



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Estrategias de cobranza y los impuestos tributarios de
la Municipalidad Provincial de Talara**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Aguilar Grau, Petronila del Rosario (ORCID: 0000-0002-8701-4514)

ASESORA:

Dra. Alarcón Díaz, Daysi Soledad (ORCID:0000-0003-3724-479X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la vida, salud, su bendición y las fuerzas necesarias para lograr mis metas como persona y profesional.

A mis amados Padres, los cuales extraño mucho, pilares fundamentales en mi vida, quienes desde el cielo guían mi camino.

A mis queridos hermanos, son mi aliento y motivación para lograr todos mis objetivos propuestos.

PETRONILA DEL ROSARIO

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y por los dones de perseverancia.

A los colaboradores de la municipalidad Provincial de Talara.

A cada uno de los docentes de la UCV-Piura, que a través de sus conocimientos y enseñanzas formaron en mí, una profesional Competente, un agradecimiento especial a mi asesora por su apoyo y guía Dra. Alarcón Díaz Daysi Soledad, exalto y aplaudo su nivel de profesionalismo, quedo infinitamente Agradecida.

PETRONILA DEL ROSARIO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables de Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	35

	ÍNDICE DE TABLAS	pág.
Tabla 01	Variable: Estrategias de Cobranza	20
Tabla 02	Variable Estrategias de Cobranza y Dimensiones	21
Tabla 03	Variable Impuestos Tributarios	22
Tabla 04	Variable Impuestos Tributarios y Dimensión	22
Tabla 05	Correlación de las variables	23

RESUMEN

En la presente investigación se pudo observar la problemática en la municipalidad provincial de Talara, respecto a la cobranza de los impuestos tributarios, realizándose como objetivo Determinar el nivel de relación entre las estrategias de cobranza y los Impuestos Tributarios de la municipalidad. Cuenta con teorías fundadas en estrategias de cobranza, impuestos tributarios con los siguientes autores; Herry Fayol, Fred Fiedle, Adam Smith, Chiavenato, Cavero & Paulsen, Rivero, Llácer, Constitución Política del Perú, Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Supremo N° 156-2004 EF.

El estudio es de naturaleza básica, diseño No experimental correlacional y de enfoque cuantitativa, elaborado en una población de 20 trabajadores de la Municipalidad provincial de Talara, asumiendo como variable 1 estrategias de cobranza y variable 2 Impuestos tributarios, los datos de las variables y sus dimensiones se han obtenido a través de la técnica de la encuesta y aplicación del instrumento el cuestionario. Respecto al estudio estadístico, la relación entre las variables en estudio se observa que la correlación de Pearson es positiva porque es igual a 0.789 y está muy cerca de 1; consecuentemente es significativa, puesto que el Sig. (Bilateral) es menor que 0,05. Se concluye que la Municipalidad Provincial de Talara, debe contar con sistemas y Técnicas de estrategia de Cobranza, y de esa manera llegar al contribuyente realizando una recaudación tributaria de manera eficaz, logrando así obtener ingresos propios y realizar mejoras públicas, inversiones, proyectos y servicios a la provincia de Talara.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, impuestos tributarios, evasión, Talara.

ABSTRACT

In this research, it can be seen the difficulty in the Talara city hall concerning collection taxes, with the objective of determining the level of relationship between the collection strategies and the city hall taxes. It has theories based on taxes collection strategies with the following authors; Herry Fayol, Fred Fiedle, Adam Smith, Chiavenato, Cavero & Paulsen, Rivero, Llácer, the Constitution of Peru, organic municipal Law 27972, Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, Supreme Decree No. 156-2004 EF.

The research is a basic nature, non-experimental correlational design and quantitative approach, carried out on a population of 20 Talara city hall workers, assuming as variable 1 collection strategies and variable 2 taxes, the variables database and their dimensions have been obtained through the survey technique and application of the questionnaire. Regarding the statistical data and the relationship between the variables under study show that the Pearson correlation is positive because it is 0.789 and is very close to 1; consequently it is significant, because the Sig. (Bilateral) is less than 0.05.

It is concluded that the Talara city hall must has collection systems and collection strategy techniques by enabling it to reach the taxpayer by effectively collection taxes, in this way to obtain own income to make public improvements, investments, projects and improve services in the province of Talara.

Keywords: Collection strategies, taxes, evasión tax, Talara.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se han utilizado algunos antecedentes y teóricos internacionales y nacionales, justificando la necesidad de examinar los problemas identificados en nuestra realidad local, analizarlos y apoyar las hipótesis formuladas en respuesta a las variables.

En el ámbito mundial, Brachfield (Entrevista a Diario Crítico-2016) En la entrevista, expone cómo es la problemática de la morosidad en España y presenta fórmulas para combatirla. Además, explica en que consiste el credit management, presentándolo de la forma de grupo de técnicas financieras, comerciales y jurídicas al buen equipo y organización especializada, se presentan a apresurar el cobro de las cuentas de clientes, logrando que respeten los contextos de pago contractuales.

Aparisi, Fillo y Ripoll (2009) Análisis del proceso de implantación de un sistema de gestión Estratégica. Con los años, ha aumentado el interés en analizar e investigar el proceso de implementación de estrategias en las organizaciones. A través de la evidencia, el objetivo de este trabajo es el análisis de la implementación del sistema de gestión estratégica en la alta dirección de la unidad de negocios del sistema portuario español a través de estudios de casos. Una vez determinada, la encuesta se desglosará en cuatro partes: a) Proyecto de implantación del Cuadro del Mando Integral; b) La cimentación del mapa estratégico; c) la implantación tecnológica, y d) la gestión de la estrategia. Finalmente, la investigación proporciona más conocimiento y explicación de las permutas de las organizaciones.

Martínez (2017) El crecimiento económico y la recaudación tributaria. Periodo 2015- 2016 Guayaquil, Ecuador. En el trabajo, llevaron a cabo una investigación descriptiva, desarrollando una inducción deductiva y utilizaron información bibliográfica cuantitativa y cualitativa, que se consiguió de organizaciones representativas como el Banco Mundial. Señalaron claramente dos aspectos en su análisis. Dos variables: crecimiento económico y tributación. Se sacaron las siguientes conclusiones entre 2015 y 2016. El crecimiento de los impuestos y su crecimiento se deben a: reforma tributaria, gestión efectiva de la gestión tributaria, estabilidad macroeconómica, etc... (P.42).

Huanqui Y Narrea (2018) Fortalecimiento de la autonomía fiscal de los gobiernos locales el caso de los impuesto prediales. Señalaron que el impuesto interno total recaudado por (Sunat) en 2017 fue de 105 mil millones de soles, mientras que el impuesto interno total recaudado por los impuestos locales en el mismo año fue de 3 mil millones de soles. Entre ellos, el impuesto predial solo alcanzó los 1.700 millones de soles, lo que representa el 1,58% de los ingresos totales del país. En el proceso del PIB, el impuesto predial de Perú es equivalente al 0.3% del PIB, que es el más bajo de la región; tanto es así que si consideramos la tributación promedio del mismo concepto en los países de la OCDE, entonces el Reino Unido o Francia, el impuesto a la propiedad del país en supera el 4% del PIB, Argentina y Colombia en el mismo concepto superan el 2% del PIB.

La Municipalidad de Talara es un órgano de gobierno local, encontrándose bajo el amparo de la Constitución Política del Perú, creada como Jurisdicción con la Ley N°7627, entre sus atribuciones facultadas por la Constitución Política y la Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, encontramos, la de reglamentar, gobernar, estructurar, desarrollar e inspeccionar, en las cuestiones de la estructura orgánica del territorio, compuesta en cuanto a, salud, higiene, transito vial de transporte ciudadano, formación cultural deportiva y esparcimiento, acopiamiento como comercio de bienes y servicios, promover defensa de derecho del ciudadano, programas de apoyo social, seguridad de la ciudadanía. Para la toma de decisiones y acuerdos de gestión administrativa, cuenta con un consejo municipal presidido por el titular del pliego (Alcalde) y Regidores.

Los problemas más comunes que enfrentan las municipalidades en el Perú, son la cobranza y su recuperación de los impuestos tributarios con sus contribuyentes, la misma que al ser defectuosa, lógicamente origina problemas de recuperación, en este escenario amerita adoptar estrategias y medidas que puedan efectivizar las cobranzas y recuperaciones de los impuestos de la municipalidad provincia de Talara, en función a la descripción de la realidad problemática existente se formula el problema ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de cobranzas y los impuestos tributarios de la Municipalidad provincial de Talara- Piura?

La justificación del presente estudio asumió enfoques teóricos como: Teoría clásica de la administración de Herry Fayol, teoría de contingencia de Fred Fiedle, Teoría de los impuestos de Adam Smith, comportamiento organizacional (CO) Chiavenato, Teoría Gestión Tributaria Cavero & Paulsen. En la justificación práctica orientada a la Recaudación tributaria, tal Cual lo Demanda la Constitución Política del Perú, Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Supremo N° 156-2004 EF. Con aspectos metodológicos como el análisis de información causada ante la aplicación de la encuesta, formando el uso de la herramienta como el cuestionario, cuyos datos procesados y analizados evidencian la existencia de un problema. Ínterin, se necesita encontrar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y los impuestos tributarios, con el fin de ofrecer un diagnostico confiable y aplicable.

En la justificación científica es importante la Investigación ya que, a la Municipalidad se le diagnosticara y recomendará a partir de las estrategias Aplicables para la recaudación de impuestos tributarios y que todas las áreas Comprometidas reciban la información y tengan conocimiento en el Pago de los Impuestos, cobranzas coactivas, convenios interinstitucionales, programas de información para contribuyentes, capacitación del personal administrativo en regulaciones tributarias, adaptación tecnológica y responsabilidad por el uso de la recaudación.

