <b>SPSS</b>   | : | Paquete estadístico para ciencias sociales             |
| <b>MDCH</b>   | : | Municipalidad Distrital de Chaclacayo                  |
| <b>MDP</b>    | : | Municipalidad Distrital de Pangoa                      |
| <b>CM</b>     | : | Concejo Municipal                                      |
| <b>TC</b>     | : | Tribunal Constitucional                                |
| <b>PA</b>     | : | Proceso Administrativo                                 |
| <b>MINEDU</b> | : | Ministerio de Educación                                |
| <b>SUNAT</b>  | : | Superintendencia Nacional de Administración Tributaria |

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se pudo observar la problemática que aqueja la Municipalidad Distrital de Bellavista en relación a los arbitrios municipales que muchas veces los contribuyentes dejan de pagar aduciendo el mal servicio prestado por parte de su municipio; es por ello, que nuestro objetivo principal es la de proponer estrategias de cobranza y culturizar tributariamente a los vecinos del distrito.

Esta investigación fue de tipo descriptiva Transversal, con un diseño no experimental, bajo un contexto cuantitativo, aplicada a una población de 14,091 contribuyentes, con una muestra para su estudio de 193 contribuyentes a través de la aplicación de los instrumentos de investigación como fue la guía de entrevista, las mismas que después fueron ingresadas al programa IBM SPSS Statistics versión 26, llegando a la conclusión que los funcionarios del distrito deben de acercarse más a sus vecinos estableciendo periódicamente reuniones por las diferentes zonas de su jurisdicción y de esa manera podrán tener una mayor comunicación motivándolos a saber qué tan importante es el pago de sus obligaciones municipales de cada uno de ellos y de esa manera involucrarlos en la mejora de su ornato de su zona y a su vez culturizándoles tributariamente.

**Palabras clave:** arbitrios municipales, morosidad, cobranza.



## **ABSTRACT**

In the present research work, it was possible to observe the problem that the District Municipality of Bellavista afflicts in relation to the municipal taxes that taxpayers often stop paying, claiming the poor service provided by their municipality; That is why our main objective is to propose collection strategies and to educate the residents of the district with taxation.

This research was of a descriptive Cross-sectional type, with a non-experimental design, under a quantitative context, applied to a population of 14,091 taxpayers, with a study sample of 193 taxpayers through the application of research instruments such as the guide interview, the same ones that were later entered into the IBM SPSS Statistics version 26 program, reaching the conclusion that district officials should get closer to their neighbors by periodically establishing meetings in the different areas of their jurisdiction and in this way they can have a greater communication motivating them to know how important is the payment of their municipal obligations of each one of them and thus involve them in the improvement of their decoration in their area and in turn cultivating them tax.

**Keywords:** municipal taxes, delinquency, collection.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad problemática de determinados estados de Latinoamérica, en lo que respecta acerca de sus obligaciones tributarias;

Para que la actuación estatal un Gobierno pueda desarrollar sus objetivos la de brindar mejores condiciones de vida y entregar al pueblo los servicios públicos esenciales que ésta requiere, necesita de los ingresos provenientes del recaudo tributario municipal cancelados por los ciudadanos. Guatemala es uno de los países de Latinoamérica, con actitudes de evasión, rechazo y una escasa educación tributaria, con relación a la falta de sus responsabilidades tributarias, este plano nos permite visualizar la vastedad de la región sociocultural que se presenta a la de cultura tributaria y que les plantea la necesidad de fijar prioridades, optar grupos objetivo, afianzar metas y precisar estrategia de cobranza de la gestión tributaria y los medios disponibles para tal propósito (Roca, 2008).

Tristemente, en América Latina existen países que contribuyen de una forma reducida e incorrecta. Tienen una baja coacción en materia tributaria, tienen un sistema deficiente con una tasa elevada de evasiones tributarias, la posibilidad de crear más instrumentos de direcciones fiscales y distribuirlas estratégicamente. Con este nuevo estilo que implanta la administración pública de impulsar a largo plazo reformas destinadas para dar un mejor servicio a los habitantes, tratando de fortalecer la colaboración de la población (CEPAL, 2010).

Jung (2004) psicólogo y psiquiatra suizo, describió que la teoría del arquetipo, constituye una cultura de *"inconsciente colectivo"*, formando una idea habitual en toda las personas, y que prevalece muchas veces de generación en generación. Existiendo la llamada "viveza criolla" de eludir obligaciones y esto se refleja mucho en el pueblo de Venezuela, debido al abandono abismal de una educación tributaria. La psicología del ciudadano tiende a tener una predisposición al fraude, justificando su accionar con interrogantes que escuchamos decir constantemente ¿por qué y para qué pagar tributos si las prestaciones públicas frecuentemente no accionan como corresponde?, ¿en resumen ser un ciudadano puntual no vale; puesto que, la plata que cancelamos posteriormente llega hacer sustraído por los malos funcionarios?

El peligro de las contribuciones municipales no es un prodigio nuevo. No obstante este impacto es a niveles extremos durante la gran crisis de 2008, las raíces del problema fueron décadas [...], animosidad racial y la rebeldía conservadora contra los impuestos causaron un rápido éxodo de personas de ingresos altos de los lugares metropolitanos a los suburbios. [...] como Detroit, Cleveland y Oakland sin dejar de ser tan pequeño, algunos de ellos mismos no lograrían mantenerse plenamente autosuficientes. [...], por lo cual estos reducidos municipios podrían fiarse en el auxilio estatal para resarcir sus propias deficiencias de ingresos. Pero, como la gran crisis desnuda, la desaparición de la asistencia estatal en los malos periódicos económicos mostro la debilidad de estos pequeños municipios suburbanos. (Shawn y Kumodzi , 2015).

En muchas localidades en desarrollo, los ingresos municipales son escasos para costear las inversiones indispensables en infraestructura y prestaciones políticas específicas que pueden originar un desarrollo a largo plazo y un incremento en los niveles de vida de una localidad. (Haas y Manwaring, 2017).

En el Distrito de Bellavista, segundo vecindario más tradicional de la provincia Constitucional del Callao, creado el día 06 de octubre de 1915, por la Ley N° 2141, con una estadística aproximadamente de 74,851 ciudadanos, dividido en 35,673 varones y 39,178 mujeres, presentan problemas como son: la inseguridad en el Distrito, en el barrido de calles, mejoramiento y sostenimiento de las áreas verdes, etc., con un limitado personal de profesionales y que empleados (estables) técnicos que con su avanzada edad, limitan las acciones del personal administrativo y de campo (Acuerdo de Consejo N° 002-2019-MDB).

La finalidad y competencia de la Municipalidad Distrital de Bellavista es la de velar por los intereses y la de sostener el equilibrio de la recaudación de sus arbitrios municipales; dado que, es el soporte de su economía, recaudo que se ha visto mellada por no fijar mecanismos (notificaciones) previstos en el plazo establecido por Ley, como esta prescrita en el artículo 43° del Código Tributario la acción para determinar la obligación tributaria [...] prescribe a los cuatro (4) años, seis (6) años, [...], prescribe a los diez (10) años [...].(Decreto Supremo N°133-2013\*EF).

Empero; dicho fenómeno debe establecer no solo el menester de cautelar el recaudo de las contribuciones municipales, lo que en buen balance posibilita el hecho a suministrar y brindar mejores servicios públicos por el pago de sus arbitrios municipales “*Inpust en Outputs*”, la capacidad contributiva, es decir, un tributo debe tener como resultado final el reflejo y la realización de la distribución de los costos (materia prima, mano de obra, etc.) que está requiera dentro de su jurisdicción, lo que hace indispensable implantar estrategias, puesto que es un engranaje para que cada municipio logre alcanzar sus objetivos proyectados.

En la base de la formulación del problema principal se contextualiza a la interrogante ¿De qué manera la estrategia de cobranza reduce el índice de morosidad de Arbitrios Municipales en dicho municipio de Bellavista – Callao 2019?, originando los problemas específicos;¿De qué manera la gestión de cobranza reduce el índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019?, ¿De qué manera los objetivos del proceso de cobranza reduce el índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019?, ¿De qué manera la forma de notificación reduce la morosidad en la Municipio de Bellavista – Callao 2019?

La justificación para este informe de investigación se justifica porque existe un decaimiento de estrategia de poder disminuir el porcentaje de morosidad de dichos Arbitrios Municipales; no obstante, no solo permitirá el desarrollo de las estrategias a corto plazo, colaborando con la administración del personal y resolver así los contratiempos de la Municipalidad, todo esto enmarcada a la realidad y a las normativas vigentes, con la finalidad de poder servir a investigaciones posteriores, la relevancia social de la investigación está dado para permitir reforzar y cumplir objetivos, conllevando a un grado de conocimiento de una educación tributaria y de esa manera incrementa el ingreso de los arbitrios municipales, a fin de desarrollar las labores de desarrollo y diversos tipos de prestaciones llámese de limpieza pública, seguridad ciudadana y la mejora al ornato del distrito, beneficiando a todos los vecinos de la localidad, y de esa manera vida.

Permitiendo comprender teorías, fundamentos teóricos, políticas de estrategia de cobranza que estén siendo objetivamente ejecutadas en la medida que se perciba en el trato igualitario en la asignación de los recursos en razón a los demás. Asimismo, es primordial para la Municipalidad, ya que se favorecerá directamente y hacer de ella que logre conseguir reducir el índice de morosidad de los arbitrios municipales y lograr que más contribuyentes cumplan de una manera más eficiente el pago de sus arbitrios, obtenido un cobro seguro y sostenible, permitiendo que el municipio cuente con más suficiente recursos económicos y puedan desarrollar una calidad de prestación y de mantenimiento; y como utilidad metodológica de este trabajo de investigación se utilizó la escala de Likert, con la opinión de las personas, de esa manera nos permitirá conocer el índice de morosidad de los arbitrios municipales de tal modo que le permita acrecentar los recursos económicos que favorezcan a la Municipalidad Distrital de Bellavista.

Asimismo, el objetivo general del dicho proyecto de investigación es proponer estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019, siendo los objetivos específicos de identificar de qué manera la gestión de cobranza reduce la morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019, analizar de qué manera los objetivos del proceso de cobranza reduce el índice de morosidad en el municipio de Bellavista – Callao 2019, describir de qué manera la forma de notificación reduce la morosidad en el municipio de Bellavista – Callao 2019.

Luego en la formulación de la hipótesis general tenemos que; las estrategias de cobranza reduciría significativamente el índice de morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019; teniendo como hipótesis específicos, la gestión de cobranza reduciría significativamente el índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019, los objetivos del proceso de cobranza reduciría significativamente el índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019, la forma de notificación reduciría significativamente el índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En los trabajos previos, es necesario comprender estudios, investigaciones y análisis anteriores, para arribar de una manera más amplia al problema de la presente investigación, revisando y evaluando doctrinas, normas, leyes, tesis, jurisprudencias y diferentes autores vinculados al tema que permitan describir y acotar la finalidad de estudio a nivel nacional e internacional; empezando con los siguientes autores internacionales:

Según García (2015), en su tesis titulada “*Diseño de estrategias para incrementar el Impuesto predial en el Municipio de Tepetlixpa, edo. De México*”, el objetivo principal es de crear técnicas que acrecienten el recaudo de impuesto tributario a mediano plazo con perspectiva de cumplir con el periodo de cada año de la Municipalidad de Tepetlixpa, dicha averiguación es de tipo cuantitativa, no experimental, de tipo descriptivo, con un muestreo aplicada a todo los contribuyentes que sean propietarios del inmueble, como conclusión dando como resultado que ha ido incrementando periódicamente ingresos a la comuna, gracias a las diversas estrategias por parte de los funcionarios públicos y que eso servirá para dar un mejor servicio a los contribuyentes de la comuna.

De mismo modo Hernández (2015). en su tesis de “*Estrategias para incrementar la recaudación de Impuestos Municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del Municipio San Diego*”, su objetivo es de implementar estrategias que posibiliten aumentar los ingresos de los arbitrios municipales, la averiguación es descriptiva, no experimental y con un planteamiento cuantitativa, con un muestreo de 368 contribuyentes y 20 empleados de la Municipalidad, bajo un temario preguntas, como conclusión, la Municipalidad tiene una plataforma de recaudación donde constantemente informan a los contribuyentes topo tipo de proceso que se lleva acabo, pero se pudo descubrir que el área de fiscalización debería asumir mayor control; y que de esa manera aminore evasiones tributarias beneficiando al municipio, del mismo modo, estimular al buen ciudadano a que realice sus pagos a tiempo.

Según Rodríguez y Vargas (2015). en su artículo titulado “*Estrategias de Control Fiscal para la Recaudación Tributaria de un Órgano Municipal*”, tiene



como finalidad proponer estrategias de control, transparencia y operatividad del recaudo tributario, y que de esa manera exista un auto sostenimiento de la comuna y pueda brindarles un mejoramiento en dicha calidad de los servicios públicos, esta investigación está orientada a una forma de proyecto factible, y la investigación es descriptivo , cuantitativo, de 10 trabajadores del municipio mediante encuestas, que luego fueron codificadas, tabuladas y estudias los resultados, concluyendo que existe aspectos negativos al cobro tributario, lo que origina considerablemente la morosidad de los ciudadanos y el de no declarar periódicamente sus tributos, es primordial el diseño de estrategias para disminuir esta realidad.

Según Guerrero y Noriega (2015). En este artículo de investigación de título “Impuesto Predial: factores que afectan su recaudo” el presente trabajo llevó acabo en la Municipalidad de Aguachica de Colombia, con un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo exploratorio, descriptivo , con muestreo aleatorio simple, concluyendo que la falta de recursos económicos, conciencia tributaria ,mala administración, corrupción de funcionarios del municipio, conllevan que afecte a la recaudación de los impuestos tributarios, para revertir todo aquello, deben establecer diversas estrategias de forma eficaz la persuasión, las notificaciones pre coactiva y coactivas, para el buen desarrollo e impulso de crecimiento de su distrito y brindarles un servicio de calidad a su vecinos.