El reciente trabajo tuvo un Objetivo General y 3 objetivos Específicos de la Investigación, consideramos el objetivo general; Determinar en qué medida se relaciona las estrategias de cobranza y los impuestos tributarios de la municipalidad provincial de Talara- Piura. Por consiguiente los objetivos específicos son:

- a) Diagnosticar las estrategias de cobranza en la municipalidad provincial de Talara,
- b) Identificar el nivel de los impuestos tributarios de municipalidad provincial de Talara.
- c) Establecer el grado de relación entre las estrategias de cobranza y los impuestos tributarios de la Municipalidad Provincial de Talara, las hipótesis se formularon de la siguiente manera:

H1: las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con los impuestos tributarios de la municipalidad provincial de Talara - Piura

H0: Las estrategias de cobranza no se relacionan significativamente con los impuestos tributarios de la municipalidad provincial de Talara - Piura

II. MARCO TEÓRICO.

Los siguientes teóricos internacionales se consideran predecesores internacionales, Marín y Cuartas (2018) y Arias (2016) - Coinciden en sus estudios sobre organizaciones administrativas que para mejorar el rendimiento, la teoría de la adaptación debe implementarse a la vanguardia del cambio para iniciar las necesidades de la organización. Lo que han destacado estos teóricos nos modela que se ha demostrado a nivel internacional que todos los hechos que tienen que ver con la interacción humana están cambiando y que, por lo tanto, tenemos que estar preparados para cambiar. En este contexto es una base científica para la mejora de la administración pública, que deben adaptarse a las nuevas necesidades de los países.

Indico Llácer (2014) Factores Explicativos de la Evasión Fiscal - Durante el tercer mes de este año, se realizó una encuesta por muestreo de 1.900 residentes en ciudades catalanas españolas entre 16 y 80 años. Este trabajo demuestra la correlación positiva entre la edad y la moral financiera (entendida como intolerancia al fraude). Se puede demostrar que las personas más jóvenes muestran una moral financiera más baja que otros emporios. Se puede ver que esta moral financiera aumenta a los 65 años de edad. Los años disminuyeron gradualmente con el paso del tiempo, en otras palabras, a medida que aumenta el ingreso de los jornaleros, aumentará la disposición a contribuir y, a medida que disminuyen los ingresos, los trabajadores (jubilados) comienzan la indiferencia a las obligaciones de contribuir. La conclusión de este trabajo es que existe una insatisfacción financiera que mejora los efectos de la edad, los ingresos y la tolerancia al fraude.

Aporta García (2015) Tesis: Diseño de Estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio Tepetlixpa Estado de México – Se pretende desarrollar una estrategia en la cual pueda aumentar el impuesto del contribuyente

sobre el impuesto a la propiedad en el corto plazo para cumplir con el pronóstico del presupuesto anual del municipio de Tepetlixpa, México. La recaudación se basa en la cantidad de personas que pagan impuestos prediales las cuales incluye tres estrategias básicas: Preparación del personal, implementación de un sistema efectivo y modernización del proceso de recaudación. Como todos sabemos, las estrategias bien planificadas son herramientas beneficiosas para la toma de decisiones, y pueden instalarse conforme con sus respectivos cronogramas. Comentario: Considerando esta investigación, se debe decir que tener una estrategia sólida puede continuar ayudando a aumentar la recaudación de impuestos prediales, lo cual pagar impuestos ayudará en tener un país y una ciudad más desarrollados.

La investigación de Rivero (2014) "Propuestas de estrategias financieras para el departamento de crédito y cobranza y el Mejoramiento de la gestión de cobranza Caso en la empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio) - Indica que las entidades deben de tener en cuenta que un buen seguimiento a sus clientes mejora la gestión y eficacias de sus áreas de cobranza, encontró errores en el lapso de conceder créditos, nos facilita información que nos ayudara a adquirir más conocimientos para poder entender lo que estamos investigando entre ellas tenemos: Tácticas, recaudo , mora ,incumplimiento. La presente tesis plantea procedimientos que ayudan a tener actualizados los pendientes de cobro, instaurar pactos de cumplimiento por parte de clientes morosos, tener un planeamiento para realizar la recaudación, Concluyendo que es necesario tomar medidas para compensar este problema y esto se da a través de estrategias que le ayudaran a optimizar su estabilidad y permitirá tener un mejor resultado lo cual se va a reflejar en la disminución de la morosidad.

En su tesis Cárdenas y Gierke (2011) La evasión y elusión como fraude fiscal en el sistema tributario nacional - En contradicción con la evasión tributaria, por su representación de infracción y delictuosa puede buscarse mediante una apropiada fiscalización, el seguimiento de la evasión fiscal es extremadamente difícil, pues estas son situaciones que están consagradas en la misma ley. Concluyendo, coexistir con la evasión y elusión fiscal es consentir la ruptura de los principales principios de equidad, es provocar de cierta manera la existencia de un

círculo péfido de ineficiencia en la economía. Cometario: El contribuyente debe tomar conciencia en lo grave que es evadir y Eludir de la obligación de pagos a los tributos municipales y el gran problema que acarrea en este contexto, se deben tomar las cosas con madurez Cívica y Republicana.

Del mismo modo Archundia (2009) En su tesis; El Impacto Tributario en la Economía Informal de México en Busca de Una Propuesta Estructural. Una de las fuentes más importantes de ingresos de la administración municipal es el impuesto predial, ya que la recaudación condicional y el deterioro de cultura fiscal afectan la administración pública y las finanzas municipales. La recaudación del impuesto predial está en manos del departamento de administración municipal, una medida que debe tomarse en esta importante área, ya que el municipio está obligado a recaudarla para satisfacer las necesidades de seguridad, salud, pavimentación, iluminación y desarrollo social. Descubrimos que hoy en día, hay muy poca cultura de personas que pagan mucho. Una vez que se pagan los impuestos, debe considerarse que las personas a menudo no están seguras de la inversión en todas estas recaudaciones.

En el ámbito nacional: Huanqui Y Narrea (2018) Fortalecimiento de la autonomía fiscal de los gobiernos locales el caso del impuesto predial - El propósito de este documento de política es discutir temas relacionados con la creación de sus propios ingresos por parte de gobiernos locales en Perú. El impuesto predial se destaca como el más importante, particularmente cuando se trata de la recaudación de impuestos. Como se demuestra el 2017 del Registro Nacional Municipales (Renamu), el 34% del número total de personas empleadas por los municipios están en modo CAS; el 26% de las ubicaciones de servicio, considerando que solo la tercera parte del contrato se ha registrado en la nómina estatal. También enfatizaron que, a partir que se fortalezcan las capacidades técnicas de los funcionarios, la capacidad de recaudar impuestos tributarios requiere irrevocablemente reformas a gran escala, equipo adecuado y acceso a tecnologías que pueden mejorar la gestión tributaria. Cometario: Indican que debido al uso acostumbrado de contratos de trabajo temporales, es el problema más importante relacionado con las capacidades de gestión local siendo deficientes por la alta de rotación de recursos humanos.

Valencia (2015) La investigación - Sistemas de indicadores de gestión para la recaudación de rentas de las municipalidades de Lima Metropolitana 2013 – 2015 - Las técnicas e instrumentos de análisis que utilizo la investigación son: técnicas de análisis documentales del tablero de mando, del estudio de casos y reportes estadísticos. La conclusión actual que se extrae es que existe una relación directa, media e importante entre la efectividad de la aplicación de tablero de BSC y la efectividad de recaudación del gobierno local. (p.142). Comentario: Los municipios de la región de Lima ha demostrado los resultados logrados por la región a través del equilibrio, la eficiencia y la efectividad logradas por niveles, bajo la condición de equilibrio de ingresos y gastos. Este es el objetivo de establecer y monitorear entidades públicas y lograr buenos resultados en el área de Administración tributaria, para lograr los mejores indicadores de gestión.

Según Escudero (2017) La investigación: Análisis de deudas tributarias municipales mediante retenciones en asignación financiera - El objetivo de la investigación era determinar los plazos de pago, la cual debe ser realizada de acuerdo a las deudas generadas por la administración tributaria, utilizo el enfoque descriptivo, diseño no experimental correlacional concluyendo que los pagos de las deudas tributarias habrían de ejecutarse Financieramente (Bancos) las cuales les permita Obtener el pago, logrando el cumplimiento de los contribuyentes en el periodo indicado.

Aporta Quintanilla (2014) En la investigación: La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica, El siguiente contenido está involucrado: Como no hay obligación de confirmación, la declaración de impuestos retrasada constituye evasión de impuestos y, por lo tanto, no es oportuna. La evasión viola la ley diseñada para hacer que los agentes económicos demanden por los intereses de la comunidad en lugar de sus propios intereses (p. 62).

En su aporte Carrillo (2018) En sus estudios de cultura tributaria, señalo que la correcta administración tributaria contribuye al desarrollo sostenible de nuestro país.

Según Senior (2016) El artículo digital titulado: "Arbitrariedad en algunos arbitrios municipales" del diario El Dinero de República Dominicana. Exhibió que los impuestos municipales son las tarifas, impuestos y pagos que se especifican dentro de los límites territoriales de cada municipio en el país. Inmediatamente la Constitución confiere el derecho a los municipios en instaurar estos arbitrios, delimitándolos al ámbito de su demarcación, la cual lo establece la ley, de la misma manera, se determina que la obligación no entra en conflicto con los impuestos nacionales, con negocios intermunicipales o de exportación, y no viola la constitución y la ley.

Aporta Torres & Torres (2015) Tesis: Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2015 - El trabajo de investigación se realizó con una población de 600 pobladores tomando solo una muestra de 72 contribuyentes de la Municipalidad de Pimentel, el instrumento utilizado fue la encuesta a los contribuyentes y al jefe del área de tributos aplicándose la entrevista. Concluyendo: La municipalidad distrital de Pimentel al presente no abarca en algún sistema de cobranza, siendo inusual enviar cuponeras y realizar el pago oportuno, esperando que sea el contribuyente quien se acerque a cancelar. Al analizar la realidad de los impuestos recaudados por los municipios, concluyeron que el 70% de las personas no pagaban impuestos y los municipios no tenían un plan estratégico. Comentario: Se aprecia que la recaudación por la cobranza no cuenta con estrategias las cuales consiga impulsar el pago de impuestos tributaros de los contribuyentes del distrito, Por ejemplo, no impondrá inspecciones permanentes porque quieren que los contribuyentes paguen cuando lo consideren apropiado.

En su aporte Chávez (2014) Fraccionamiento tributario; Es el dispositivo que permite acomodar a través del código tributario, para cumplir deudas tributarias, que, por iliquidez, o problemas financieros no cumplan en su oportunidad, el aplazamiento o el fraccionamiento tributario es un técnica de flexibilización la cual brinda la Administración Tributaria según el artículo 36 del Código Tributario en pagar las deudas con el Fisco, logrando ser una herramienta suficiente para aquellas empresas con escasa liquidez y restricciones crediticias. Comentario: No debemos dejar de lado que el fraccionamiento y aplazamiento del pago de tributario

no involucra un perdón de deuda, es un sistema de asistencia a los contribuyentes en el momento explícito que se logre evitar un período crítico de la tesorería.

Ministerio de Economía y Finanzas publicado (2016): El impuesto predial es un impuesto anual que se aplica al valor de la propiedad urbana y rural - A efectos tributarios, los terrenos se consideran predios, incluida los terrenos recuperados del océano, los ríos y otras aguas, así como los edificios e instalaciones fijas y permanentes que forman parte integral de los predios, que no pudieran ser separadas sin ser perturbadas, dañadas o destrucción de edificios. La recaudación, administración y fiscalización de impuestos incumbe al distrito o ciudad donde se encuentra la propiedad. (p. 14), Por la misma razón, el gobierno municipal planifica, implementa, comunica y evalúa la recaudación de usuarios ilegales para pagar sus respectivos impuestos.

En su aporte, Ventura (2016) contribuyó a su trabajo actual “La Morosidad en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto” estudió las razones de la recaudación tardía de los impuestos prediales en las provincia y municipio de Mariscal Nieto. El método utilizado incluye tres dimensiones: el nivel de distribución del contribuyente, el nivel de discernimiento del contribuyente y el nivel de cobro de deudas morosas. La conclusión es que el comportamiento ilegal de recaudar impuestos prediales es un bajo nivel de ingresos y un bajo nivel de comprensión de las medidas de tasas impositivas de los contribuyentes. En la Municipalidad de Mariscal Nieto. El enfoque correcto es que la mayor dificultad o anomalía es que los contribuyentes carecen de compromisos culturales tributarios, lo que dificulta la mejor recaudación de impuestos municipales.

Indica Choqueña (2015) La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Ite, departamento de Tacna año 2013. Quien señaló que el mejor resultado de ingresos se debe a la aplicación de la política y al resultado de la estrategia de cobro correcta adoptada por el área de administración tributaria y rentas para un mejor resultado de cobro e ingresos, Como sabemos la gran dificultad Social es la equivocación y falla tributaria hacia los contribuyentes. Vale la pena señalar que un municipio es evaluado y se determina sus debilidades en la recaudación.

Ministerio de Economía y Finanzas (2016) La política de cobranza está compuesta por procedimientos y planes de equipaje efectuados por el departamento de administración tributaria. La misión de la política relevante es tener lugar a escala global; cubriendo todo el espacio del contribuyente flexible; con la efectividad de dirigir las eventualidades las cuales puedan causar, de la misma manera que destinar disposiciones de pago a los contribuyentes en cuanto así se requiera de acuerdo a su liquidez económica y perpetrarse de manera progresiva. Es fundamental que los colaboradores y pleno del concejo tengan voluntad y herramientas eficaces para poder llevar a cabo las estrategias de cobranzas a las empresas petroleras ubicadas en la jurisdicción de la Municipalidad de Talara.

En su aporte De los Ríos (2017) en su investigación: “Determinantes de Recaudación de Impuestos municipales”. El objetivo de la exploración es utilizar modelos econométricos para determinar la lista de ingresos fiscales y las diferentes variables en las que puedan componer intención a nivel local. Finalmente concluye que, con la aplicación de modelos econométricos, se muestra que el recaudo de tributos de gobiernos locales, está definida por factores macroeconómicos y socioeconómicos de cada localidad, orientados a la gestión municipal.

Tella y Muños (2012) Políticas de recaudación municipal: Criterios y estrategias para una eficiente gestión - En las últimas décadas, dado que las responsabilidades del gobierno local cobran importancia en salud, educación, medio ambiente y seguridad son contribuir y brindar asistencia a las necesidades de los moradores. Estas responsabilidades son a través de la recaudación clara de RdR (Ingresos propios) y transferido desde el estado, implementando una política de descentralización, es decir, el gobierno transfiere las responsabilidades al gobierno local, mientras ayuda a los moradores lo antes posible.

Alfaro (2017). En su Investigación titulada: Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador, Lima – 2017. Esta investigación utiliza un enfoque mixto del tipo de proyección descriptiva, analítica y aplicada. Llegó a la siguiente conclusión: se recomienda que el municipio llegue a un acuerdo con cualquier empresa como Sedapal o Luz de Sur para recaudar impuestos emitiendo sus recibos, es decir, para recaudar

impuestos mensualmente. Comentario: Se puede ver que al aplicar esta nueva propuesta al acuerdo entre Sedapal o Luz del Sur y el municipio de Villa Salvador, ayudará a muchos municipios del país a usarlo. Tomemos, por ejemplo, porque esta es una propuesta innovadora y está permitida porque la fecha límite es la fecha de vencimiento del recibo de servicio público.

En enfoques teóricos científicos que sustentan la presente investigación, cabe señalar la Teoría clásica de la administración de Herry Fayol (1916) La teoría de la administración clásica enfatiza las funciones básicas que una organización debe tener para ser eficiente. En un libro publicado en 1916, presentó una descripción completa de la empresa, que abarca temas como la anatomía y los conceptos estructurales de la organización. Cuando todos los elementos y áreas de la empresa se mantienen sincronizados, la organización logrará las operaciones correctas. Comentario; se puede decir que nadie fallará, porque si falla, otras áreas también se dañarán, entonces la organización no puede operar de manera efectiva.

Teoría de contingencia de Fred Fiedle (1971) Describe cómo lograr una alta eficiencia del equipo u organización a través de la personalidad y la situación del líder. Para Fiedler, la efectividad de un líder depende de dos factores:

- a). Del estilo de liderazgo predominante con sus subordinados
- b) Del grado en que la situación le es favorable, en cuanto que puede ejercer control e influencia. Comentario; Aplicando el modelo de contingencia de Fiedler, localiza al líder adecuado para cada situación concreta es algo fácil y rápido. El modelo sugiere combinar estilos de liderazgo basados en la situación organizacional. La efectividad del equipo depende de si el estilo de gestión se adapta a las necesidades de la situación respectiva.

Teoría de los impuestos de Adam Smith (1776) Su teoría es la siguiente: hay tres "fondos": ingresos, ganancias y salarios, y todas las "contribuciones" deben pagarse por cualquiera de estos tres "fondos" al mismo tiempo. Menciona estos "fondos" como " La fuente de ingresos privados "generalmente significa que deben entenderse los cuatro principios de" tributación".

Teoría Gestión Tributaria Cavero & Paulsen (2013) Declaración: La gestión tributaria municipal es un conjunto de acciones para planificar, organizar, ejecutar y controlar los recursos de gestión tributaria, con el propósito de aumentar la

recaudación de los ingresos tributarios municipales (p. 15). Del mismo modo, insiste en que este es un subproceso horizontal de otros procesos que constituyen la administración tributaria municipal, averigua en satisfacer plenamente las necesidades de información y servicios de los contribuyentes, permitiendo a la administración tributaria determinar la brecha entre la calidad de los servicios que brindan y la satisfacción de los contribuyentes (p. 32).

Chiavenato (2009) Comportamiento organizacional, precisa como el estudio de personas y grupos que operan en una organización. Se trata de la influencia de todos en la organización y la influencia de la organización en ellos. (p. 6) Comentario: La importancia del comportamiento organizacional permanece en su interrelación con disciplinas afines, mide entendiendo y explica el comportamiento de individuos y grupos de la organización.

Teoría del desarrollo organizacional (1966) Según Warren Bennis, es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos.

Constitución Política del Perú (1993) El Artículo 194, establece “Los municipios provinciales y distritales son agencias del gobierno local. Poseen autonomía política, económica y administrativa en cuestiones a su alcance de poder. La distribución organizativa del gobierno local es supervisada y supervisada por el ayuntamiento, y la oficina del alcalde es el cuerpo ejecutivo, con funciones y poderes prescritos por la ley”.

Ley 27972 Orgánica de Municipalidades, los Municipios tienen autonomía política, económica y administrativa. En el capítulo III. La renta municipal art. 69. Indica lo siguiente: 1. Los impuestos que lo benefician de acuerdo con la ley, 2. Donaciones, honorarios, arbitrajes, licencias, multas y derechos creados por la municipalidad de conformidad con la ley constituyen sus propios ingresos, 3. Por el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN) Asignar recursos. 4. Asignación del gobierno central y transferencia de presupuesto; 5. Recursos asignados a través del canon y los ingresos aduaneros de conformidad con la ley; 6. La asignación y transferencia específica de servicios participantes según lo estipulado en la Ley de Presupuesto Anual 7. Asignar los recursos de su negocio de deuda a su propia

herencia de acuerdo con la ley, y ser reconocido o garantizado por el estado, y obtener la aprobación del Ministerio de Economía y Finanzas en el caso de deuda externa. Las demás que determine la ley.

Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, Decreto Supremo N° 156-2004 EF. Decreto legislativo N° 776; Artículo 5°.- El impuesto municipal es un impuesto que beneficia a los gobiernos locales mencionados en este título. Su cumplimiento no es considerado directamente por el municipio a los contribuyentes. La recaudación e inspección de su cumplimiento corresponde al gobierno local. Artículo 6°.- Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes: a) Impuesto Predial, b) Impuesto de Alcabala, c) Impuesto al Patrimonio Automotriz, d) Impuesto a las Apuestas, e) Impuesto a los Juegos, f) Impuesto a los Espectáculos Públicos.

Artículo 8: El impuesto a la propiedad es un impuesto anual sobre el valor de la propiedad urbana y rural. En términos de impuestos, incluida la tierra recuperada de los océanos, ríos y otras aguas, así como edificios e instalaciones fija y permanente que forman parte integral de la tierra. Estas tierras, no se puede transferir, separar, Alterar, deteriorar o destruir edificios. La recaudación, gestión e inspección de impuestos corresponde a la provincia o ciudad donde se encuentra la propiedad.