Asimismo, se consultó doctrinas, e investigadores nacionales como son las siguientes que del mismo modo Carhuatanta y Vásquez (2019) , en su tesis titulada “*Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz , 2014 – 2016*”, (para optar el título Profesional de Contador Público), tuvo como evaluacion el objetivo primordial es diagnosticar nuevas formas de cobranza asi poder suamar el cobro de arbitrios de dicho municipio, utilizando un tipo de investigación descriptiva aplicada, no experimental, cuantitativo, con 286 individuos; aplicando el método analítico, deductivo con entrevista y cuestionario y todo esto ingresadas al sistema IBM SPSS Statistics versión 26, como conclusión el incremento de reportes de pago impuestas por la municipalidad no se ajustan a la realidad de las diferentes deudas y como estrategia se hace un sinceramiento de la deuda y

que de esa manera incrementa la recaudación de la Municipalidad y de alguna u otra manera puedan informarles y promuevan en los vecinos un compromiso en su pagos responsables de su tributarios Municipales.

Según Barrenechea (2018), mediante su trabajo de tesis titulado "*Estrategias para reducir la morosidad del pago de arbitrios y ejecución del PIA en la Municipalidad de Barranca , Lima 2017*", (para optar el grado de académico de Maestría en Gestión Pública) , desarrollo de investigación básica, descriptiva correlacional, transversal, aplicada con el sistema SPSS versión 23, con una muestra de 46 trabajadores del Municipio, de forma censal y no pirobalística, llegando como conclusión en su investigación adaptar un estrategia que conlleve a un nexo positivo prudente, para que reduzcan la morosidad, y tener una transparencia en la gestión y control Municipal, con todo el universo de trabajadores y vecinos del Distrito de Barranca, para que conozcan el manejo del presupuesto y no incurran en una falta que posteriormente afecte directamente a los contribuyente y que exista puntualidad en los pagos de sus arbitrios y de esa manera brindarles mejores servicios públicos a la comunidad.

Según Galicia, Araujo y Pérez (2017). "Cultura Tributaria relacionada al Incumplimiento de Obligaciones Tributarias en Empresas del Sector Ferreterías , Pueblo de Virù 2015". El objetivo principal es establecer si hay coherencia entre la cultura tributaria y la falta del deber tributario en los negocios del rubro de ferretero del poblado de Virù, con dicha investigación correlacional no experimental transversal , transversal, concluyen que el alto grado de educación en el tema tributario está en un nivel de cultura muy por debajo, llegando al extremo de que le impongan una infracción Tributaria y que esto conlleve a una cobranza coactiva por parte de la SUNAT, y a todo eso por la carencia de una educación tributaria en cada individuo los cuales tienen un desconocimiento propio y de las autoridades responsables en esa materia.

Según Paucar, Araujo y Calvanapon (2017). "Factores que inciden en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora , año 2015 ". Esta investigación tiene como finalidad de incidir significativamente en la cobranza de los tributos municipales del distrito de

Florencia de Mora, con diseño descriptivo no experimental transversal, con una muestra de 366 contribuyentes, como conclusión de la investigación se califica una gestión ineficaz por parte de los trabajadores de la municipalidad hacia los contribuyentes; por ende, se refleja una alta tasa de morosidad por parte de los vecinos de dicha comuna.

Según Ruiz (2017). *“La Cultura Tributaria y la Gestión Municipal”* esta investigación tiene como finalidad poner la realidad con una conexión de una conciencia tributaria con la demora de los pagos de arbitrios municipales y ofrecer una mejor condición a los contribuyentes en el distrito de Lince concerniente a los servicios públicos, 2011 y 2014. Con una investigación de enfoques cuantitativo y cualitativo, y diseño descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal , con una población de 298 vecinos, las encuestas y la compilación documental se tabulo y fue procesado en el Excel, y como conclusión existen varios factores que demuestran concretamente la alta tasa de morosidad de las obligaciones respecto a arbitrios municipales, la mala información y calidad de la prestación del servicio que ofrece el municipio en beneficio de su comunidad .

Las teorías relacionadas a esta investigación, nos orientaran a analizar el problema y respaldando el objeto de estudio, como primera variable del estudio está basada en la morosidad:

Como lo señala edufinet (2020) a través de su página web: “La morosidad refiere al incumplimiento del compromiso al pago . En el caso de los préstamos otorgados por las entes financieros, habitualmente se manifiesta como razón entre el importe de los préstamos morosos y el total del crédito”. La razón de mora, demora o retraso, es la falta de formalidad en el cumplimiento de una deuda morosa económica, esto se describe al atraso del pago y con mora, siendo morosidad el más empleado.

A través del Decreto Legislativo N° 295 – de acuerdo al marco jurídico Civil señala que en el enunciado 1333°, pondera, un individuo “alcanza en mora desde el momento que el mercedor lo requiere, legalmente o extrajudicialmente, la

conclusión de su deber”. En lo indicado, la morosidad se establece cuando se le solicita al insolvente la realización de la cancelación de su deuda.

Y como factores de morosidad nos dice según Espinosa y Amezcua (2014), “La conciencia tributaria debe comprenderse como un aspecto de existencia en donde tengamos el reparo del papel que apostamos dentro de la sociedad, conjugando expresiones donde se labren los valores , fomentando posturas y conductas orientados a la realización de nuestras responsabilidades tributarias” (pág. 147).

La Cultura Tributaria (2014). Revista 50 preguntas y respuestas, manifiesta lo siguiente: Conocimientos de entender el primordial aspecto de la tributación que conforman parte de la conciencia tributaria , [...]. Tener abundante y amplio de la tributación no obligatoriamente implica tener conciencia tributaria, si dicho saber no va seguido del compromiso honesto de realizar y practicarlo habitualmente, teniendo como percepciones, en el factor fiscal frecuentemente lo relacionan tanto como el recaudo de los tributos como su uso ; como designar los requerimientos obtenidos por el Gobierno como fruto de la tributación [...].

“La cultura tributaria es mirada como una dirección elemental en varios estados de iberoamericanos. Por ende, la finalidad primordial de los proyectos de cultura tributaria se diferencia de estado en estado. (Bonilla, 2014)

La cultura tributaria es un concepto multidisciplinario que, por un lado, se revela a través de el enfoque de la actividad, y por otro lado, a través del enfoque del proceso. En el primer caso, autoexpresión y el autoconocimiento del sistema tributario se manifiesta a través de la cultura tributaria. (Korostelkina, Dedkova, Varaksa y Korostelkin, 2020, p. 2).

En las teorías ya citadas anteriormente podemos decir que un país debería existir una costumbre de tributar, generar conciencia tributaria y una mejora en el país donde cada persona pueda darse cuenta de la importancia del cumplimiento;

puesto que el Estado como ente administrador, de los recursos que pertenecen a la población, pueda cumplir con el desarrollo de su país.

Prosiguiendo en el desarrollo de la de la investigación veamos la explicación de la variable independiente estrategia de cobranza y sus respectivas dimensiones, que enriquecerán y fortalecerán la presente investigación, llegando a desarrollar cada teoría:

“Fomentar el pago de impuestos, negociar impuestos deudas, y aplicando sanciones [...]. Campañas efectivas de información pública sobre procedimientos fiscales y sobre el uso de los ingresos fiscales puede fortalecer la cultura fiscal y promover la confianza”. (De Cesare, 2012, p. 3).

Para Morales y Morales (2014), señala que para definir las tácticas es principalmente segmentar las cuentas por cobrar del usuario , analizando las características de cada cliente y la suma a pagar”, [...].Las particularidades de cada sección, se definen las tácticas y actuaciones de cobro. Las tácticas se afianzan a las formas de cobranza, el procedimiento de convenio como los tiempos, perdón de deudas, todos ellos apropiados al segmento que se haya precisado y que seguramente tendrán como efecto más preciso de alcanzar que los clientes efectúen con abonar sus obligaciones (p.146).

Para Gómez (2005), señala que “La estrategia es el soporte de finalidades, metas y planes de actuación , teniendo como resultado al éxito de sus actuaciones”, [...] (p.162).Se puede deducir que el procedimiento de estrategias la cobranza es considerado como uno de las medidas más importantes, puesto que además de prevenir altas morosidades, asimismo incrementa la recaudación de las diferentes instituciones.

Sobre el D.S. N° “133-2013-EF, la Gestión Tributaria” está facultada bajo tres maneras la primera la encontramos en Art. “55° Facultad de Recaudación”; “Función de la Gerencia Tributaria el recaudar los tributos, teniendo la posibilidad de estipular directamente la prestación de las

empresas bancarias y financieras”, [...]. La potestad que posee la Administración Tributaria son mecanismos de cobros para esta sea de una forma eficiente y eficaz. (Código TUO del Código Tributario ,2013).

Art. 59º, 60º y 61º Facultades de Determinación y Fiscalización; “la determinación tributaria se lleva en las plataformas de consulta al público La fiscalización consta en fiscalizar la realización del deber tributario de los individuos verificando las D.J (HR y PU) entregadas; en el Art. 82º “Facultad Sancionadora; “La Gerencia Tributaria está facultado a sancionar dichas las infracciones”. Con ello lo que se pretende es tratar de disuadir y reformar la conducta del contribuyente en cumplir con sus obligaciones .

Sobre el D.S N° 133-2013- EF, señala en su apartado N° 52; todo gobierno local tiene la administración con referente a todas las contribuciones y tasas que únicamente son vistas por los municipios, en las cuales son de referencia tanto como las licencias que emite dicha administración pública o arbitrios, todo esto refrendado y estipulado lo que la ley lo faculta, claramente uno de los principales objetivos es gestar más ingresos a las municipalidades a través de su precepción de cobro. (T.U.O del Código Tributario, 2013).

Mencionar que nuestra Constitución Democrático (1993), señala en su artículo 74, en su párrafo 2. Tanto las Municipalidades Regionales y Centrales tienen autonomía para crear , modificar y suprimir obligaciones y tasas , y/o exonerarlas , en materia de competencia señalados en la Ley, por lo que prohíbe la posibilidad de que sean regulados por disposiciones de naturaleza contrarias a la Norma.

Asimismo, sobre el D.S. N° 018-2008-JUS, en el art. 28º y 29º , define el ejercicio de una de las manifestaciones de la ejecución forzada de los actos administrativos”. ( Ley de procedimiento de Ejecución Coactiva Ley N° 26979 , 2016).

El Código Tributario (2013), sobre el D.S N° 133 -2013- E.F, formas de notificación señala que el artículo 104º manifiesta las Formas de aviso de las

acciones que emana la administración realizando indistintamente, ya sea por un medio de correo garantizado o por una persona el cual lleve dicho correo presencial, en la direcciones fiscal, este acto será validado mediante un cargo donde certifique la negativa de no deseo de recibir la entrega de dicho documento; por ende, el agente deberá sustentar dicha diligencia en un reporte, dando fe que la diligencia fue debidamente realizada.

Asimismo, sobre el D.S N° 004-2019-JUS, menciona en los siguientes artículos: 20°.1.1 “requerimiento al personal interesado o afectado por el acto, en su predio”, 21°. “Régimen de la notificación personal”, y el 25°.1. Los requerimientos personales día y hora que hubieran sido efectuadas”. (T.U.O Ley N° 27444, LPAG ,2019).

### **III. METODOLOGÍA**



### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Este trabajo de investigación de acuerdo a la condición del problema, responde a un diseño de investigación descriptiva de tipo no experimental. Asimismo, nos menciona Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “el diseño descriptivo examina determinar las características y forma de las personas, grupos colectivos , o cualquiera fuese otra anomalía que se proponga para un análisis”. (p.92).

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen “el diseño transversal su principal intención explicar las variables y estudiar su incidencia e correspondencia en la situación dado” (p.154).

De acuerdo a Gómez y Roquet (2008), señala que una investigación descriptiva, trabajada sobre existentes hechos y su particularidad principal es la de mostrar una explicación correcta, que esta puede introducir tipos de estudios: encuestas, exploratorios, predictivos, etc. (Cabezas, Andrade y Torres, 2018, p.4).

“El análisis descriptivo es un componente fundamental de este proceso debido a el papel que juega en ayudarnos a observar el mundo o un fenómeno y, posteriormente, en identificar preguntas de investigación y generación de hipótesis basadas en lo observado”. (Loeb, Dynarski , McFarland , Morris, Reardon y Reber , 2017, p. 2).

Del mismo modo Hernández , Fernández y Baptista (2014) la cuantitativa es “la investigación que desarrolla sin operar a propósito variables. Se trata de no modificar en forma deliberado las variables sobre otras variables” (p.152).

Según Kerlinger (2002) nos dice El tratamiento cuantitativo se califica así porque aplica con fenómenos que se pueden determinar [...], su proyecto más considerable establece en la definición, demostración y comprobación de sus principios y el pronóstico de ideas a partir del descubrimiento, motivando terminaciones en el empleo estricto de la materia, ya sea la conclusión de sus objetivos del proceso, estudio y observación, a través del método hipotético – deductivo.[...] (Sánchez, 2019).

Según Malhotra (2009), “la investigación cuantitativa tiene como objetivo cuantificar los datos recopilados y empleados algunos tipos de análisis estadísticos específicos en una muestra representativa”. (Paterson, Leung, Jackson, MacIntosh, y O’Gorman, 2016).

La variable independiente: estrategia de cobranza; es la etapa principal donde se plantea acciones ya trazadas;

Para Mintzberg y Waters (1985) nos dice: crear una estrategia es el desarrollo de vincular el objetivo de una estructura, definir programas indispensables para lograr los propósitos específicos en vía hacia esos objetivos y fijar los procedimientos indispensables para consolidar que los regímenes y los proyectos se efectúen, ya que, es un proceso formulado de proyecto a extendido para aplicar, precisar y lograr objetivos estructurales. (Marciniak, 2014).