En control de deudas y cuentas por cobrar de acuerdo a eso el MEF (2016) Dijo que el control de la deuda se refiere al proceso de monitorear las deudas para comprender ideas claras y conocer el progreso del cobro de las cuentas por cobrar. El control de las deudas también muestra que es suficiente para generar valor fiscal, y se toman medidas que auxiliien en acrecentar la recaudación impidiendo aumente la deuda o prescriba.

En políticas de cobranza de acuerdo al MEF (2016) Indica; La política de cobro se compone de procedimientos y planes de cobro implementados por el departamento de administración tributaria y de esa forma lograr el objetivo de cobro esperado. La política de cobro debe implementarse de manera integral: cubriendo todo el campo de los contribuyentes, flexible: tener la capacidad de solucionar posibles emergencias, y La capacidad de proporcionar a los contribuyentes

facilidades de pago en función de su capacidad de pago económico e implementarlas gradualmente: se refiere en la fuerza de las acciones de cobro, que están concisamente relacionadas con la duración de la deuda.

A su vez, Ugarte (2016) Señaló que la aplicación correcta de los procedimientos de recaudación es decisiva porque conducirá a un bajo costo, sin influencia política y una implementación a corto plazo. Para esto, también es importante contar con los recursos necesarios.

En procedimiento de Cobro tenemos a Taylor; La teoría de la administración clásica se presentó a principios del siglo XX. La teoría clásica evolucionó a partir de este tipo de pensamiento. La teoría de la administración científica de Taylor (o taylorismo) se centra en el trabajo y la gestión de los trabajadores. Para analizar el trabajo y las operaciones de fábrica para mejorar la eficiencia laboral y la productividad, la administración pública consiste en una serie de instituciones y organizaciones públicas cuya tarea es gestionar y administrar el estado y algunas entidades públicas.

Para Simón y March (1958), desarrollan y concilian las ideas de Weber y Barnard, Citado por Agüero (2017) -TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN: UN CAMPO FRAGMENTADO Y MULTIFACÉTICO- Sostienen que, una organización es un grupo de individuos, lo que hace la organización y lo que hace la gente, pero tienen una lógica limitada, por lo que su conducta puede ser inspeccionado por la organización. Estas acciones controlan, determinan la distribución organizacional. La autorización, comunicación y formalización o procedimiento de medidas y actividades (tecnología) siendo los medios para vigilar estos comportamientos.

En su teoría Smith, A (1776) the wealth of nations aclaró las siguientes características de los impuestos en su libro (p.429): → Proporcionalidad: Cada ciudadano debe contribuir a sus talentos, es decir, en términos de capacidad para contribuir. → Certeza: todos los impuestos deben ser claros y ciertos para que los contribuyentes puedan comprender con precisión el monto y el método de sus obligaciones tributarias. → Oportunidad: la madurez debe llevarse a cabo de la manera más cómoda para el deudor. → Eficiencia: se debe minimizar el costo de la recaudación.

En Procesos de Recuperación y/o Recaudación, Soria (2011) Afirma: Este es un procedimiento que otorga al gobierno municipal el derecho de exigir una deuda debidamente actualizada de los deudores tributarios. El procedimiento de cobro obligatorio comienza con la notificación de la resolución de cumplimiento obligatorio, que contendrá la orden de cumplimiento obligatoria (mandato); si no se cumple la orden, se tomarán precauciones como el embargo para advertir el inicio de la ejecución (P. 65)

Constitución Política del Perú Art. 74: Se menciona que la creación, modificación y derogación de los impuestos solo puede hacerse mediante leyes o decretos. Además, la aprobación del Decreto Legislativo N ° 776 también designa al municipio donde se encuentra la propiedad para ser responsable de su gestión y promueve la recaudación de la propiedad. La ley les da el poder de cobrar, determinar el monto de la deuda, inspeccionar, resolver, tomar medidas y ejecutar.

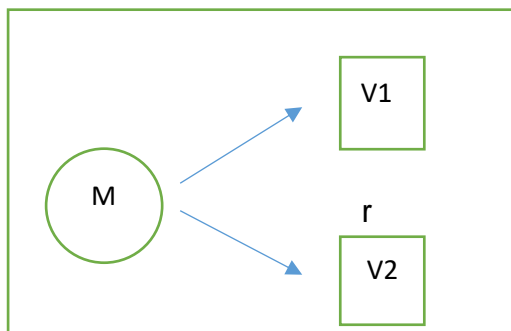
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2013), Afirma que toda investigación satisface propósitos básicos como el conocimiento y la teoría, es decir, cuando se trata de investigación básica, resuelve problemas prácticos en investigación aplicada. Esto permite a los humanos desarrollar y utilizar la investigación como herramienta.

La investigación de correlación es un tipo de investigación diseñada para evaluar la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables (bajo ciertas circunstancias). La investigación cuantitativa relacionada mide el grado de relación entre dos o más variables (correlación cuantitativa) miden cada variable que se puede correlacionar, y luego miden y analizan la correlación. Estas correlaciones se expresan en las hipótesis probadas.

El presente estudio es de tipo básico, su diseño no experimental y correlativo, y su enfoque cuantitativo. Que se resume en el siguiente gráfico:



Siendo:

M: Unidades de análisis o muestra de estudios.

V1: Variable Estrategias de Cobranza

V2: Variable Impuestos Tributarios

r: Grado de relación éntrelas dos variables en estudio.

3.2. Variable y Operacionalización:

Definición Conceptual: Estrategias de cobranza.

De acuerdo a Ugarte (2016) Señaló que la estrategia debe ser diseñada de acuerdo con el propósito que la institución busca y vinculada a la acción del cobro más probable. Para este fin, es necesario definir ciertas variables en la pregunta para encontrar una fórmula que podamos proporcionar para su aplicación. Mejor recopilación de resultados: como importancia y embargos, cláusulas de costos, impacto social y político.

Ettinger y Goliet (2000) Los cobros son esenciales para el éxito de cualquier entidad que brinde cualquier tipo de producto o servicio, sin importar cuál sea, la tecnología utilizada para cobrar las cuentas por cobrar aplicadas a la organización debe estar en una fecha específica, de lo contrario, el precio será más alto para el contribuyente y los bienes o servicios proporcionados por la institución.

Definición Conceptual: Impuestos Tributarios.

Ley de impuestos tributarios municipales (DS 156-2004-EF) "Estas son las categorías de impuestos mencionadas en este título que son beneficiosas para los gobiernos locales, y su cumplimiento no considera directamente a los contribuyentes del municipio".

Alfaro (2010) Afirmó: "Estos impuestos son impuestos recaudados para los ingresos de los servicios públicos, con el propósito de beneficiar a los ciudadanos. Incluyen el impuesto predial, el impuesto a la alcabala, el impuesto vehicular, el impuesto al espectáculo público no deportivo, el impuesto a los juegos e impuestos a las apuestas " (p.659).

V1. Definición Operacional: Las estrategias que se aplicaran tendrán como finalidad recuperar los impuestos tributarios y no tributarios de las empresas petroleras a la Municipalidad Provincial de Talara.

Dimensiones: Control de deudas y cuentas por cobrar, Políticas de Cobranza, Procedimiento de Cobro

V2. Definición Operacional: La tributación es uno de los medios más importantes que el país (municipios) puede utilizar para promover el desarrollo económico de una jurisdicción.

Dimensiones: Administración, Cumplimiento Tributario, Procesos de Recuperación y/o Recaudación.

Escala de Medición

La escala de medición que se usará, será de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población, muestra: La presente encuesta incluirá una población total de 20 trabajadores del área de administración tributaria y rentas de la municipalidad Provincial de Talara.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2013) Todas son personas que tienen las mismas características en torno al problema a estudiar. La población estará compuesta por 20 trabajadores en la municipalidad de Talara.

En su aporte Quezada (2015) Señala que los criterios de exclusión sirven para determinar características especiales que sirven para reducir objetivamente a los miembros de la población y obtener una muestra. En el presente caso, sin embargo, no son necesarios criterios de exclusión. Porque todo el personal de gestión constituirá la población.

Corresponde a la confirmación de que la muestra es la población entera examinada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández (1998) Una vez que el diseño de investigación apropiado y las muestras apropiadas han sido seleccionados con base en nuestras preguntas de investigación, el siguiente paso es recolectar datos relevantes sobre las variables estudiadas. La recopilación de datos implica tres actividades estrechamente relacionadas. A) Elija un instrumento y mida. B) Aplicación de instrumentos de medida, es decir, variables de medida. C) Prepare los valores de medición obtenidos para que puedan analizarse correctamente.

Para el caso de esta investigación se incluye la técnica de ENCUESTA y como instrumento de Recolección de datos CUESTIONARIO.

El presente documento tiene como finalidad establecer estrategias de cobranza en los impuestos tributarios a los contribuyentes, empresas petroleras ubicados en la Provincia de Talara.

Las alternativas deben marcarse según corresponda:

SIEMPRE, A VECES, NUNCA

Consta de 20 preguntas por variable y 3 Alternativas.

Validez: Con respecto a la validez, el experto se refiere al grado en que el instrumento de medición realmente mide la variable de investigación o la variable que se pretende medir

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento se realizó encuestando a 20 trabajadores del municipio, utilizando el Alfa de Cronbach como método de consistencia interna.

3.5. Procedimientos

Los instrumentos del tema de investigación consultaron las herramientas desarrolladas (encuestas, cuestionarios), revisaron y emitieron juicios sobre las preguntas desarrolladas, y se aplicaron a 20 trabajadores de la población de la muestra para verificar la calidad de los sujetos de la encuesta. Información relacionada con los objetivos establecidos en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

La información se acogerá y organizará en tablas, emplearemos las estadísticas descriptivas a través del programas Excel y SPSS. Se suministrará el dispositivo de recojo de información acopiándose datos importantes, los que serán estructurados de manera estadística para una gran explicación y definición.