La variable dependiente: morosidad; es una costumbre en la cual un sujeto natural o jurídica, incumple con su obligación pecuniaria ya vencida.

Según paredes (2004) manifiesta “la mora es el atraso responsable o intencionado en la realización de una responsabilidad”. (Chigne y Cruz, 2014, p.47).

### 3.2 Variables y Operacionalización

| VARIABLES  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                       | INDICADORES   | INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS   | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|--|--|-----------------------------------|---|--|--------------------|
| (Independiente)<br><br>Estrategias de cobranza (X) | Para Morales & Morales (2014), señala que para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes [...]. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos aptos a la fracción que se haya descrito y que seguramente tendrán un efecto más preciso de alcanzar que los clientes realicen con cancelar su deuda (p.146). | La variable estrategia de cobranza será medida con las tres dimensiones, siendo la primera la gestión de cobranza con dos indicadores la cuales son; preventiva, pre-coactiva , la segunda dimensión es el objetivo del proceso de cobranza con sus tres indicadores que son; incremento de recaudación, cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias generación de conciencia tributaria; y la tercera dimensión las formas de notificación con sus dos indicadores; correo certificado y mensajero. | Gestión de cobranza               | Preventiva<br><br>Pre – coactiva  | Encuesta en escala Likert<br><br>1.Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3.De acuerdo<br>4.Totalmente de acuerdo | Ordinal            |
|  |  |  | Objetivos del Proceso de Cobranza | Incremento de recaudación<br><br>Cumplimiento voluntario de las Obligaciones Tributarias<br><br>Generación de conciencia tributaria |  |                    |
|  |  |  | Formas de notificación            | Correo<br><br>certificado Mensajero   |  |                    |

| VARIABLES     | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES              | INDICADORES   | INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS   | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------|--|---|--------------------------|---------------|--|--------------------|
| Dependiente   | Como Rojas (2006), propone que la tardanza en el cancelación de los tributos es una materia repetido, pues desde tiempos arcaicos los contribuyentes no cumplían con su pagos”. (Ruiz, 2017, p.51) | La variable de morosidad será medida con sus dos dimensiones: la primera es la cultura tributaria con sus tres indicadores; conocimiento, precepción y conducta; y la segunda dimensión de la clasificación de morosos con sus tres indicadores; intencionales, fortuitos y negligentes | Cultura tributaria       | Conocimiento  | Encuesta en escala Likert<br><br>1.Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3.De acuerdo<br>4.Totalmente de acuerdo | Ordinal            |
|               |  |   |                          | Percepciones  |  |                    |
|               |  |   |                          | Conducta      |  |                    |
| Morosidad (Y) |  |   | Clasificación de morosos | Intencionales |  |                    |
|               |  |   |                          | Fortuitos     |  |                    |
|               |  |   |                          | Negligentes   |  |                    |

### 3.3 Población, muestra y muestreo:

Los habitantes están conformados por la cantidad del distrito Bellavista, el cual está relacionado con 14,091.00 habitantes.

Calculo de tamaño de muestra finita.

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{E^2 * (N-1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

Dónde:

Reemplazando:

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| n | Tamaño de muestra (193)              |
| N | Poblacion de contribuyentes =14091   |
| Z | Nivel de confianza al 95% (1.96)     |
| p | Probabilidad a favor 50% (0.5)       |
| q | Probabilidad en contra 50% (0.5)     |
| E | Error de estimacion permisible el 7% |

$$n = \frac{14.091 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.7^2 * (14.091-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El procedimiento de recolectar información se hará mediante una encuesta vinculado a nuestra variables mediante sus indicadores, obteniendo diversas opiniones, posturas y conductas de las personas, siendo trascendental los resultados alcanzados válidos y confiables mediante el instrumento utilizado, y la técnica de la entrevista nos ha posibilitado tener una interacción con la Gerente de Rentas y al auxiliar Coactivo del municipio de Bellavista; asimismo, con la técnica de observación nos posibilito estudiar el modo de como se viene dando la recaudación de los arbitrios municipales en dicho concejo. Teniendo como técnica un análisis documental la colección de datos en fichas bibliográficas organizadas metodológicamente vinculadas con el trabajo de investigación en base de la opinión de expertos nacionales e internacionales como soporte sobre el tema de investigación expuesto.

### **3.5 Procedimientos:**

En este trabajo de investigación se reunió información donde se les aplicó el instrumento de validación, realizado en el campo debidamente dicho, tanto a los visitantes efectuadas al concejo; asimismo, a la Gerente de la Administración de Rentas y al Auxiliar Coactivo de la Municipalidad Distrital de Bellavista, previamente coordinando las citas con dichos funcionarios, por último, una vez realizado el instrumento de validación; se procedió al vaciado de información al programa SPSS Statistics Versión 26 para desarrollar la captura y análisis de datos, creando gráficas y tablas con data compleja de las mismas.

### **3.6 Método de análisis de datos:**

En esta investigación se empleará en SPSS que es un software con un procedimiento científico de análisis, usado especialmente en ciencias sociales aplicadas, como es basado en lo práctico y en la medición. Asimismo, en forma adicional se han usado el método descriptivo; dado que, los datos conseguidos durante la investigación han sido obtenidos del análisis directa en la Municipalidad Distrital de Bellavista; y como estadística inferencial porque mediante el proceso nos permitirá aplicar métodos, procedimientos y una vez comprendida su esencia, construir todo para que de esa manera podamos resumir, obtener y determinar que estrategias se deben adaptar para reducir el porcentaje de la morosidad de las contribuciones municipales y, asimismo de la Municipalidad Distrital de Bellavista.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Para la ejecución y ostentación de esta labor de proyecto de investigación se tomó como guía de citación y referencia las Normas APA 7.<sup>a</sup> edición, la investigación recopilada tiene como fin desarrollar información verdadera, consolidando la confiabilidad de los instrumentos y técnicas de recolección .

## **IV. RESULTADOS**

El objetivo General se ha dirigido para poder lograr: Proponer estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019 , donde Según la entrevista a Cornejo (2020) de la Gerencia Tributaria y Rentas manifiesta que Teniendo en cuenta la grave crisis económica que nos aqueja y, ante el alto índice de morosidad que estamos enfrentando, se ha presentado al Consejo Municipal un Proyecto de Ordenanza que otorgará facilidades a los vecinos a fin de que logren realizar con la retribución de lo adeudado.

Asimismo, se tiene previsto culturizar a los contribuyentes respecto de la envergadura del pago de los Arbitrios, ya que la tasa que se les aplica es exclusivamente en función al costo del servicio, no existe por Ley margen de ganancia alguno, por tal motivo, al no obtener el pago total por el mismo, la Municipalidad se ve obligada a subvencionarlo, lo que afecta el presupuesto así como otros servicios de la comunidad.

Y como objetivos específicos manifestó que en realidad debido a la dinámica de la Gerencia a mi cargo, toda vez que atendemos a los contribuyentes en forma permanente, a diario se evalúa el impacto de las acciones adoptadas, a fin de potenciarlas y/o modificarlas según sea el caso, de igual manera se hace seguimiento la forma de notificación y las acciones que se imparte a los notificadores de campo y atención al público.

Del mismo modo La recaudación por los servicios prestados que son las contribuciones municipales, ha disminuido notoriamente debido al avance de la COVI-19, toda vez que ésta ha afectado la economía de los contribuyentes, al haberse la tasa de empleo y en consecuencia, la capacidad de retribución de sus responsabilidades tributarias, por ello, existe una morosidad que alcanza el 60%, es por ello que en el presente año no se tenía previsto aprobar ninguna “amnistía”, sin embargo, ante la grave dificultad por la que pasa nuestro Perú, se ha visto la necesidad de otorgar beneficios a los contribuyentes y de esa manera incrementar la recaudación Tributaria.



Asimismo, la dificultad para recaudar lo que corresponde al costo de los servicios involucrados en los denominados Arbitrios Municipales, viene desde que se tomó la decisión de excluir el cobro de los mismos de los Recibos de Luz Eléctrica, ya que al no existir conciencia tributaria y, al no tener las Municipalidades las facultades coercitivas necesarias, empezó a disminuir ostensiblemente la recaudación, es por ello que, se emiten cartas de cobranza informando del posible pase de su deuda ordinaria a una cobranza coactiva y esto conllevar a posibles medidas cautelares.

Teniendo por último que si bien en un contexto ideal de cumplimiento de las obligaciones, las denominadas “amnistías” deberían aprobarse esporádicamente y de manera excepcional, sin embargo, ante la ya señalada falta de conciencia tributaria, las administraciones municipales se ven en la necesidad de aprobarlas al menos una vez al año. La presente administración municipal se inició el 1 de enero de 2019, por tal motivo, era indispensable actualizar la Base de Datos así como los Estados de Cuenta Corriente de los Contribuyentes, por ello, se aprobó una “amnistía” que tuvo vigencia desde junio hasta diciembre del mismo año, la misma que tuvo por finalidad principal, la prestación de Declaraciones Juradas de omisos y subvaluadores. En cuanto a la formalidad requerida, dichas “amnistías” se aprueban a través de Ordenanzas Municipales.

Asimismo, teniendo como objetivos específicos de Identificar de qué manera la gestión de cobranza reduce el índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019, donde según el entrevistado José Incio Carrillo Auxiliar Coactivo, manifiesta que si tras ser notificado el contribuyentes con diversas cartas de aviso, dicho ciudadano sigue siendo reacio al pago de sus tributos municipales la Administración Tributaria está facultada para iniciarle un proceso coactivo.

Del mismo modo, tienen como objetivos del proceso de cobranza el incremento de la recaudación con los esfuerzos de cobranza que deben de ser permanentemente ante el contribuyente, teniendo de esa manera una conciencia tributaria que muchas veces los ciudadanos tienen un comportamiento no adecuado en sus obligaciones.

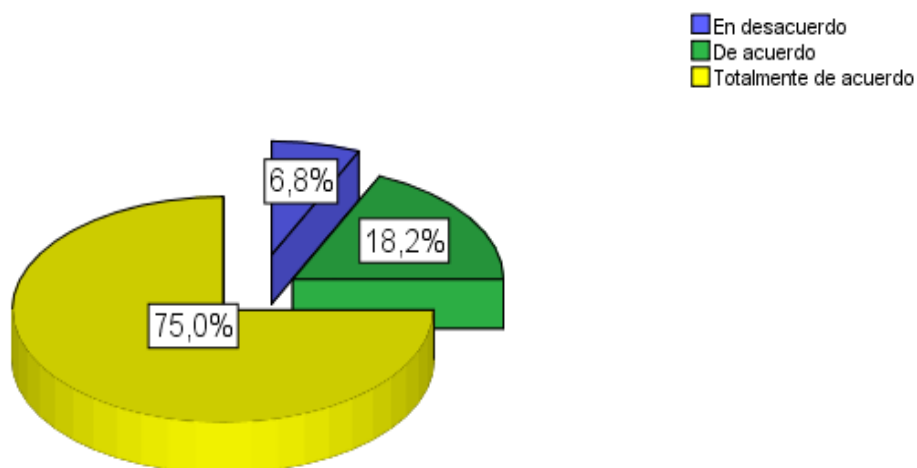
Y que la morosidad en el distrito de Bellavista hoy por hoy se incrementado en un 50%, no obstante de las facilidades de pago que brinda la Administración Tributaria.

**Tabla 1:**

Estás de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista advierta de manera pertinente los deberes y derechos que tiene el vecino como contribuyente sobre sus responsabilidades tributarias.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo         | 13         | 6,8        | 6,8               | 6,8                  |
|        | De acuerdo            | 35         | 18,2       | 18,2              | 25,0                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 144        | 75,0       | 75,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 1**



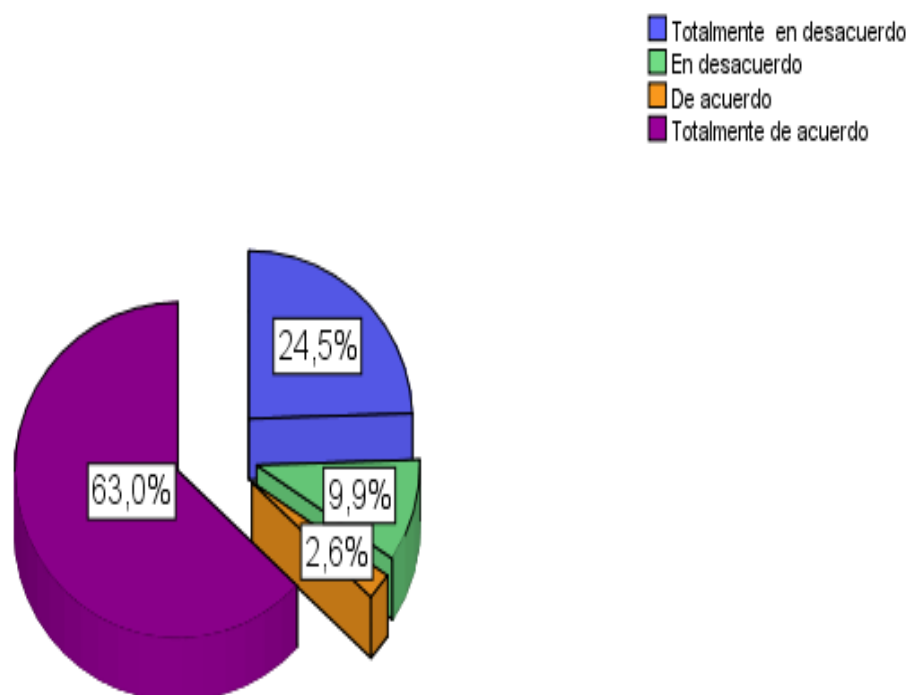
DESCRIPCIÓN : Podemos observar que, del total de la población encuestada un 75% esta totalmente de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista advierta de manera pertinente de los deberes y derechos que tiene como contribuyente sobre sus responsabilidades tributarias, un 18.2% estan de acuerdo y un 6.8% en desacuerdo.

**Tabla 2:**

Crees que la emisión que ofrece en el portal web de tu Municipio de Bellavista debería informar sobre la cultura tributaria que debería tener cada contribuyente frente a su municipio.

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Totalmente en desacuerdo | 47         | 24,5       | 24,5              | 24,5                 |
| En desacuerdo                   | 19         | 9,9        | 9,9               | 34,4                 |
| De acuerdo                      | 5          | 2,6        | 2,6               | 37,0                 |
| Totalmente de acuerdo           | 121        | 63,0       | 63,0              | 100,0                |
| Total                           | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 2**



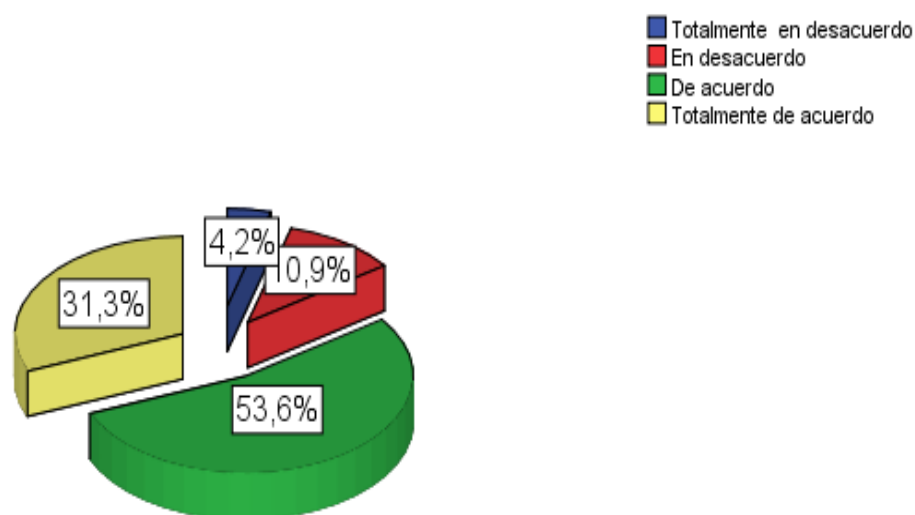
DESCRIPCIÓN: Como podemos observar que, del total de la población de los encuestados un 63% esta totalmente de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista debería informar en las paginas Web sobre la cultura tributaria que deba tener cada contribuyente frente a su municipio, un 24.5% esta totalmente en desacuerdo, un 9.9% en desacuerdo y un 2.6% de acuerdo.

**Tabla 3:**

Estás de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista debería realizar reuniones con los funcionarios de dicha Municipalidad por zonas de cada vecindad dentro del distrito en relación a la mejora de la recaudación tributaria.

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 8          | 4,2        | 4,2               | 4,2                  |
|        | En desacuerdo            | 21         | 10,9       | 10,9              | 15,1                 |
|        | De acuerdo               | 103        | 53,6       | 53,6              | 68,8                 |
|        | Totalmente de acuerdo    | 60         | 31,3       | 31,3              | 100,0                |
|        | Total                    | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 3**



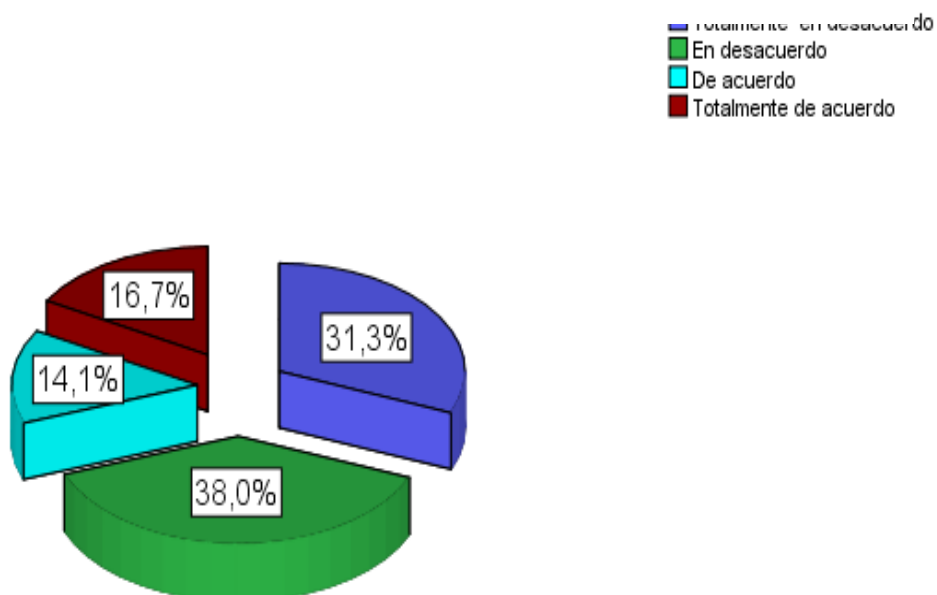
DESCRIPCIÓN: Observamos que, del total de la población de encuestados el 53.6% están de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista representados por sus funcionarios deban realizar reuniones por zona en relación a la mejora de la recaudación, un 31.3% totalmente de acuerdo, un 10.9% en desacuerdo y un 4.2% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 4:**

Estás de acuerdo con las campañas de pago que la Municipalidad de Bellavista realiza por periodos para la recaudación de los tributos.

|                                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Totalmente en desacuerdo | 60         | 31,3       | 31,3              | 31,3                 |
| En desacuerdo                   | 73         | 38,0       | 38,0              | 69,3                 |
| De acuerdo                      | 27         | 14,1       | 14,1              | 83,3                 |
| Totalmente de acuerdo           | 32         | 16,7       | 16,7              | 100,0                |
| Total                           | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 4**



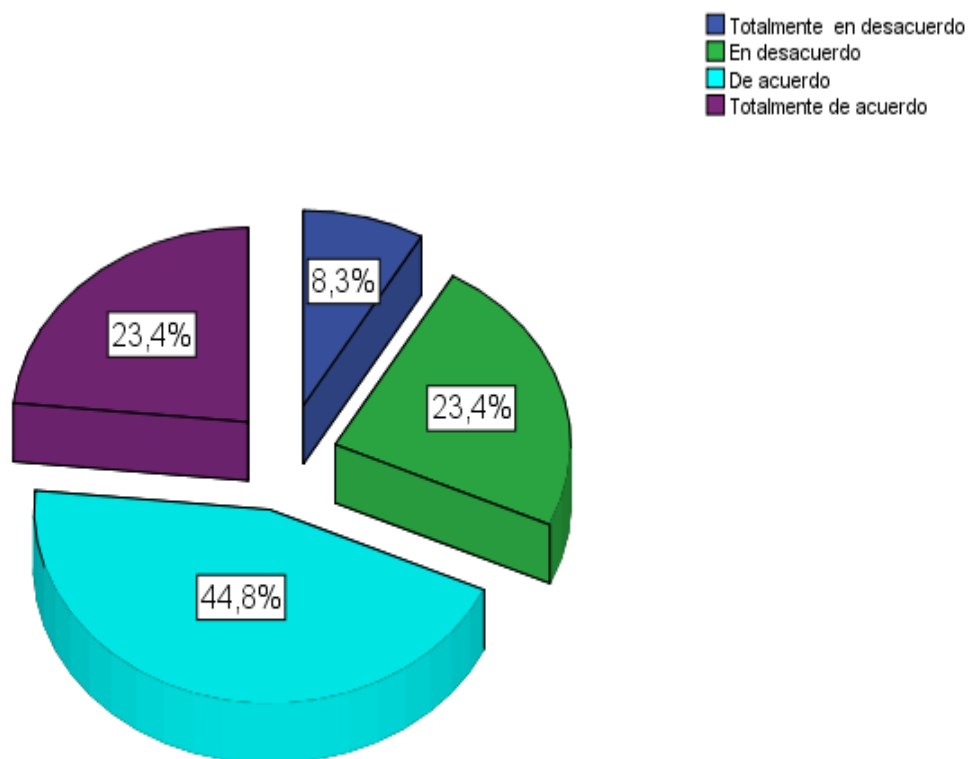
DESCRIPCIÓN : Como observamos que, del total de la población encuestados el 38% esta en desacuerdo con las campañas que realiza para recaudar tributos la Municipalidad de Bellavista, un 31.3% esta totalmente en desacuerdo, un 16.7% totalmente de acuerdo y un 14.1% de acuerdo.

**Tabla 5:**

Estás de acuerdo con los servicios públicos que la Municipalidad de Bellavista le brinda.

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 16         | 8,3        | 8,3               | 8,3                  |
|        | En desacuerdo            | 45         | 23,4       | 23,4              | 31,8                 |
|        | De acuerdo               | 86         | 44,8       | 44,8              | 76,6                 |
|        | Totalmente de acuerdo    | 45         | 23,4       | 23,4              | 100,0                |
|        | Total                    | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 5**



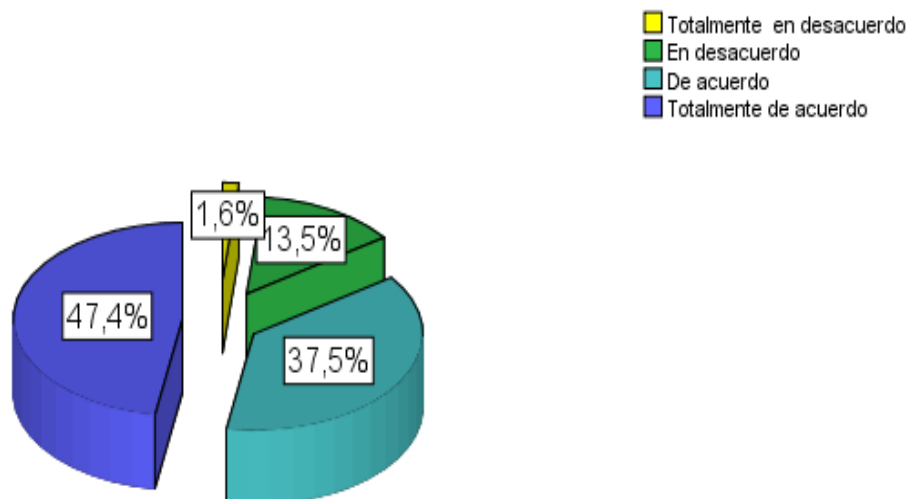
DESCRIPCIÓN: Como observamos que, de la población encuestada un 44.8% están de acuerdo con los servicios que brinda la Municipalidad de Bellavista, un 23.4% totalmente de acuerdo, un 23.4% en desacuerdo y un 8.3% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 6:**

Estás de acuerdo de desplazarte hasta la Municipalidad para efectuar tus retribuciones tributarias.

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3          | 1,6        | 1,6               | 1,6                  |
|        | En desacuerdo            | 26         | 13,5       | 13,5              | 15,1                 |
|        | De acuerdo               | 72         | 37,5       | 37,5              | 52,6                 |
|        | Totalmente de acuerdo    | 91         | 47,4       | 47,4              | 100,0                |
|        | Total                    | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 6**



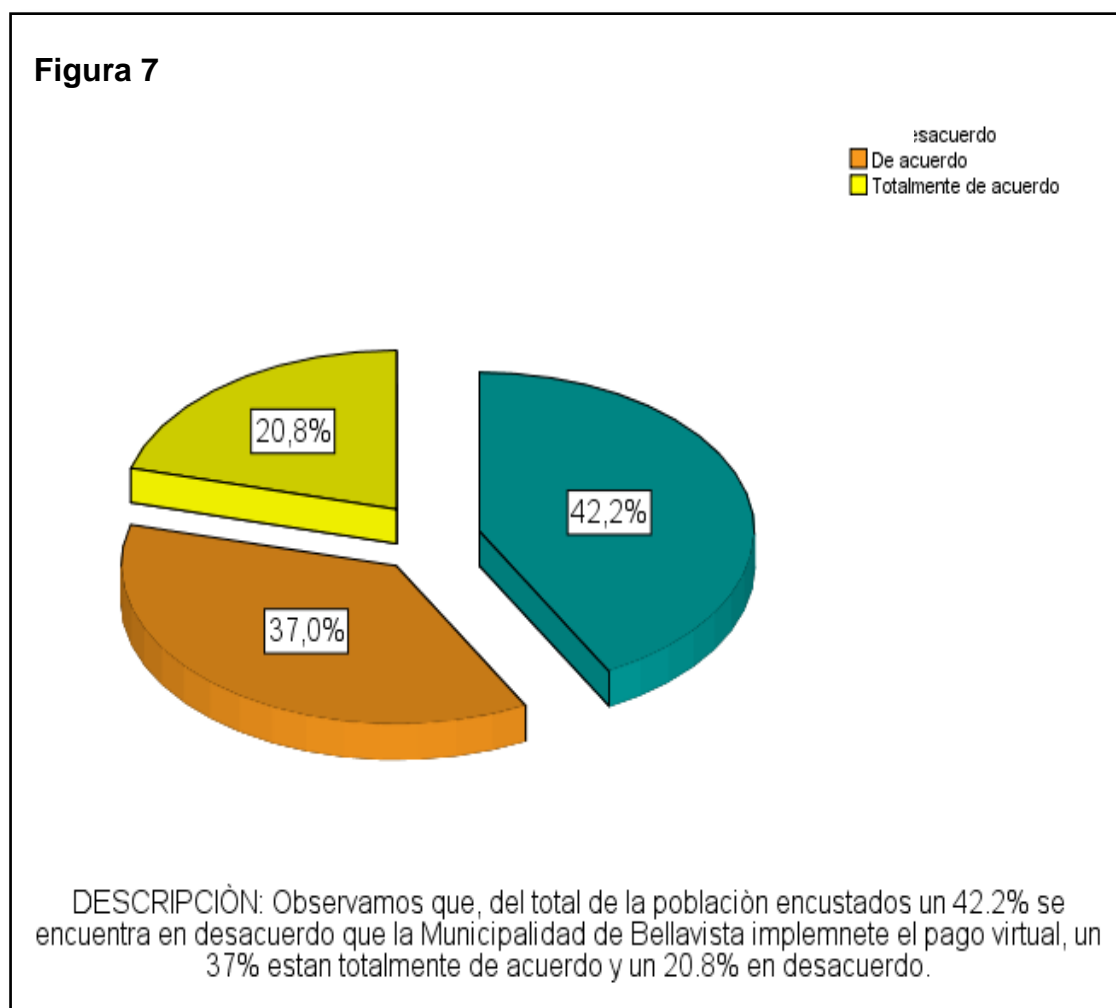
DESCRIPCIÓN: Como podemos apreciar que, del total de la población encuestada un 47.4% están totalmente de acuerdo en el hecho de que el contribuyente se deba desplazar a la misma instalación de su Municipalidad para efectuar el pago, un 37.5% están de acuerdo, un 13.5% están en desacuerdo y un 1.6% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7:**

Estás de acuerdo en una implementación de un aplicativo informático para que realice el pago desde la comodidad de sus dispositivos electrónicos para incrementar la recaudación.