3.7. Aspectos éticos

Como definición, la ética es una ciencia cuyo objetivo es estudiar la moral y el comportamiento humano. Esta ciencia nos permite entender lo que es bueno o malo. Cada unidad académica determinará los aspectos que deben considerarse en función de la normativa nacional e internacional sobre el tema. Esta encuesta se preparó de acuerdo con el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, cuyo propósito es mencionar que el instrumento está diseñado para proteger los derechos, la vida, la salud, la privacidad, la dignidad y el bienestar de quienes participan o participan en actividades. Participarán en el proyecto de investigación de cierta manera para cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales y los principios éticos establecidos aceptados en los acuerdos firmados durante el proceso de implementación.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos para cada uno de los objetivos se muestran en función del instrumento aplicado al grupo de estudio.

Objetivo 1: Diagnosticar las estrategias de cobranza en la municipalidad provincial de Talara

VARIABLE 01: Estrategias de Cobranza

Tabla 1

NIVEL	F	%	ESTADÍSTICOS
Alto	0	0	$\bar{x} = 20.70$
Medio	11	55	$S = 7.146$
Bajo	9	45	$CV = 34.52\%$
TOTAL	20	100%	

Fuente: Tabla diseñada por Petronila del R. junio 2020

Interpretación.-

Encontramos que el nivel de la estrategia de cobranza de la variable 1 predice la apreciación promedio Medio, que es obvia en el 55% de la muestra en estudio. Del mismo modo, el puntaje promedio de percepción en el grupo de referencia fue de 20.70 puntos, lo que constituyó la evaluación promedio. Luego, se observó que los datos numéricos que se habían desarrollado cerca del valor promedio eran 7.146 puntos. Del mismo modo, en la evaluación de los datos de la investigación, se puede ver que el coeficiente de variabilidad es 34.52%.

Debemos tener en cuenta que la variable encierra tres dimensiones que son:

Tabla 2

NIVELES	ESTRATEGIAS DE COBRANZA		Control de deudas y cuentas por cobrar		Políticas de Cobranza		Procedimiento de Cobro	
	F	%	F	%	F	%	F	%
MEDIO	11	55	11	55	10	50	11	55
BAJO	9	45	9	45	10	50	9	45
TOTAL	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Tabla diseñada por Petronila del R. julio 2020

Interpretación.-

Con base en los resultados obtenidos y mostrados en la Tabla 2, se encuentra que la Comunidad Provincial de Talara proporciona calificaciones de nivel medio. Es notable mejorar la estrategia de cobranza ya que las deficiencias en los resultados son obvias.

De acuerdo con la información en esta tabla, encontramos que el control de la deuda y las cuentas por cobrar de la Dimensión 1 refleja que la muestra representativa tiene una revaluación media que aparece en 55%.

De acuerdo con la información en esta tabla, encontramos que la dimensión 2 Políticas de Cobranza, refleja que la muestra representativa tiene una revaluación media que aparece en el 50%. En ambos niveles.

De acuerdo con la información en esta tabla, la dimensión 3 Procedimiento de Cobro, refleja que la muestra representativa tiene una revaluación media que aparece en el 55%.

Objetivo 2: Identificar el nivel de los impuestos tributarios de municipalidad provincial de Talara

Variable 2: Impuestos Tributarios

Tabla 3

NIVEL	F	%	ESTADÍSTICOS
Alto	0	0	$\bar{x} = 20.70$
Medio	11	55	S = 7.146
Bajo	9	45	CV = 34.52%
TOTAL	20	100%	

Fuente: Tabla diseñada por Petronila del R. julio 2020

Interpretación.

Encontramos que el nivel de los Impuestos tributarios de la variable 2 predice la apreciación promedio, que es obvia en el 55%. De la muestra en estudio. Del mismo modo, el puntaje promedio de percepción en el grupo de referencia fue de 20.70 puntos, lo que constituyó la evaluación promedio. Luego, se observó que los datos numéricos que se habían desarrollado cerca del valor promedio eran 7.146 puntos. Del mismo modo, en la evaluación de los datos de la investigación, se puede ver que el coeficiente de variabilidad es 34.52%.

Debemos tener en cuenta que la presente variable encierra tres dimensiones que son:

Tabla 4

NIVELES	Impuestos Tributarios		Administración		Cumplimiento Tributario		Procesos de Recuperación y/o Recaudación	
	F	%	F	%	F	%	F	%
	MEDIO	11	55	8	40	9	45	8
BAJO	9	45	12	60	11	55	12	60
TOTAL	20	100	20	100	20	100	20	100

Fuente: Tabla diseñada por Petronila del R. julio 2020

Interpretación.-

Con base en los resultados obtenidos y mostrados en la Tabla 4, se encuentra que la Comunidad Provincial de Talara proporciona calificaciones de nivel bajo. Es notable mejorar los impuestos tributarios ya que las deficiencias en los resultados son obvias.

De acuerdo con la información en esta tabla, encontramos la administración de la Dimensión 1 refleja que la muestra representativa tiene una revaluación baja que aparece en 60%.

De acuerdo con la información en esta tabla, encontramos que la dimensión 2 Cumplimiento Tributario, refleja que la muestra representativa tiene una revaluación baja que aparece en el 55%.

De acuerdo con la información en esta tabla, la dimensión 3 Procesos de Recuperación y/o Recaudación, refleja que la muestra representativa tiene una revaluación baja que aparece en el 60%.

Objetivo 3: Establecer el grado de relación existente entre las V1 Estrategias de Cobranza y la V2 Impuestos Tributarios.

Tabla 5

NIVEL		VARIABLE	VARIABLE
		Estrategias de Cobranza	Impuestos Tributarios
VARIABLE	Correlación de Pearson	1	,789**
Estrategias de Cobranza	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
VARIABLE	Correlación de Pearson	,789**	1
Impuestos Tributarios	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

*** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2colas).*

Fuente: Tabla diseñada por Petronila del R. 2020, en el Software SPSS V. 22.

Interpretación:

La Tabla 5 muestra que la correlación de Pearson es moderadamente positiva porque es 0.789 y muy cercana a 1; Por lo tanto, es significativo porque el sig. (bilateral) es menor que 0.05 y existe una relación significativa entre las dos variables que determina que la hipótesis nula no puede ser aceptada. Conclusión: las estrategias de cobranza variable 1 se correlacionaron con el impuesto tributario variable 2, después de probar la hipótesis planteada en este estudio.

V. DISCUSIÓN

Obviamente, la Oficina Tributaria Municipal no controla las disposiciones de los legisladores nacionales o municipales que decretan regulaciones, leyes, y otras pericias que afectan su trabajo. Por ejemplo; a nivel organizativo y técnico, no se recomienda aprobar exenciones o exoneraciones de cuentas por cobrar, ya que esto desalentará a los buenos contribuyentes (contribuyentes puntuales) y favorecerá a los contribuyentes que violen la ley.

Indica Paucar (2016) La baja tasa de cobro se debe a la capacitación insuficiente del personal y la falta de sistemas de control de la deuda.

Determinar si esto es realmente un problema que presenta la municipalidad provincial de Talara se aplicó encuestas a los trabajadores del área de administración tributaria y rentas, brindando un resultado en la cual no hay mucha presencia por parte de la municipalidad en capacitaciones, base de datos informáticos, recordarles fechas de pago, ejecuciones de obro decididos.

El presente trabajo de investigación estudio las variables, estrategias de cobranza y los impuestos tributarios de la municipalidad provincial de Talara (MPT) logrando alcanzar los resultados estadístico necesarios para demostrar la validez de la Hipótesis establecida, así como también se logró identificar cada uno de los objetivos, conforme paso a detallar.

Se logró demostrar que, la Hipótesis establecida en la investigación resulta valida, esto debido a que la H1. Existe relación significativa entre la Variable 1 Estrategias de cobranza y la Variable 2 impuestos tributarios, debido a que con la estadística se estableció el nivel de Correlación de Pearson, mediante el uso del Software SPSS V. 22, determinándose que si existe una correlación alta entre las variables en estudio, arrojando un valor cercano al 1 y debido a que el valor Sig. (Bilateral) es menor al nivel de significación 0,05; debido a que se obtuvo el valor de 0.01; se desecha la hipótesis nula, H01. No Existe relación significativa entre la Variable 1 estrategias de cobranza y la Variable 2 impuestos tributarios; por ello, habiendo probado de esta manera la hipótesis planteada.

Hablar de estrategias de cobranza es, hablar de una buena organización de la misma forma es también hablar de un buen colaborador o trabajador, la cual tenemos como conceptos teóricos:

McKee, A & Wiens, K (2016) La inteligencia emocional previene el síndrome de los trabajadores quemados. Se puede decir que si usa y despliega su propia inteligencia emocional, consigue detener el desgaste, evitar quemarse o dejar que otros lo hagan.

Hablar de impuestos tributarios es, hablar de recaudación, economía y desarrollo de una organización, la cual tenemos como conceptos teóricos:

Villanueva (2018) Diario gestión: Tenemos que cambiar el chip, todo el Perú tiene que hacerlo. Los problemas del panorama tributario no están realmente ahí, sino en la forma de este "¿Cómo puedes cambiar eso?" "Primero piense en un sistema tributario bastante amigable y simple. Hoy, hay un sistema que no funciona en mi opinión.

Stevenson & Weis (1998). Citado por Lázaro & Portocarrero (2019) "Los impuestos son ingresos que le permiten al estado cumplir con sus obligaciones. Si no alcanza una cantidad fija, afectará el presupuesto para programas de salud, educación, seguridad, vivienda, programas administrativos y sociales" (p. 76).

Mill (1806-1873) Publicado en 1859. Sigue siendo una guía indispensable para comprender qué es la libertad de expresión, sus orígenes y sus limitaciones. Cuando el debate se orienta hacia su solución teórica, esto incluye los siguientes argumentos: si todos somos iguales ante la ley, entonces inevitablemente también debemos estarlo antes de los impuestos. Sin embargo, considerando los requisitos impuestos por los dos significados de equidad fiscal, esta igualdad solo es posible si los sacrificios personales causados por los impuestos son los mismos para todos. Este problema no se resolvió hasta unos años después de la muerte de un gran liberal británico.

Lara (2012) Recomienda que el sistema tributario se corresponda con los impuestos, las tasas impositivas y las donaciones especiales que les asignan las leyes estatales y nacionales para promover el desarrollo de las haciendas públicas; el producto de lo recaudado de la venta por productos financieros. Finalmente, el

municipio asumirá su propia responsabilidad: impuestos de las industrias, comerciales, de servicios o actividades económicas similares; impuesto a la propiedad urbana; sobre vehículos; actuaciones públicas; juegos y apuestas legales; promoción comercial y publicidad; Utilice la contribución especial de las ganancias de capital de propiedad creadas por el cambio de uso o el cambio de intensidad de uso; el territorio rural; de acuerdo con la ley de establecimiento de estas donaciones, participe en la mejora y las donaciones de otras instituciones nacionales o estatales; el producto de las multas y sanciones en el ámbito de sus competencias.

Como parte de las normas relacionadas con el sistema tributario municipal se encuentran:

- a. Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF.
- b. Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF.
- c. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- d. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- e. Ley N° 26979, Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva

La presente investigación tuvo 3 objetivos Específicos.

- a) Diagnosticar las estrategias de cobranza en la municipalidad provincial de Talara.
- b) Identificar el nivel de los impuestos tributarios de municipalidad provincial de Talara.
- c) Establecer el grado de relación entre las estrategias de cobranza y los impuestos tributarios de la Municipalidad Provincial de Talara

La hipótesis se formuló de la siguiente manera:

H1: las estrategias de cobranza se relacionan significativamente con los impuestos tributarios de la municipalidad provincial de Talara – Piura.

H0: Las estrategias de cobranza no se relacionan significativamente Con los impuestos tributarios de la municipalidad provincial de Talara – Piura.

Teniendo como resultado en cada una de ellas, detallada a continuación:

Del primer objetivo, encontramos que el nivel de la variable Estrategias de Cobranza, proyecta una apreciación media, la cual se evidencia en el 55%. De la muestra en estudio.

Así mismo, el puntaje promedio alcanzado, en percepción del grupo de referencia es de 20.70 puntos, que constituye una valoración media.

A su vez, se observa que los datos numéricos que se han desarrollado próximos al valor promedio es de 7.146 puntos.

Asimismo, en la valoración de los datos de estudio, se aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 34.52%.

Del segundo objetivo, encontramos que el nivel de la variable Impuestos tributarios, proyecta una apreciación media, la cual se evidencia en el 55%. De la muestra en estudio.

Así mismo, el puntaje promedio alcanzado, en percepción del grupo de referencia es de 20.70 puntos, que constituye una valoración media.

A su vez, se observa que los datos numéricos que se han desarrollado próximos al valor promedio es de 7.146 puntos.

Asimismo, en la valoración de los datos de estudio, se aprecia que el coeficiente de variabilidad es de 34.52%.

Del tercer objetivo de los se desprende y muestra que la correlación de Pearson es moderadamente positiva porque es 0.789 y muy cercana a 1; Por lo tanto, es significativo porque el sig. (bilateral) es menor que 0.05 y existe una relación significativa entre las dos variables que determina que la hipótesis nula no puede ser aceptada. Conclusión: las estrategias de cobranza variable 1 se correlacionaron con el impuesto tributario variable 2, después de probar la hipótesis planteada en este estudio.

VI. CONCLUSIONES

Diagnosticar las estrategias de cobranza en la municipalidad provincial de Talara, según los resultados estadísticos encontrados, se observa que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con 55 %, con lo cual se ha demostrado la existencia de un problema en la presente variable en estudio. Encontrando un bajo grado a la cobranza y recaudación tributaria, debido a las falencias de cobros y las evasiones de los contribuyentes.

Identificar el nivel de los impuestos tributarios de municipalidad provincial de Talara, según los resultados estadísticos encontrados, se observa que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio con 55 %, con lo cual se ha demostrado la existencia de un problema en la presente variable en estudio. Identificando que el nivel de los impuestos tributarios resultan no eficaces, desencadenado en ello la falta de pago de los contribuyentes.

Establecer el grado de relación entre las estrategias de cobranza y los impuestos tributarios de la Municipalidad Provincial de Talara, muestra que la correlación de Pearson es moderadamente positiva porque es 0.789 y muy cercana a 1; Por lo tanto, es significativo porque el sig. (bilateral) es menor que 0.05 y existe una relación significativa entre las dos variables que determina que la hipótesis nula no puede ser aceptada. Conclusión: las estrategias de cobranza variable 1 se correlacionaron con el impuesto tributario variable 2, después de probar la hipótesis planteada en este estudio, concluyendo de esta forma se deja sin efecto la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Las estrategias de cobranza deben ser adoptadas por la Alcaldía y los responsables de la administración tributaria y el área de rentas de la Municipalidad Provincial de Talara.

El área de administración tributaria, rentas, fiscalización y legal, deben utilizar las mejores prácticas y estrategias de Gestión de Cobranzas. Recuperar, coordinar y supervisar su equipo de trabajo, aun gestionando en forma remota, coordine con el contribuyente una estrategia que incluya canales digitales, soporte personal y servicio telefónico, y los concientice sobre sus compromisos y formales, las cuales puede pagar virtualmente.

Realizar cobros legales, cobros obligatorios y acuerdos interinstitucionales, desarrollar planes de información para contribuyentes, capacitar al personal administrativo en regulaciones tributarias, usar tecnologías, implementar mecanismos de transparencia y considerar el uso de cobros.

Implementación de nuevos programas para crear una cultura tributaria sólida que fortalezca la importancia del cumplimiento tributario voluntario y tenga en cuenta la planificación, organización, ejecución, metas y objetivos y, por lo tanto, contribuya a una mejor recaudación, monitoreando el proceso de aplicación, la aplicación conduce a un aumento de cobros de impuestos y una reducción de morosidad en los cobros.

REFERENCIAS

- Agüero, J. (2007). *Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético*. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 7, núm. 1. Universidad Nacional de Misiones, Misiones, Argentina. Recuperada de: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Alfaro C. (2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación de arbitrios municipales del distrito de Villa El Salvador*, Lima -2017. (Tesis de grado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú
- Alfaro, J (2010). Manual de Legislación Municipal. Lima, Perú. Fecat
- Aparisi, J.; Fillo, A. y Ripoll, V. 2009. *Análisis del proceso de implantación de un sistema de gestión Estratégica: estudio de caso del Cuadro de Mando Integral en la Autoridad Portuaria de Valencia*. (En línea) ES. Revista Española de Financiación y Contabilidad. Vol. XXXVIII. p. 120. Disponible en http://www.aeca.es/old/refc_1972-2013/2009/142-2.pdf
- Archundia F. (2010), en sus tesis titulada, *El Impacto Tributario en la Economía Informal de México en Busca de Una Propuesta Estructural*. Universidad: Instituto de especialización para ejecutivos A.C - México Texto completo en www.eumed.net/tesis/2010/eaf/
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme. Recuperada de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2017/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Brachfield, J. (2017). *Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones*. Barcelona recuperado de: <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/entrevista-a-pere-brachfield-medidas-para-hacer-frente-a-la-morosidad/>
- Cárdenas V. y Gierke M. (2011). *Evasión y Elusión Como Fraude fiscal en el sistema Tributario Nacional* (Tercera ed.). Santiago de Chile , Chile. Recuperado de: <https://opiniojuris1.files.wordpress.com/2011/02/evasion-y-elusion-como-fraudefiscal2.pdf>

- Carrillo, L. (2008). Derecho administrativo sancionador (parte general). Teoría general y práctica del derecho penal administrativo. Bol. Mex. Der. Comp. vol.43 no.127 México. Recuperada de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S004186332010000100017
- Cavero, J. & Paulsen, H.(2013). La administración tributaria municipal .Ciudad: Lima .Editorial Serviprensa S.A
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed.). México: McGraw Hill.
- Chávez, M. (2014) *El fraccionamiento tributario - Programa en Gestión Tributaria Empresarial de ESAN* – Perú. Recuperado de:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/01/06/fraccionamiento-tributario>
- Choqueña, S. (2015) “*La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Ite Año 2013*” (Tesis para obtener la Maestría en contabilidad: auditoría) Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna- Perú, Recuperado de <https://bit.ly/2B2HuD7>
- Constitución Política del Perú (1993)
- De los Ríos, R. (2017) “*Determinantes de Recaudación de Impuestos municipales*” (Tesis para optar el Título de Licenciado en Economía) Pontificia Universidad Católica del Perú
- Decretó Supremo Nº 133-2013-EF (22.06.2013) Código Tributario*
- Decreto Supremo Nº 156-2004-EF (15.11.2004) Tributación Municipal*
- Escudero, L. (2017) *Análisis de deudas tributarias municipales mediante retenciones en asignación financiera* (Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial y de sistemas) Universidad san Ignacio de Loyola – Perú.
- Ettinger, R. y Goliet, D. (2000). *La cobranza y sus estrategias*. España: Edic. Gestión.

- Fayol, H. (1917), *Administration industrielle et générale (Administración industrial y general)*; prévoyance, organisation, commandement, coordination, controle (en french), Paris, H. Dunod et E. Pinat.
- Fiedler, F. (1967) *A theory of leadership effectiveness (Una teoría de la eficacia del liderazgo)* Mc- Graw- Hill. Nueva York.
- García, C (2015) “*Diseño de Estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipio Tepetlixpa Estado de México*”. (Tesis para obtener el título de licenciado en Contaduría) Universidad autónoma del estado de México.
- Hernández, Fernández y Baptista (2013). *Metodología De La Investigación Para Bachillerato - Enfoque Por Competencias*. México: Editorial Mc Graw Hill. Interamericana, S.A.
- Hernández, S. (1998) *METODOLOGÍA DELA INVESTIGACIÓN* primera edición por McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Huanqui S. Y Narrea O. (2018) *Fortalecimiento de la autonomía fiscal de los gobiernos locales. El caso del impuesto predial, nota de política N° 5*, universidad Pacifico escuela de gestión pública. Recuperado de: <http://www.up.edu.pe/egp/Documentos/Nota-de-Politica-N5.pdf>
- Lara, E. (2012) *El sistema Venezolano* [En línea] Disponible en: <http://finanzas-tributosaduanas.blogspot.com/2012/04/opinion-y-analisis-el-sistema.html>.
- Lázaro, A & Portocarrero, Q (2019) *Aplicación de políticas de cobranza y su impacto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Florencia de mora, año 2019*. Tesis para obtener el título profesional de Contador Público – Univ. Antenor Orrego, Trujillo, recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5003/1/RE_CONT_CLAUDIA.L%C3%81ZARO_KARINA.PORTOCARRERO_POLITICAS.DE.COBRANZA_DATOS.PDF
- Ley Orgánica de Municipalidades N°27972 (2003)*
- Llácer, E. (2014). *Autónoma de Barcelona, Barcelona*. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/276162/ale1de1.pdf;jsessionid>