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo         | 81         | 42,2       | 42,2              | 42,2                 |
|        | De acuerdo            | 71         | 37,0       | 37,0              | 79,2                 |
|        | Totalmente de acuerdo | 40         | 20,8       | 20,8              | 100,0                |
|        | Total                 | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 7**



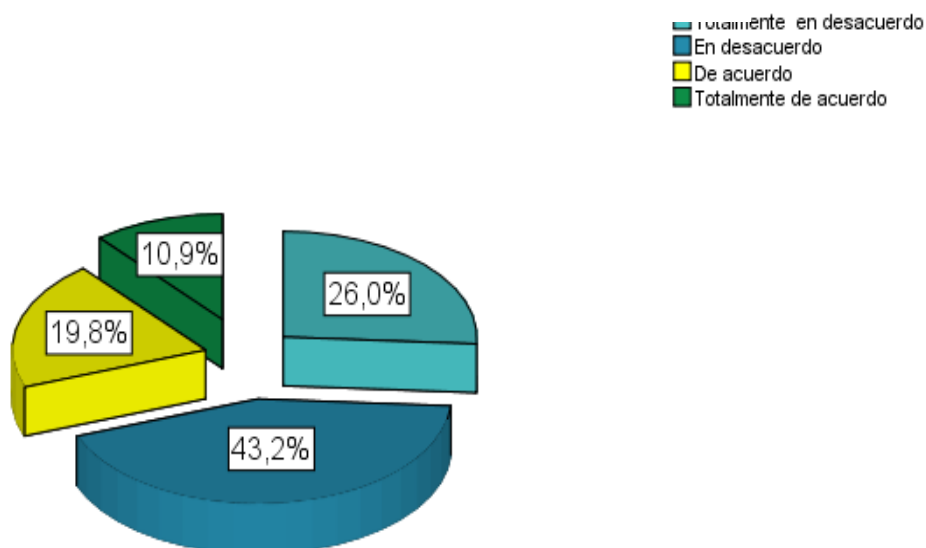


**Tabla 8:**

Consideras que se debería poner en práctica el pago móvil de los tributos Municipales.

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 50         | 26,0       | 26,0              | 26,0                 |
|        | En desacuerdo            | 83         | 43,2       | 43,2              | 69,3                 |
|        | De acuerdo               | 38         | 19,8       | 19,8              | 89,1                 |
|        | Totalmente de acuerdo    | 21         | 10,9       | 10,9              | 100,0                |
|        | Total                    | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 8**



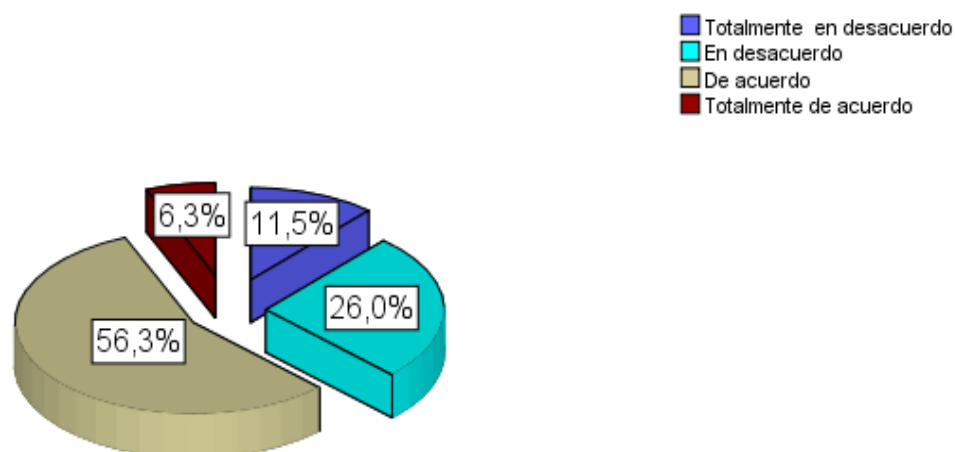
DESCRIPCIÓN: Podemos observar que, en el total de la población encuestada un 43.2% esta en desacuerdo que la Municipalidad de Bellavista ponga en practica el pago movil, un 26% esta totalmente en desacuerdo, un 19.8% de acuerdo y un 10.9% totalmente de acuerdo.

**Tabla 9:**

Estás de acuerdo con las medidas cautelares que la Municipalidad de Bellavista emplea a los vecinos morosos que se aparecen en estado de cobranza coactiva.

|        |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 22         | 11,5       | 11,5              | 11,5                 |
|        | En desacuerdo            | 50         | 26,0       | 26,0              | 37,5                 |
|        | De acuerdo               | 108        | 56,3       | 56,3              | 93,8                 |
|        | Totalmente de acuerdo    | 12         | 6,3        | 6,3               | 100,0                |
|        | Total                    | 192        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 9**



DESCRIPCIÓN: Como podemos observar que, de toda la población encuestada el 56.3% esta de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista emplee medidas cautelares a los contribuyentes que se encuentran en estado de morosidad de sus tributos municipales, un 26% en desacuerdo, un 11.5% totalmente en desacuerdo y un 6.3% totalmente de acuerdo.

## **V. DISCUSIÓN**

Los objetivos del proceso de cobranza están dirigidos a tener un cumplimiento voluntario y a su vez generar una conciencia tributaria y esto se ve reflejado en el trabajo de campo realizada a la población encuestada donde un 75% está totalmente de acuerdo que adviertan de manera pertinente los deberes y derechos de cada contribuyente que vive en el distrito de Bellavista están prescrito en los artículos 92º y 87º del Código Tributario. Como información prescrito en la Resolución Viceministerial N°042-2018-MINEDU, (2018) que resuelve en su artículo 1º que dispone que se programe la “semana de la educación tributaria”, esto bajo el convenio suscrito el día 21 de julio del 2006 entre la SUNAT y MINEDU, en ese contrato se suscita el apostar por el trabajo con los alumnos, maestros, directores departamentales de educación y la UGEL, invitándolos a participar para promover una conciencia tributaria en los procesos pedagógicos de la educación básica regular. Y donde queda toda esa formación ética de educar tributariamente al futuro del país por parte del estado; dado que, la cultura tributaria debería de ser comprendida como una carencia de praxis habitual de cumplimiento, así también sus normativas que la rige. Y según Galicia, Araujo y Pérez (2017), “*Cultura Tributaria relacionada al Incumplimiento de Obligaciones Tributarias en Empresas del Sector Ferreterías, Pueblo de Virù 2015*”. Donde sostienen que el alto grado de educación en el tema tributario está en un nivel de cultura muy por debajo, llegando al extremo de que le impongan una infracción Tributaria y que esto conlleve a una cobranza coactiva por parte de la SUNAT, y a todo eso por la carencia de una educación tributaria en cada individuo que no realizan con sus deberes tributarios por desconocimiento propio y de las autoridades responsables en esa materia.

### **Síntesis**

Esto objetivo coincide con el trabajo realizado por Galicia, Araujo y Pérez; dado que, uno de los más complicados problemas que aqueja toda Municipalidad son las culturas tributarias las cuales conserva una idiosincrasia entre los ciudadanos la cual predominó desde siempre y que lamentablemente se conserva hasta el día de hoy.

Asimismo; como objetivos específico tenemos que la gestión de cobranza puede reducir el índice de morosidad de los arbitrios municipales y como resultado

de las encuestas realizadas de campo observados que en la Tabla 3 y 4, nos indica que un 53.6% del total de la población de encuestados del distrito de Bellavista están totalmente de acuerdo que su municipalidad bajo el personal de la Gerencia de Administración Tributaria debería realizar reuniones en cada zona del distrito y exponer el índice de morosidad que tiene cada sector y, de esa manera puedan lograr sus metas y mejorar la recaudación tributaria y un 38% de la población encuestada se encuentra en desacuerdo con las campañas que realiza su Municipalidad, haciendo un paréntesis la Constitución Política del Estado en el artículo 194°, concordante con la Ley 27972 en su Título II “Organización de los Gobiernos Locales”, artículo 5°, todo Órgano de Gobierno Municipal ya sea Provincial o Distrital de acuerdo a la carta magna de nuestro país gozan de una autónoma política, económica y administrativa, esto se puede apreciar en la jurisdicción del distrito de Chaclacayo que, con la facultad que tiene cada alcalde dentro de su competencia, es que deciden aprobar el día 23 de julio del 2014 la Ordenanza Municipal N° 307-MDCH, atribución conferida por el Artículo 41° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, dicha ordenanza establecía que se **EXONEREN** (100% de los años del 2000 al 2014) y **CONDONEN** (100% de los años del 2000 al 2014) los interés moratorios y reajustes generados por la deudas antiguas tanto del Impuesto Predial como las de los Arbitrios Municipales y todo ello bajo el Marco Legal del Artículo 74° de la Constitución Política del Perú, claro está cumpliendo algunas condiciones estipulada en la prescrita Ordenanza Municipal esta Propuesta era una campaña para la sinceración de deuda en cobranza de cartera pesada y de esta forma favorecer la Recaudación de los Arbitrios Municipales en la Municipalidad de Chaclacayo. Como también el día 10 de Octubre de 2018 la Municipalidad Distrital de Pangoa bajo Ordenanza Municipal N° 171-2018-CM-MDP “Aprueban Disposiciones para sincerar la Deuda Tributaria y No Tributaria por causal de Cobranza Dudosa o de Recuperación Onerosa y Sinceramiento de las cuentas por cobrar, y aprueban reglamento para la declaración de Quiebra de Valores de Deuda Tributaria y Administrativa de Cobranza Dudosa”. Asimismo, nos indica Carhuatanta y Vásquez (2019), titulada “*Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014 – 2016*”, donde plantea estrategia de cobranza y eso hace referencia a un sinceramiento de la deuda y que de esa manera incrementa la recaudación de la

Municipalidad y de alguna u otra manera puedan informarles y promuevan en los vecinos un compromiso en su pagos responsables de su tributarios Municipales.

### **Síntesis**

La coordinación a través de los funcionarios de la Administración tributaria con sus vecinos implica que bajo ese mecanismo pueda promover la participación, dialogo de sus obligaciones que cada vecino pueda tener frente a su comuna y que de esa manera se podría fortalecer la recaudación de los arbitrios municipales.

Otros resultados que involucra a uno de los objetivos específicos es la gestión de cobranza para reducir el índice de morosidad donde podemos observar en las Tablas 6, 7 y 8, se observa que de la población de encuestados el 47.4% está totalmente de acuerdo que los contribuyentes se desplacen hasta las instalaciones de la Municipalidad de Bellavista para realizar los pagos personalmente, otro 42.2% de la población encuestada se encuentran en desacuerdo que su Municipio pueda implementar el pago por aplicativo móvil; dado que, lo consideran no muy seguro y un 43.2% de los encuestados están en desacuerdo que se ponga en práctica el pago móvil; es decir, el pago a la puerta de tu casa, donde una persona debidamente identificada y autorizada se acerque con un vehículo autorizado de dicho municipio; puesto que, no tienen ningún motivo en acudir a la misma Municipalidad y de esa manera se sienten más comprometidos con su municipio. Dicha declaración fue puesta en el portal Web de la Agencia Peruana de Noticias – ANDINA (2015), donde el Alcalde Carlos Bringas Claeysen, expuso esta medida de implementar para su comuna a través del “Paga Móvil”, el cual se acercará a sus viviendas para efectuar el recaudo (todo pago realizado será a través de tarjeta de crédito o débito, esto con el propósito de evitar el riesgo que los contribuyentes puedan resultar estafados), correspondiente beneficiando a un promedio de 1.500 residentes en su jurisdicción, esto en el gran mérito a que sus vecinos realicen y cumplan con sus obligaciones tributarias; dado que, el distrito de Jesús María no posee un alto índice de morosidad tributaria como otros distritos de esa manera da el ejemplo de que copien dicho plan piloto que lleva su municipio a los demás burgomaestres de los diferentes municipios. Todo esto nos lo refiere Paucar, Araujo

y Calvanapon (2017), “Factores que inciden en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, año 2015”. Donde califica una gestión ineficaz por parte de los funcionarios de la municipalidad hacia los contribuyentes; por ende, se refleja una alta tasa de morosidad por parte de los vecinos de dicha comuna.

### **Síntesis**

Los funcionarios de la Municipalidad de Bellavista, deberían coparticipar más con sus vecinos como lo hizo el burgomaestre del distrito de Jesús María, dando seguridad en las acciones de cobranza que pueda emplear en su jurisdicción y que de esa manera faciliten y aseguren a los contribuyentes a realizar sus pagos de sus tributos municipales.

Como uno de nuestros objetivos específicos es analizar de qué manera los objetivos de cobranza reducen el índice de morosidad y sobre el trabajo realizado de campo vemos en la tabla 9 que, el 56.3% del total de la población encuestados si están de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista pueda aplicar las medidas cautelares a aquellos contribuyentes morosos y un 26% están en desacuerdo. Las medidas cautelares y el Inicio del Procedimiento Coactivo prescrito en los Artículos 28º y 29º T.U.O de la Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, muchas veces se ha podido observar que muchas Municipalidades emplean estas medidas y un claro ejemplo fue que la Municipalidad de Ventanilla embargo una de las instalaciones de la SUNAT en el distrito de Ventanilla por no pagar sus Tributos Municipales por un monto más de 5 mil soles, dado que, esta institución Pública estaba obligada a pagar por los arbitrios municipales. Asimismo, la jurisprudencia; Tribunal Fiscal N° 00460-Q-2019, donde un contribuyente en este ámbito se le concede el nombre de “queja” invoco la prescripción de los periodos 2012 y 2013 de su Impuesto Predial y de los Arbitrios Municipales de su predio, donde el quejoso cuestiona el procedimiento el ejecutor coactivo [...]; y esto, amparado en lo prescrito en el Artículo 155º del T.U.O del Código Tributario, concordante con el numeral 38.1 del artículo 38 del T.U.O de la Ley N° 26979, donde expone que ya había operado la prescripción (art. 47 del Código Tributario que “establece que la prescripción solo puede ser declarada a pedido del deudor”) antes del inicio de la

cobranza y que la queja es remedio procesal que ante la afectación de los derechos o interés del deudor tributario, permite corregir las actuaciones de los funcionarios de la Administración , en tal sentido y habiendo revisado todo sus argumentos del quejoso el Tribunal Fiscal resuelve declarándole fundada la queja referido al inicio del procedimiento de cobranza coactiva. Nos manifiesta Guerrero y Noriega (2015), con el título “Impuesto Predial: factores que afectan su recaudo” el presente estudio se llevó acabo en el municipio de Aguachica de Colombia, donde el expone que la falta de recursos económicos en dicho municipio, conllevan que afecte a la recaudación de los impuestos tributarios, para revertir todo aquello, deben establecer diversas estrategias de forma eficaz la persuasión, las notificaciones pre coactiva y coactivas, para el buen desarrollo e impulso de crecimiento de su distrito y brindarles un servicio de calidad a su vecinos.

La sentencia N° 6785-2006-PA/TC del Tribunal Constitucional (TC) por el Recurso de agravio constitucional interpuesto por Santiago Vásquez Valencia contra la sentencia de la Segunda Sala Civil Superior del Santa, que la declaró improcedente la demanda de autos; el recurrente interpone demanda contra la Municipalidad Provincial de Santa y su Ejecutoria Coactiva, solicitando que se deje sin efecto los actos violatorios que consistían en los requerimientos de pago por los conceptos del Impuesto Predial y Arbitrios Municipales del ejercicio anual de 1999, donde el recurrente solicito mediante reclamación y apelación sobre la prescripción de la deuda. La demanda es contestada por la Municipalidad de Santa delirándole infundada tal petición, manifestando que el recurrente había sido debidamente notificado, del mismo modo lo declara infundada el Primer Juzgado de Chimbote, argumentando lo mismo que dicho municipio y que el incumplimiento del pago dio lugar al procedimiento coactivo. A todo ello los fundamentos que el Colegiado fue que nos resultan más pruebas. En consecuencia se desestime la causal de improcedencia (artículo 5.2 del Código Procesal Constitucional) considerando que el proceso de amparo es suficiente para la resolución de la presente causa, por lo que no se procederá a emitir pronunciamiento de fondo. Resolviendo el fallo por el TC declarándolo fundado la demanda por el cobro de los arbitrios municipales y debiendo la Municipalidad demandada reintegrar al actor la suma indebidamente cobrada.



## **Síntesis**

No solo se requiere un trato de coerción sino también de coaccionar a los contribuyentes para recuperar las evasiones del pago de obligaciones atrasadas y; que esta no pueda caer en riesgo de prescripción de deuda por el pasar de los años esto con el apoyo de la cobranza coactiva; siempre y cuando las Municipalidades cumplan con lo establecido en Artículo 69-A y 69-B de la Ley de Tributación Municipal Decreto Legislativo N°776, y que esto no sirva como una puerta falsa de salida para los contribuyentes

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El desarrollo de las competencias en las municipalidades comprende los desempeños colectivos de las acciones coordinadas con las diversas instituciones de formaciones educativas y, de forma fundamental que influya con el problema ético y moral de una cultura tributaria, recuperando al prójimo dotándole sentido de responsabilidad entre vecino y municipio; todo ello, con el propósito de proponer a los diversos funcionarios públicos las condiciones para una aportación idónea, lo que permitirá que cumpla con su función que es de garantizar los servicios públicos eficientes y eficaces para su ornato.
2. Es muy importante un sinceramiento de las cuentas Tributarias por cobrar, porque de no hacerlo las Municipalidades con ciertas carteras morosas se verían afectados por la poca recaudación y esto se refleja a un alto índice de morosidad que, y a su vez ocasionaría la perdida de esta cartera morosa; dado que, muchas veces por la figura de la Prescripción, claro está que es a pedido del deudor y no de parte (Administración Tributaria).
3. Hoy en día, el marketing o publicidad digital, es decir las diversas plataformas de las distintas redes sociales o Aplicativos son los recursos más poderosos para obtener resultados positivos que permitan incrementar una cultura tributaria en los vecinos y estos a su vez puedan conseguir un mayor interés como contribuyente ante su distrito.
4. El procedimiento de una Medida Cautelar emanada de una serie de privilegios que cuentan todas las Municipalidades donde establecen una expresión clara del principio de autotutela en cuya capacidad actúa de acuerdo de la legalidad normativa ostentando tales privilegios para coaccionar legítimamente y de esa manera poder ejecutar por si mismas sus propios actos administrativos sin la participación de los Tribunales de Justicia previa; a esto se le denomina realizar el uso de su propia coacción; es decir a la acción de oficio, la cual se justifica por la obligación de la Administración Tributaria en gestionar una pronta y eficaz satisfacción.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La Gerencia de Administración Tributaria conjuntamente con la Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva deben de realizar procedimientos amigables, reuniéndose periódicamente por las distintas zonas de su del Distrito de Bellavista y con esa nueva estrategia de cobranza, formularían una conciencia tributaria y un mayor número de soluciones dándoles de esa manera un panorama en la mejora de la recaudación de los arbitrios municipales.

Las prestaciones de los servicios públicos (arbitrios municipales), deben ser canceladas oportunamente dentro del mes según el cronograma de pagos publicados por las municipales, y estos deberían ir acompañados de premios como sería los sorteos de artefactos, en caso de que el contribuyente no pague en las fecha indicada, se debe emitir convenientemente los valores adecuados por contribuyente, iniciar pertinentemente el procedimiento de cobranza coactiva.

La gestión de cobranza tiene cuatro situaciones:1) planificación, 2) organización, 3) planeación y 4) planeamiento; de esta manera se podrá hacer un seguimiento y control de todas las acciones seguidas en el accionar del contribuyentes, evaluando e identificando que vecino es omiso y moroso en sus obligaciones tributarias frente a su municipio.

La Gerencia de Administración Tributaria debería emitir más valores de pago, vencido el plazo de dicha notificación, iniciar las cobranzas precoactivas donde se les notificaría las Órdenes de Pago (OP) y/o Resoluciones de Determinación (RD) para el cumplimiento de sus obligaciones como contribuyentes.

La Gerencia de Administración Tributaria y como la Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva, deberían segmentar las carteras de deudas (elemento objetivo) de los contribuyentes en función de las zonas del Distrito, porque cada ciudadano es distinto al otro (elemento subjetivo) esto con el propósito de poder hallar a los contribuyentes no habidos o que se sitúen fuera del Distrito de Bellavista, es decir de acuerdo a su domicilio fiscal declarado ante la Administración Tributaria; y de esa manera diferenciar el trato a la hora de realizar el trabajo de campo en la forma de coaccionar a cada tipo de contribuyente ya sea persona natural o jurídica.

## REFERENCIAS

Acuerdo de Consejo N° 002-2019-MDB. (s.f.). Presupuesto Institucional de Apertura- PIA- 2020. Bellavista, Callao, Perú. Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ordenanza-que-confirma-para-el-ejercicio-2019-el-tope-anual-ordenanza-no-002-2019-mdb-1735853-1/>

Agencia Peruana de Noticias – ANDINA. (25 de enero del 2015). Vecinos de Jesús María podrán pagar arbitrios desde sus casas. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-vecinos-jesus-maria-podran-pagar-arbitrios-desde-sus-casas-540783.aspx>

Agencia Peruana de Noticias – ANDINA. (27 de abril del 2020). Destinan S/ 311 millones a gobiernos locales para reducir impacto del aislamiento social.] Recuperado de: <https://andina.pe/Agencia/noticia-destinan-s-311-millones-a-gobiernos-locales-para-reducir-impacto-del-aislamiento-social-794670.aspx>

Arroyo Grant, M. G., Espinosa Mejía, F., y Amezcua García, E. L. (2014). Ciencia Administrativa. (U. Veracruzana, Ed.) N°2. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/12/14CA201402.pdf>

Barrenechea Guerrero, I. P. (2018). “Estrategias para reducir la morosidad del pago de arbitrios y ejecución del PIA en la Municipalidad de Barranca, Lima 2017”. Universidad Cesar Vallejo, (Tesis Maestro en Gestión Pública), Lima. Obtenido de: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/pc/Mis%20documentos/Downloads/Estrategias%20para%20reducir%20la%20morosidad%20del%20pago%20de%20arbitrios%20y%20ejecuci%C3%B3n%20del%20PIA%20en%20la%20Municipalidad%20de%20Barranca,%20Lima%202017.pdf>

Bonilla Sebá, E. C. (2014). La cultura tributaria como herramienta de política fiscal, con énfasis en la experiencia de Bogotá. Universidad Nacional de Colombia, 1, 21-35. Obtenido de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revcep/article/view/44456/45744>

Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (octubre de 2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Obtenido de:

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Carhuatanta Valdivia, J. H., y Vásquez Benavides, E. J. (2019). Estrategias de Cobranza para Mejorar la Recaudación de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014-2016. Universidad Señor de Sipan, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5885/Carhuatanta%20Valdivia%20%26%20Vasquez%20Benavides.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chigne Arriola, P. J., & Cruz García, E. E. Análisis comparativo de la amnistía Tributaria en la Recaudación del Impuesto Predial y Morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010-2012. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de: [http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/176/TL\\_ChignePaola\\_CruzEvelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/176/TL_ChignePaola_CruzEvelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Congreso Constitucional Democrático. (29 de diciembre de 1993). [La Constitución Política del Perú.

Cultura Tributaria. (2014). Cultura Tributaria: 50 preguntas y respuestas]. Recuperado de: <https://educacionfiscal.org/files/documentos/Cultura%20Tributaria%20-%2050%20preguntas%20y%20respuestas.pdf>, Recopilador

Diario el Comercio (23 de noviembre del 2015). Ventanilla embargaría local ocupado por la Sunat por deudas. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/ventanilla-embargaria-local-ocupado-sunat-deudas-245886-noticia/>

De Cesare, c. M. (2012). Improving the Performance of the Property Tax in Latin América. (L. I. Policy, Editor) Obtenido de: [https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/improving-performance-property-tax-latin-america-full\\_0.pdf](https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/improving-performance-property-tax-latin-america-full_0.pdf)

Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. (15 de marzo del 2020). Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-estado-de-emergencia-nacional-po-decreto-supremo-n-044-2020-pcm-1864948-2/>

Decreto de Urgencia N° 047-2020 (26 de abril del 2020). Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-extraordinarias-pa-decreto-de-urgencia-n-047-2020-1865791-2/>

Edufinet. (15 de mayo de 2020). Obtenido del 15 de mayo de 2020, Obtenido de: [https://edufinet.com/edufiemp/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1727&Itemid=214](https://edufinet.com/edufiemp/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=214)

Galicia Bernabé, Y. J., Araujo Calderón, W. A., y Pérez Azahuanche, N. (06 de marzo de 2017). Cultura Tributaria Relacionada al Incumplimiento de Obligaciones Tributarias en Empresas del Sector Ferreterías Pueblo de Virù 2015. *revistacientifi-k@ucv.edu.pe*. Obtenido de [DOI: [dx.doi.org/10.18050/Cientifi-k.v5n2a2.2017.](https://doi.org/10.18050/Cientifi-k.v5n2a2.2017.)]

García Franco, C. Y. (2015). Diseño de Estrategias para Incrementar el Impuesto Predial en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. De México.] (Tesis de Licenciatura), Centro Universitario UAEM Amecameca, Facultad de Licenciatura en Contaduría, Amecameca. Obtenido de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gestión del Crédito y Cobro. (8 de marzo de 2010). Obtenido de Claves para prevenir la Morosidad y Recuperar los Impagados: <http://www.gestoresderiesgo.com/tag/tipos-de-morosos>



Guerrero Díaz, R. J., y Noriega Quintana, H. F. (24 de junio de 2015). Impuesto Predial: Factores que afectan su Recaudo. Universidad Popular del Cesar, Colombia, 36 (1) Obtenido de: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/pc/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-ImpuestoPredial-6799367.pdf>

Haas, A., y Manwaring, P. (November de 2017). Private vs. public collection in enhancing local tax revenues. (I. G. Centre, Editor) Obtenido de: <https://www.theigc.org/wp-content/uploads/2017/11/Tax-collection-29.11.17.pdf>

Hernández Kelso, D. (2015). Estrategia para Incrementar la Recaudación de Impuesto Municipales sobre Actividades Económicas en la Alcaldía del Municipio San Diego. (Tesis de Licenciatura), Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Bárbula. Obtenido de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3352/dhernandez.pdf?sequence=5>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de Investigación. Obtenido de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). Espacio de formación Multimodal. Obtenido de: [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510\\_06\\_color.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamaní Cueva, R. (2015). Código Tributario comentado. Lima, Perú: Jurista Editores E.I.R.L.