- Marín, D. & Cuartas, J. (2014). *Teorías Del Análisis y Diseño Organizacional: Una Revisión A Los Postulados Contingentes y De La Co-Alineación Estratégica*. Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90931814011.pdf>
- March, J. and Simon, H. Organizations (1958). *University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship*, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1496194>
- Martínez, S. (2017). *El crecimiento económico y la recaudación tributaria. Periodo 2015-2016*. Tesis para obtener el título de Magister en Tributación y Finanzas. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2016) Lima – Perú
- Municipalidad provincial de Talara – *Piura, creada como Jurisdicción con la Ley N°7627*
- Mill, J. (1806-1873) “Sobre la libertad” publicado en 1859
- McKee, A. & Wiens, K. (2016). La inteligencia emocional, vacuna contra el síndrome del trabajador quemado. Recuperado de: <https://goo.gl/C1OZVp>
- Paucar, T. (2016) *Factores que inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora*: Tesis para optar el grado de contador público. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Quezada, N. (2015). Metodología de la investigación. Perú: Editorial Macro - Perú.
- Quintanilla, E. (2014) presentó en su tesis *titulada La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica* para obtener el grado de doctor en la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porres – Lima, Perú
- Rivero, A. (2014) “*Propuestas de estrategias Financiera para el Departamento de crédito y cobranza para el Mejoramiento de la gestión de cobranza Caso en la empresa Venezolana del Vidrio (Venvidrio)*”, Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Administración Comercial UNIVERSIDAD DE CARABOBO – Venezuela. Recuperado de:

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1233/arivero.pdf?sequence=1>

- Senior, J. (2016) “*Arbitrariedad en algunos arbitrios municipales*” (del diario El Dinero de República dominicana) Recuperado en: <https://www.eldinero.com.do/23478/arbitrariedad-en-algunos-arbitrios-municipales/>
- Soria, B. (2011). *Diccionario Peruano Municipal* .segunda edición .Perú: Editorial Nova Print S.A.C.
- Smith, A. (1776) *Teoría de los impuestos*, la Riqueza de las Naciones
- Stevenson, J. y Weis, E. (1998). *Planificación de la Economía*. México: Editorial Lumusa.
- Tella, G., y Muñoz, M. (2012), “*Políticas de recaudación municipal: Criterios y estrategias para una eficiente gestión*”. Buenos Aires, Revista Mercado y Empresas para Servicios Públicos Nro. 66 (marzo), Ed. IC Argentina, pp. 38-47
- Torres, Y. & Torres, H. (2015). En su tesis titulada: *Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la Municipalidad Distrital de Pimentel 2015*, Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad Señor de Sipán, Facultad de Contabilidad, Pimentel, Perú.
- Ugarte, A. (2016) *Manuales Prácticos para la Gestión Municipal. Inicio de la gestión: Agenda para los Primeros Cien Días*. (4ª ed.). Lima – Perú
- Valencia, P. (2015). *Sistemas de indicadores de gestión para la recaudación de UGARrentas de las municipalidades de Lima Metropolitana 2013 –2015*. Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperada de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4632>
- Ventura, Y. (2016) “*La Morosidad en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto*” Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua-Perú
- Villanueva, W (2018) Diario gestión <https://gestion.pe/economia/dificultades-enfrenta-sistema-tributario-peru-226012-noticia/>.

ANEXOS

ANEXO N°1

Variables de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento / Técnica	Escala de medición
V1 ESTRATEGIAS DE COBRANZAS	<p>Ugarte (2016) Señaló que la estrategia debe ser diseñada de acuerdo con el propósito que la institución busca y vinculada a la acción del cobro más probable. Para este fin, es necesario definir ciertas variables en la pregunta para encontrar una fórmula que podamos proporcionar para su aplicación. Mejor recopilación de resultados: como importancia y embargos, cláusulas de costos, impacto social y político.</p> <p>Ettinger y Goliet (2000) Los cobros son esenciales para el éxito de cualquier entidad que brinde cualquier tipo de producto o servicio, sin importar cuál sea, la tecnología utilizada para cobrar las cuentas por cobrar aplicadas a la organización debe estar en una fecha específica, de lo contrario, el precio será más alto para el contribuyente y los bienes o servicios proporcionados por la institución.</p>	<p>Las estrategias que se aplicaran tendrán como finalidad recuperar los impuestos tributarios y no tributarios de las empresas petroleras a la Municipalidad Provincial de Talara.</p>	Control de deudas y cuentas por cobrar	Antigüedad del impuesto Informes a la gerencia Decisiones finales del pleno municipal	Encuesta / Cuestionario	Ordinal / Nominal
			Políticas de Cobranza	Estado de la Deuda Correspondencia de Cobranza Cartas intermedio de Cobro		
			Procedimiento de Cobro	Estado de la Deuda Correspondencia de Cobranza Cartas Intermedio de Cobro		

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento/ Técnica	Escala de medición
V2 IMPUESTOS TRIBUTARIOS	<p>Ley de impuestos tributarios municipales (DS 156-2004-EF)</p> <p>"Estas son las categorías de impuestos mencionadas en este título que son beneficiosas para los gobiernos locales, y su cumplimiento no considera directamente a los contribuyentes del municipio"</p> <p>Alfaro (2011) afirma "Son impuestos establecidos para financiar los ingresos del Sector Publico en beneficio de los ciudadanos dentro de las cuales se menciona el impuesto predial, Impuesto de Alcabala, Impuesto al Patrimonio Vehicular, Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, Impuesto a los juegos e impuestos a las apuestas" (p.659).</p>	<p>La tributación es uno de los medios más importantes que el país (municipios) puede utilizar para promover el desarrollo económico de una jurisdicción.</p>	Administración	<p>Planeamiento de Inspección</p> <p>Resoluciones de las Multas</p> <p>Generar cultura de Pagos de Impuestos Tributarios</p>	Encuesta / Cuestionario	Ordinal / Nominal
			Cumplimiento Tributario	<p>Planeación y Organización</p> <p>Determinación y Pago Oportuno</p>		
			Procesos de Recuperación y/o Recaudación	<p>Determinación del Pago Oportuno</p> <p>Efectividad de Recaudación Tributaria</p> <p>Fortalecer la capacidad de gestión de cobranza</p>		



CUESTIONARIO 01

Estimado Colaborador (a) reciba usted un saludo cordial, solicito su sinceridad y objetividad en el llenado del presente cuestionario, este es parte de un trabajo de investigación con fines académicos, tiene como finalidad valorar el nivel de las Estrategias de Cobranza respecto a los Impuestos Tributarios de la Municipalidad Provincial de Talara. Se ha de marcar con un aspa (X) la alternativa según corresponda:

3: Siempre

2: A veces

1: Nunca

Datos Generales:

Fecha:

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN		
		3	2	1
1	¿Cree usted que, los pagos se desarrollan previa notificación a los contribuyentes?			
2	¿Cree usted que, la administración tributaria promueve la educación al pago puntual y justo de los contribuyentes?			
3	¿Considera usted que, se Verifica y actualiza los datos del deudor (Contribuyente) como Dirección, teléfonos, email?			
4	¿Cree usted que, se Registra de manera oportuna la gestión de cobranza en el sistema de la administración Tributaria?			
5	¿Cree usted, Se da el seguimiento oportuno de los pagos, de los contribuyentes?			
6	¿Considera usted, están claramente definidas las funciones y responsabilidades de los Funcionario y empleados del departamento de Cobranzas?			
7	¿Cree usted, están bien difundidas las políticas de cobranzas?			
8	¿Cree usted que, Las políticas de cobranzas aplicadas a los contribuyentes petroleros, son las adecuadas?			

9	¿Considera usted, el área de Administración tributaria cuenta con medios de pagos implementados para la efectividad en recuperación de las deudas tributarias?			
10	¿Considera usted, el nivel de morosidad de las empresas petroleras, afecta económicamente en las arcas de la Municipalidad?			
11	¿Cree usted que, la Municipalidad cuenta con un modelo de cobranza hacia los contribuyentes petroleros, para la recuperación de las deudas vencidas en los impuestos tributarios?			
12	¿Considera usted que, un modelo de cobranza puede lograr mejorar la gestión financiera y recuperar las deudas vencidas por las empresas petroleras?			
13	¿Cree usted, existen acciones de recuperación de una cartera vencida por deudas vencidas tributarias?			
14	¿Considera usted que, la Municipalidad cuenta con los recursos legales apropiados para realizar la gestión de cobranza?			
15	¿Considera usted que, la Municipalidad Cuenta con un equipo Sólido de trabajo, con gestores de cobranza y abogados especializados?			
16	¿Considera usted que, el Pleno Municipal es enfático y decidido en aprobar las resoluciones de cobranza a los contribuyentes petroleros?			
17	¿Considera usted que, los documentos de cobranzas para ser emitidos son revisados con mucha minuciosidad, por parte del área Legal?			
18	¿Considera usted que, los montos consignados son de acuerdo a las normas aplicables a ley, respecto a los impuestos tributarios?			
19	¿Considera usted que, los materiales de aviso de cobranza como: (folletos, carteles, entre otros) con los que cuenta la municipalidad para la trasmisión de los pagos son los apropiados?			
20	¿ Considera usted que, para mejorar los índices de morosidad es necesario que la municipalidad cuente con un modelo de cobranza			

Propiedad de la Autora: Petronila del R. Aguilar Grau /2020





CUESTIONARIO 02

Estimado Colaborador (a) reciba usted un saludo cordial, solicito su sinceridad y objetividad en el llenado del presente cuestionario, este es parte de un trabajo de investigación con fines académicos, tiene como finalidad valorar el nivel de las Estrategias de Cobranza respecto a los Impuestos Tributarios de la Municipalidad Provincial de Talara. Se ha de marcar con un aspa (X) la alternativa según corresponda:

3: Siempre

2: A veces

1: Nunca

Datos Generales:

Fecha:

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN		
		3	2	1
1	¿Considera usted. Que los responsables de gestionar la cobranza Administrativa tributaria, están capacitados con los procedimientos en la Institución?			
2	¿Considera usted, que en la administración de deudas tributarias cuentan con un software adecuado que permita llevar el buen manejo de la administración de las deudas tributarias?			
3	¿Considera usted, que durante la etapa inicial de morosidad, la administración Tributaria realiza satisfactoriamente la Morosidad?			
4	¿Considera usted, que La Administración Tributaria le hace llegar la información correcta al gestor de cobranza de los todos los contribuyentes?			
5	¿Considera usted, que el área de Administración Tributaria ejecuta la deuda morosa, y se procede a embargar?			
6	¿Considera usted, que el gestor de Cobranza Reporta las deudas, que presuntamente pueden haber violado las disposiciones legales?			
7	¿Usted tiene conocimiento del proceso contencioso administrativo que prosigue la administración tributaria ante indicios de evasión o elusión tributaria?			
8	¿Considera usted, se sabe de los derechos y obligaciones que tiene ante un proceso de cobranza tributaria?			