Jiménez, J. P., Gómez Sabaini, J. C., y Podestá, A. (2010). Evasión y equidad en América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de: [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/38375/Evasi%C3%B3n\\_y\\_equidad\\_final\\_02-02-2010.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/38375/Evasi%C3%B3n_y_equidad_final_02-02-2010.pdf)

Jung, C. G. (2004). Arquetipos e Inconsciente Colectivo. Buenos Aires: Paidós, SAICF. Obtenido de: <https://es.slideshare.net/SarakarinaSolan0/jung-carl-gustav-arquetipos-e-inconsciente-colectivo>

Korostelkina, I., Dedkova, E., Varaksa, N., y Korostelkin, M. Models of tax relations: improving the tax culture and discipline of taxpayers in the interests of sustainable development. Orel State University, Russia. Obtenido de: <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015906014>

Ley N° 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva. (22 de marzo de 2016). [D.S N° 018-2008-JUS.] Obtenido de: <https://www.sat.gob.pe/websitev9/Portals/0/Docs/TributosMultas/InfrTransitoTransporte/Legislacion/Normas%20y%20Disposiciones/Decreto%20Supremo%20N.%C2%B0%20018-2008-JUS.pdf?ver=2016-03-31-114313-773>

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. (27 de mayo de 2003). Obtenido de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDC A05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

Loeb, S., Dynarski, S., McFarland, D., Morris, P., Reardon, S., & Reber, S. (March de 2017). Descriptive analysis in education: A guide for researchers. (U. D. Education, Editor) Obtenido de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED573325.pdf>

Marciniak, R. (21 de agosto de 2014). La Implementación y Seguimiento de la Estrategia. Obtenido de <https://renatamarciniak.wordpress.com/tag/estrategia/>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (Marzo de 2015). Código Civil, Decreto Legislativo N° 295. Lima, Perú. Obtenido de: <http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). Crédito y Cobranza (Primera Edición Ebook ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A de C.V.

ORDENANZA N° 014-2019-MDB. (24 de mayo de 2019). Obtenido de: <https://actualidadempresarial.pe/norma/ordenanza-municipal-014-2019-mdb/f32b66fe-a34d-47a9-b2cf-d90e8d658ff0#>

ORDENANZA MUNICIPAL N° 171-2018-CM/DP. (10 de octubre del 2018). Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-disposiciones-para-sincerar-la-deuda-tributaria-y-a-ordenanza-no-171-2018-cmmdp-1716603-1/>

ORDENANZA N° 030-2019-MDB. (30 de diciembre de 2019). Obtenido de: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/pc/Mis%20documentos/Downloads/ordenanza%20030-2019-mdb.pdf>

ORDENANZA MUNICIPAL N° 307-2014-MDCH. (23 de julio del 2014). Obtenido de: <https://www.munichaclacayo.gob.pe/portals/pdf/SG/OrdenanzaMunicipal/2014/ord307-14.pdf>

Paterson, A., Leung, D., Jackson, W., MacIntosh, R., y O’Gorman, K. (2016). Research Methods for Accounting y Finance. (P. b. Limited, Editor)] Obtenido de: [https://www.researchgate.net/publication/301553608\\_Quantitative\\_Data\\_Gathering\\_Techniques](https://www.researchgate.net/publication/301553608_Quantitative_Data_Gathering_Techniques)

Paucar Tandaypan, R. M., Araujo Calderón, W. A., y Calvanapon Alva, F. A. (02 de marzo de 2017). Factores que Inciden en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, 2015. [revistacientifika@ucv.edu.pe](mailto:revistacientifika@ucv.edu.pe). Obtenido de DOI: [dx.doi.org/10.18050/Cientifi-k.v5n2a1.2017](https://doi.org/10.18050/Cientifi-k.v5n2a1.2017).

Resolución Viceministerial N° 042-2018-MINEDU. (28 de marzo de 2018). Resolución Viceministerio, Periódico: El Peruano.

Robles Moreno, C., de Castilla Ponce de León, F. J., Villanueva Gutiérrez, W., y Bravo Cucci, J. A. (2016). Código Tributario Doctrina y Comentarios. Lima, Perú: Instituto Pacífico.

Roca Ruano, C. (2008). Estrategia [para la Formación de la Cultura Tributaria. Estrategia para la Promoción del Cumplimiento] Voluntario. Obtenido de: [https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2008/Espanol/asamblea\\_quatemala\\_2008\\_e-book.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/2008/Espanol/asamblea_quatemala_2008_e-book.pdf)

Rodríguez, E., y Vargas, W. (2015). Estrategias de Control Fiscal para la Recaudación Tributaria de un Órgano Municipal. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales (31). Venezuela. Obtenido de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/31/art1.pdf>

Ruiz Vásquez, J. (16 de enero de 2017). La Cultura Tributaria y la Gestión Municipal. Maestría en Política y Gestión Tributaria Mención Política y Sistema Tributario. Obtenido de DOI: ORG/10.15381/quipu.v25i48.13992.

Sánchez Flores, F. A. (junio de 2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Obtenido de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162019000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162019000100008&script=sci_arttext)

Shawn , S., & Kumodzi , K. (April de 2015). Progressive Policies for Raising Municipal Revenue. (C. f. Democracy, Editor) Obtenido de [Local Progress the National Municipal Policy Network]: [https://localprogress.org/wp-content/uploads/2013/09/Municipal-Revenue\\_CPD\\_040815.pdf](https://localprogress.org/wp-content/uploads/2013/09/Municipal-Revenue_CPD_040815.pdf)

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. (25 de enero de 2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Obtenido de: <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2019/01/25/1734669-1/1734669-1.htm>

Texto Único Ordenado del Código Tributario. Decreto Supremo N° 133-2013-EF], Periódico: El Peruano. Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-el-codigo-tributario-decreto-legislativo-n-1315-1469407-4/>

## **ANEXOS**

**Anexo nº 01**

Tabla 1: Cuadro de Matriz de Consistencia

Fuente: Elaboración propia

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES E INDICADORES  | METODOLOGÍA   |
|---|---|--|--|---|
| <b>Problema General</b>   | <b>Objetivo General</b>   | <b>Hipótesis General</b>   | <p><b>1. <u>Variable independiente:</u></b></p> <p><b>X. ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b></p> <p><b>X1</b> Gestión de Cobranza</p> <p><b>X2.</b> Objetivos del proceso de cobranza</p> <p><b>X3.</b> Formas de notificación</p> | <p><b>1. Método de la Investigación</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>*Tipo</b><br/>Aplicada</p> <p><b>*Diseño de la Investigación</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>2. Población y Muestra</b><br/><b>Población</b><br/>Está conformada por 14091 contribuyentes.</p> <p><b>Muestra</b><br/>Es representativa y estará conformada por 193 personas.</p> |
| <p>¿De qué manera las estrategias de cobranza reduce el índice de morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019?</p> | <p>Proponer estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.</p> | <p>Las estrategias de cobranza reduciría significativamente el índice de morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.</p> |  |   |

| Problema Específicos:  | Objetivos Específicos  | Hipótesis Especificos   |   |   |
|--|--|---|---|---|
| <p>¿ De qué manera la <b>gestión de cobranza</b> reduce el índice de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019?</p> <p>¿ De qué manera los <b>objetivos del proceso de cobranza</b> reduce el índice de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019?</p> <p>¿De qué manera la <b>forma de notificación</b> reduce el índice de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019?</p> | <p>Identificar de qué manera la <b>gestión de cobranza</b> reduce el índice de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.</p> <p>Analizar de qué manera los <b>objetivos del proceso de cobranza</b> reduce el índice de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.</p> <p>Describir de qué manera la <b>forma de notificación</b> reduce el índice de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.</p> | <p>La <b>gestión de cobranza</b> reduciría significativamente el índice de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.</p> <p>Los <b>objetivos del proceso de cobranza</b> reduciría significativamente el nivel de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.</p> <p>La <b>forma de notificación</b> reduciría significativamente en el índice de <b>morosidad</b> en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.</p> | <p><b>2. Variable Dependiente:</b></p> <p><b>Y. MOROSIDAD</b></p> <p>Y1 Cultura Tributaria</p> <p>Y2 Clasificación de morosos</p> | <p><b>4. Instrumentos</b></p> <p>- Cuestionario</p> <p><b>5. Técnicas de recolección de datos</b></p> <p>- Encuesta</p> <p><b>6. Tratamiento Estadístico</b></p> <p>Será sometida a pruebas de consistencia para determinar su validez y confiabilidad, utilizando gráficas estadísticas con el uso SPSS.</p> |

**Anexo nº 02**

Tabla 2: Cuadro de operacionalización de variable independiente. (Fuente: Elaboracion propia)

| VARIABLES  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES                       | INDICADORES   | INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|---|--|-----------------------------------|---|---|--------------------|
| (Independiente)<br><br>Estrategias de cobranza (X) | Para Morales & Morales (2014), señala que para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes [...]. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos (p.146). | La variable estrategia de cobranza será medida con las tres dimensiones, siendo la primera la gestión de cobranza con dos indicadores la cuales son; preventiva, pre-coactiva , la segunda dimensión es el objetivo del proceso de cobranza con sus tres indicadores que son; incremento de recaudación, cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias generación de conciencia tributaria; y la tercera dimensión las formas de notificación con sus dos indicadores; correo certificado y mensajero. | Gestión de cobranza               | Preventiva  | Encuesta en escala Likert<br><br>1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. De acuerdo<br>4. Totalmente de acuerdo | Ordinal            |
|  |   |  |                                   | Pre – coactiva  |   |                    |
|  |   |  | Objetivos del Proceso de Cobranza | coactiva  |   |                    |
|  |   |  |                                   | Incremento de recaudación                               |   |                    |
|  |   |  |                                   | Cumplimiento voluntario de las Obligaciones Tributarias |   |                    |
|  |   |  | Formas de notificación            | Generación de conciencia tributaria                     |   |                    |
|  |   |  |                                   | Correo  |   |                    |
|  |   |  |                                   | certificado Mensajero                                   |   |                    |



**Anexo3:** Cuadro de Operacionalización de variable dependiente.

Fuente: Elaboración propia

| VARIABLES                          | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIONES              | INDICADORES                       | INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------------------|---|---|--------------------------|-----------------------------------|---|--------------------|
| (Dependiente)<br><br>Morosidad (Y) | Según Rojas (2006), plantea que la morosidad en el pago de tributos es un asunto crónico pues desde tiempos inmemoriales los contribuyentes no cumplen con su obligaciones (Ruiz, 2017, p.51) | La variable de morosidad será medida con sus dos dimensiones: la primera es la cultura tributaria con sus tres indicadores; conocimiento, percepción y conducta; y la segunda dimensión de la clasificación de morosos con sus tres indicadores; intencionales, fortuitos y negligentes | Cultura tributaria       | Conocimiento                      | Encuesta en escala Likert<br><br>1. Totalmente en desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. De acuerdo<br>4. Totalmente de acuerdo | Ordinal            |
|                                    |   |   |                          | Percepciones                      |   |                    |
|                                    |   |   |                          | Actitudes y prácticas de conducta |   |                    |
|                                    |   |   | Clasificación de morosos | Intencionales                     |   |                    |
|                                    |   |   |                          | Fortuitos                         |   |                    |
|                                    |   |   |                          | Negligentes                       |   |                    |

## **Anexo nº 1**

Instrumentos

### **Estrategia de Cobranza para reducir el índice de Morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019**

Estimado vecino(a) de Bellavista:

Este trabajo de investigación tiene como propósito recabar información imprescindible para establecer estrategias para reducir el índice de morosidad de los arbitrios municipales del Distrito de Bellavista - Callao, mediante una escala de Likert (encuesta).

#### **1. INSTRUCCIONES**

Cada una de las consultas que Usted nos facilite será empleada de manera discreta y será utilizada únicamente para fines de investigación de campo.

Son las siguientes:

4 (Totalmente de acuerdo). 3 (De acuerdo). 2 (En desacuerdo). 1 (Totalmente en desacuerdo).

Gracias por la cooperación.

Los autores

## ENCUESTA

1) ¿Estás de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista advierta de manera pertinente los deberes y derechos que tiene el vecino como contribuyente sobre sus responsabilidades tributarias?

1 2 3 4

2) ¿Crees que la emisión que ofrece en el portal web de tu Municipio de Bellavista debería informar sobre la cultura tributaria que debería tener cada contribuyente frente a su municipio?

1 2 3 4

3) ¿Estás de acuerdo que la Municipalidad de Bellavista debería realizar reuniones con los funcionarios de dicha Municipalidad por zonas de cada vecindad dentro del Distrito en relación a la mejora de la recaudación tributaria?

1 2 3 4

4) ¿Estás de acuerdo con las campañas de pago que la Municipalidad de Bellavista realiza por periodos para la recaudación de los tributos?

1 2 3 4

5) ¿Estás de acuerdo con los servicios públicos que la Municipalidad de Bellavista le brinda?

1 2 3 4

6) ¿Estás de acuerdo de desplazarte hasta la Municipalidad para efectuar tus retribuciones tributarias?

1 2 3 4

7) ¿Estás de acuerdo en una implementación de un aplicativo informático para que realice el pago desde la comodidad de sus dispositivos electrónicos para incrementar la recaudación?

1 2 3 4

8) ¿ Consideras que se debería poner en práctica el pago móvil de los tributos Municipales?

1 2 3 4

9) ¿Estás de acuerdo con las medidas cautelares que la Municipalidad de Bellavista emplea a los vecinos morosos que se aparecen en estado de cobranza coactiva?

1 2 3 4

**SOLICITO:**

Validación de instrumento de recojo de información.

Sr.: **Huarcaya Lovon Carlos Jesús**

Yo **Albitres Galindo Carlos Eduardo y Alata Flores Christian Adolfo** identificado con DNI N°41906596 y DNI N°41745580 alumnos(as) de la EP de Derecho, a usted con el debido respeto nos presentamos y le manifestamos:


Que siendo requisito indispensable el recojo de datos necesarios para la tesis que vengo elaborando titulada: **“Estrategias de Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista - Callao 2019”**, requiero a Ud. Nos pueda conceder en la validación de nuestro instrumento la cual adjuntos bajo las pautas normativas de la Universidad, como son:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia

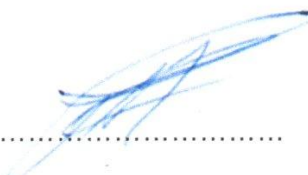
En consecuencia:

Ruego a Ud. Aceptar a mi solicitud.

-Lima, 04 de mayo de 2020



.....  
Albitres Galindo Carlos Eduardo



.....  
Alata Flores Christian Adolfo

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Huarcaya Lovon Carlos Jesús
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Administrativo – Docente de la Universidad Cesar Vallejo – Campus Ate
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Estrategias de Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista - Callao 2019
- 1.4. Autor(A) de Instrumento: Albitres Galindo Carlos Eduardo y Alata Flores Christian Adolfo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CRITERIOS          | INDICADORES  | INACEPTABLE |    |    |    |    |    | MINIMAMENTE ACEPTABLE |    |    | ACEPTABLE |    |    |     |
|--------------------|--|-------------|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|-----------|----|----|-----|
|                    |  | 40          | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70                    | 75 | 80 | 85        | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD        | Esta formulado con lenguaje comprensible.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta adecuado a las leyes y principios científicos.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           |    | X  |     |
| 5. SUFICIENCIA     | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar las categorías.   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |
| 7. CONSISTENCIA    | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.   |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |
| 8. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos  |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |
| 9. METODOLOGÍA     | La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.                     |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |
| 10. PERTINENCIA    | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |             |    |    |    |    |    |                       |    |    |           | X  |    |     |

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

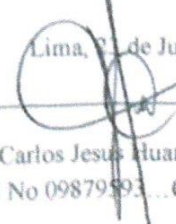
- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

|   |
|---|
| X |
|   |

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

|        |
|--------|
| 92.5 % |
|--------|

Lima, 23 de Junio del 2020

  
 Carlos Jesús Huarcaya Lovon  
 DNI No 09879893... Cel 989256589



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MUNICIPALIDAD DE BELLAVISTA  
SUB GERENCIA TRAMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO  
Folio 1 No. 06555  
Fecha 5 SEP 2020 Hora 10:33

"Año de la universalización de la salud"

Ate, 15 de setiembre de 2020

Sra.  
**NANCY CORNEJO VERA**  
Gerente de Administración Tributaria y Rentas  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA**  
Jr. Francisco Bolognesi N° 498 Bellavista – Callao

**Asunto : Entrevista en el marco de la Tesis para la Obtención de su Título de Pregrado de Derecho de la UCV**

Honorable Señora:

La Universidad Cesar Vallejo de la Facultad de Derecho y Humanidades debidamente representado por el docente y asesor **Dr. Prieto Chávez, Rosas Job** con C.A.S N° 2486 del campus Lima Este, me dirijo a Ud., solicito por este medio les conceda una entrevista a los alumnos **Albitres Galindo Carlos Eduardo y Alata Flores Christian Adolfo** que actualmente están cursando el ciclo XII de la carrera de Derecho, por la cual requieren realizar una entrevista a la Gerente de Administración Tributaria y Rentas y al sub Gerente de Ejecutoria Coactiva en el marco de la Tesis para la Obtención de su Título de pregrado de Derecho de la UCV, la presente Tesis lleva el título : **"Estrategia de Cobranza para reducir el Índice de Morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019"**.

Sin más que añadir, se despide atentamente,



  
Dr. Rosas Job Prieto Chávez  
Abogado CAS N° 2486  
Administrador

.....  
Coordinador de Investigación EP de Derecho  
UCV- Lima Ate

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



## **GUÍA DE ENTREVISTA TESIS DE INVESTIGACIÓN**

Esta entrevista se realiza en el marco de la Tesis de investigación para la obtención del Título de Grado de la escuela de pregrado de Derecho de la UCV, la presente Tesis lleva el título: ***“Estrategia de Cobranza para reducir el Índice de Morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019”***.

### **Objetivo:**

Identificar de qué manera la gestión de cobranza reduce el índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.

Día 22 / 09 / 2020

Dirigido a:

**Sra. NANCY CORNEJO VERA**  
**Gerente de Administración Tributaria y Rentas**

**1. ¿Podría decirnos en qué estado se encuentra el índice de morosidad de los arbitrios de la Municipalidad Distrital de Bellavista?**

### **Respuesta:**

La recaudación por concepto de Arbitrios Municipales que incluyen Limpieza Publica, Parques y Jardines y, Serenazgo, ha disminuido notoriamente debido al avance de la COVI-19, toda vez que ésta ha afectado la economía de los contribuyentes, al haberse la tasa de empleo y en consecuencia, la capacidad de pago de sus obligaciones tributarias, por ello, a la fecha existe una morosidad que alcanza el 60%, es por ello que en el presente año no se tenía previsto aprobar ninguna “amnistía”, sin embargo, ante la grave crisis por la que atraviesa nuestro país, se ha visto la necesidad de otorgar beneficios a los contribuyentes y de esa manera incrementar la recaudación Tributaria.



**2. ¿Qué tareas o estrategias dispone para reducir el índice de morosidad de los arbitrios?**

### **Respuesta:**





Teniendo en cuenta la grave crisis económica que nos aqueja y, ante el alto índice de morosidad que estamos enfrentando, se ha presentado al Consejo Municipal un Proyecto de Ordenanza que otorgará facilidades a los contribuyentes a fin de que puedan cumplir con el pago de lo adeudado.

Asimismo, se tiene previsto concientizar a los contribuyentes respecto de la importancia del pago de los Arbitrios, ya que la tasa que se les aplica es exclusivamente en función al costo del servicio, no existe por Ley margen de ganancia alguno, por tal motivo, al no obtener el pago total por el mismo, la Municipalidad se ve obligada a subvencionarlo, lo que afecta el presupuesto así como otros servicios de la comunidad.

**3. ¿El problema del índice de morosidad es un dilema actual o apunta de años atrás?**

**Respuesta:**

La dificultad para recaudar lo que corresponde al costo de los servicios involucrados en los denominados Arbitrios Municipales, viene desde que se tomó la decisión de excluir el cobro de los mismos de los Recibos de Luz Eléctrica, ya que al no existir conciencia tributaria y, al no tener las Municipalidades las facultades coercitivas necesarias, empezó a disminuir ostensiblemente la recaudación, es por ello que, se emiten cartas de cobranza informando del posible pase de su deuda ordinaria a una cobranza coactiva y esto conllevar a posibles medidas cautelares.

**4. ¿Cómo, cada que tiempo y de qué manera evalúa las acciones transmitidas por su oficina?**

**Respuesta:**

En realidad debido a la dinámica de la Gerencia a mi cargo, toda vez que atendemos a los contribuyentes en forma permanente, a diario se evalúa el impacto de las acciones adoptadas, a fin de potenciarlas y/o modificarlas según sea el caso, de igual manera se hace seguimiento la forma de notificación y las acciones que se imparte a los notificadores de campo y atención al público.



**5. ¿Cada qué tiempo dentro del año convocan a las amnistías donde se invita a los contribuyentes que no consiguen saldar a tiempo su deuda tributaria y que obligación o formalidad requieren para la ejecución de las amnistías?**

**Respuesta:**

Si bien en un contexto ideal de cumplimiento de las obligaciones, las denominadas "amnistías" deberían aprobarse esporádicamente y de manera excepcional, sin embargo, ante la ya señalada falta de conciencia tributaria, las administraciones municipales se ven en la necesidad de aprobarlas al menos una vez al año.

La presente administración municipal se inició el 1 de enero de 2019, por tal motivo, era indispensable actualizar la Base de Datos así como los Estados de Cuenta Corriente de los Contribuyentes, por ello, se aprobó una "amnistía" que tuvo vigencia desde junio hasta diciembre del mismo año, la misma que tuvo por finalidad principal, la prestación de Declaraciones Juradas de omisos y subvaluadores.

En cuanto a la formalidad requerida, dichas "amnistías" se aprueban a través de Ordenanzas Municipales.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS  
ABIG. NANCY MARTHA CORNEJO VERA  
GERENTE DE ASM TRIBUTARIA Y RENTAS



## GUÍA DE ENTREVISTA TESIS DE INVESTIGACIÓN

Esta entrevista se realiza en el marco de la Tesis de investigación para la obtención del Título de Grado de la escuela de pregrado de Derecho de la UCV, la presente Tesis lleva el título: **“Estrategia de Cobranza para reducir el Índice de Morosidad de Arbitrios Municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019”**.

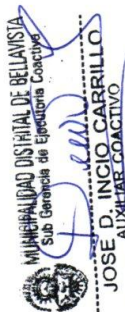
### **Objetivo:**

Identificar de qué manera la gestión de cobranza reduce el índice de morosidad en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019.

Día 13 / 10 / 2020

Dirigido a:

**Lic. José Incio Carrillo**  
**Auxiliar Coactivo de la Ejecutoria Coactiva**



**1. ¿Qué estrategias y prioridades son válidos por la Administración Tributaria con respecto a los objetivos del proceso de cobranza, ya sea en mayor o menor medida y, que ésta defina:**

**El incremento de la recaudación:** Notoriamente, uno de los objetivos principales es la de generar considerablemente los recursos a la Municipalidad a través del recaudo tributario por parte de los contribuyentes. Conceptualmente, los esfuerzos de cobranza deben permanentes, de manera que la recaudación sea gradual y de alguna manera previsible.

**Cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias:** Lo que se requiere en el proceso de cobranza preventiva es promover la realización voluntaria de las obligaciones tributarias. Esto hace que la Administración tributaria sea más eficaz, dado que, el costo de la cobranza coactivo es más alto.

**Generación de conciencia tributaria:** Las labores vinculadas a la cobranza de tributos apoyan a reforzar la cultura tributaria de los vecinos, pues además de pretender el pago se desarrolla una actividad didáctica la cual se apoya en



educar e advertir al vecino sobre sus deberes y derechos en sus obligaciones tributarias.

**2. ¿La Administración Tributaria que acciones de cobranza ejecutan en la etapa de la cobranza preventiva y pre coactiva?**

**Respuesta:** Si, tras ser notificado el contribuyente con una carta de aviso y el requerimiento de su obligación tributaria, seguidamente, el ciudadano sigue sin realizar con su declaración o no pago de su deuda, la administración tributaria está facultada para iniciar las acciones de cobranza pertinentes sean el caso.

**3. ¿Para ser válida, las formas de notificación llámese valores o de cualquier otro acto administrativo requieren del cumplimiento de una serie de formalidades?**

**Respuesta:** Las formalidades de las formas de notificación en la fase de cobranza precoactiva están prescritas en el artículo 104° del TUO del Código Tributario, que determina: las notificaciones personales, notificación por cedulón, notificación por constancia administrativa, notificación por sistemas de comunicación, notificación vía web, etc.



**4. ¿La cultura tributaria es problema social en el distrito de Bellavista frente al cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias?**

**Respuesta:** la cultura tributaria ha pasado a ser un objeto de estudio y un concepto de importancia que ha ganado una creciente atención en las formas de estrategias que vienen empleando la Administración Tributaria. La cultura tributaria como concepto se ubica muchas veces en la realidad de muchos contribuyentes que tiene un comportamiento no adecuado en sus obligaciones, además de ello muchas veces se suele decir que la cultura tributaria es un proceso que va a cambiar a largo plazo, puesto que pasa de generación en generación en la personas.



**5. ¿Cuál es el nivel de morosidad y como la Municipalidad identifica o segmenta a los morosos de su jurisdicción?**

**Respuesta:** La morosidad en el distrito no obstante las facilidades de pago que viene otorgando la administración, se ha incrementado en un 50% respecto del año anterior. Por ello, se está sectorizando según el nivel económico e identificando a los principales contribuyentes requiriéndose el cumplimiento de la obligación tributaria y no tributaria, otorgándose un beneficio (Ordenanza Nro. 009-2020-MDB), de las obligaciones tributarias y no tributarias con el objeto de descender el nivel de morosidad a la fecha.

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA  
Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva  
  
-----  
JOSE D. INCIO CARRILLO  
AUXILIAR COACTIVO

## FOTO CON LA ENTREVISTADA LA DRA. NANCY CORNEJO VERA GERENTE DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS

### Sumilla:

Abogada Nancy Cornejo Vera

Especialista en contrataciones del Estado Municipalidad Distrital de Huaribamba - Tayacaja, Departamento de Huancavelica (2007 - 2015)

Ejecutora de la Municipalidad Provincial de Callao (2015 - 2018)

Gerente de la Administración Tributaria y Rentas del Distrito de Bellavista-callao (del 2019 hasta la actualidad)



**FOTO CON EL ENTREVISTADO EL DR. JOSÉ INCIO CARRILLO  
AUXILIAR DE LA EJECUTORIA COACTIVA DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE BELLAVISTA – CALLAO**

**Sumilla:**

Dr. José Incio Carrillo Auxiliar de la Ejecutoria Coactiva, auxiliar con una experiencia por más de 25 años prestando el servicio como trabajador nombrado en la Municipalidad de Bellavista – Callao, en las diferentes áreas:

- Área de fiscalización y control
- Área de la Administración Tributaria
- Área de Control y Sanción
- Área de la Ejecutoria Coactiva



# FOTOS DE LAS ENCUESTAS