9	¿Diga usted, si sabe cómo se calcula la multa o interés moratorio por incumplimiento tributario?			
10	¿Conoce usted los códigos y Normas y sus procedimientos tributarios?			
11	¿Sabe usted, a qué se expone si no se cobra o informa la gestión de cobranza respecto a la tributación de los contribuyentes de a la Municipalidad?			
12	¿Sabe usted, qué criterios se utiliza para elaborar la cobranza Tributaria?			
13	¿Usted cree que la falta de cultura tributaria afecta de cierta forma la determinación de las obligaciones tributarias de las rentas personales?			
14	¿Considera usted, se cumple con los requisitos legales y reglamentarios para un debido cobro tributario Municipal?			
15	¿Considera usted, se Examinan los procedimientos legales pertinentes para generar información tributaria en la Institución?			
16	¿Sabe usted, qué medidas preventivas serían las más adecuadas para evitar la evasión tributaria?			
17	¿Sabe usted, se utiliza el cronograma de pagos de los tributos oportunamente para el cumplimiento de los pagos?			
18	¿Considera usted, que se Cumple con una correcta ejecución respecto a sus declaraciones mensuales de los impuestos tributarios?			
19	¿Conoce usted cuales son las sanciones tributarias que podría acarrear el contribuyente?			
20	¿Cómo califica usted a los funcionarios de la Administración Tributaria?			

Propiedad de la Autora: Petronila del R. Aguilar Grau / 2020



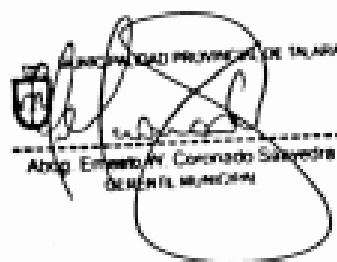
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE TALARA.**

AUTORIZACION.

A la Lic. **PETRONILA DEL ROSARIO AGUILAR GRAU**, identificada con DNI 03668979, estudiante del Programa Académico de Maestría en gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Piura, para que realice en la sede de Oficina de Administración Tributaria de ésta entidad edil, un cuestionario de preguntas al personal que labora en dicha sede, a excepción de Información confidencial o reservada por ley, para que realice el trabajo de investigación titulado: **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LOS IMPUESTOS TRIBUTARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA"**, a quien se le debe ofrecer las facilidades del caso.

Se expide la presente Autorización a pedido de la parte interesada para los fines correspondientes.

AGOSTO 2020.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA
Abdo Ernesto Ar. Coronado Salazar
GERENTE MUNICIPAL

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Estrategias de Cobranza

OBJETIVO: Recoger la opinión de los de los trabajadores de la Administración Tributaria y el área de Rentas de la Municipalidad provincial de Talara, respecto a las Estrategias de Cobranza de la entidad edil, como parte del Procedimiento Administrativo.


DIRIGIDO A: Los trabajadores del área de administración Tributaria y rentas de la Municipalidad provincial de Talara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Javier Valdiviezo Miranda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
X			


Mg. Javier Valdiviezo Miranda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Impuestos Tributarios

OBJETIVO: Recoger la opinión de los trabajadores de la Administración Tributaria y el área de Rentas de la Municipalidad provincial de Talara, respecto a los Impuestos Tributarios de la entidad edil, como parte del Procedimiento Administrativo.

DIRIGIDO A: Los trabajadores del área de administración Tributaria y rentas de la Municipalidad provincial de Talara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Javier Valdiviezo Miranda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
X			


Mg. Javier Valdiviezo Miranda

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Estrategias de Cobranza

OBJETIVO: Recoger la opinión de los de los trabajadores de la Administración Tributaria y el área de Rentas de la Municipalidad provincial de Talara, respecto a las Estrategias de Cobranza de la entidad edil, como parte del Procedimiento Administrativo.


DIRIGIDO A: Los trabajadores del área de administración Tributaria y rentas de la Municipalidad provincial de Talara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pando Ezcurre Tamara

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. en Educación

VALORACIÓN:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
X			


Dra. Tamara Pando Ezcurre

1 - D.A.S. (3057)CV

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Impuestos Tributarios

OBJETIVO: Recoger la opinión de los trabajadores de la Administración Tributaria y el área de Rentas de la Municipalidad provincial de Talara, respecto a los Impuestos Tributarios de la entidad edil, como parte del Procedimiento Administrativo.

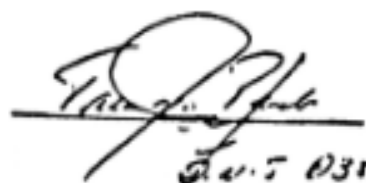
DIRIGIDO A: Los trabajadores del área de administración Tributaria y rentas de la Municipalidad provincial de Talara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PANDO EDUARDO TANUHA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. En Educación

VALORACIÓN:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
X			


D. N.º 03154151

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Estrategias de Cobranza

OBJETIVO: Recoger la opinión de los de los trabajadores de la Administración Tributaria y el área de Rentas de la Municipalidad provincial de Talara, respecto a las Estrategias de Cobranza de la entidad edil, como parte del Procedimiento Administrativo.

DIRIGIDO A: Los trabajadores del área de administración Tributaria y rentas de la Municipalidad provincial de Talara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


Lavalle Dios, Pedro Pablo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Ciencias

VALORACIÓN:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
X			


M. Sc. Pedro Pablo Lavalle Dios

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Impuestos Tributarios

OBJETIVO: Recoger la opinión de los trabajadores de la Administración Tributaria y el área de Rentas de la Municipalidad provincial de Talara, respecto a los Impuestos Tributarios de la entidad edil, como parte del Procedimiento Administrativo.

DIRIGIDO A: Los trabajadores del área de administración Tributaria y rentas de la Municipalidad provincial de Talara.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Lavalle Dios, Pedro Pablo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Ciencias

VALORACIÓN:

Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
X			



M. Sc. Pedro Pablo Lavalle Dios



FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO

I. Datos importantes:

Denominación : CUESTIONARIO
Tipo de instrumento : ESCALAMIENTO TIPO LIKERT
Institución : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TALARA
Fecha de aplicación : JULIO/2020
Autor : Br. AGUILAR GRAU PETRONILA DEL R.
: ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LOS IMPUESTOS TRIBUTARIOS
Administración : TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
Forma de aplicación : INDIVIDUAL

II. Objetivo: Determinar la relación existente entre las estrategias de cobranza y los Impuestos Tributarios.

III. Usuarios: Se obtuvo información de trabajadores entre hombres y mujeres del área de Administración tributaria y el área de Rentas de la Municipalidad provincial de Talara (MPT)

IV. Características y modo de aplicación:

1º El presente instrumento (Test) está estructurado en base a 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones: Control de deudas y cuentas por cobrar, Políticas de Cobranza, Procedimiento de Cobro, Administración, Cumplimiento Tributario, Procesos de Recuperación y/o Recaudación.

2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada integrante de la población en estudio, bajo responsabilidad del investigador, se procuró recoger información objetiva.

3º Su aplicación tuvo como duración de 20 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: el cuestionario, un lápiz y un borrador.

V. Confiabilidad: Se valoró utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach, arrojando para el instrumento de Facultad Sancionadora la estadística de confiabilidad de 0,699 y para el instrumento de Administración Tributaria la estadística de confiabilidad de 0,705

VI. Validación: El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos, conforme a la matriz de validación del instrumento que se anexa a continuación.

Confiabilidad V1: ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,699	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	36,55	19,208	,267	,688
p2	36,15	19,292	,230	,692
p3	36,00	18,737	,301	,685
p4	36,20	18,168	,496	,666
p5	36,10	17,463	,627	,651
p6	36,30	17,379	,458	,665
p7	36,10	17,147	,594	,650
p8	36,55	18,787	,291	,686
p9	36,70	19,484	,225	,692
p10	35,45	17,734	,488	,663
p11	36,10	19,674	,642	,680
p12	35,30	20,642	,039	,705
p13	36,00	22,000	-,229	,740
p14	35,95	20,787	,041	,702
p15	35,95	18,576	,364	,678
p16	36,05	20,787	-,021	,713
p17	36,15	20,345	,042	,711
p18	36,30	18,747	,333	,681
p19	36,00	19,053	,299	,685
p20	37,05	20,997	,000	,701

Confiabilidad V2: IMPUESTOS TRIBUTARIOS

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	40,55	19,313	,399	,680
p2	40,50	18,789	,680	,657
p3	40,05	17,839	,580	,656
p4	40,20	17,642	,631	,649
p5	40,50	19,632	,499	,674
p6	40,05	17,418	,725	,639
p7	39,95	19,734	,413	,680
p8	39,95	19,734	,413	,680
p9	39,70	19,800	,429	,680
p10	39,70	22,326	-,022	,717
p11	40,00	23,474	-,291	,729
p12	40,05	22,997	-,149	,740
p13	40,10	21,147	,439	,690
p14	40,20	18,905	,560	,665
p15	40,40	18,463	,591	,659
p16	40,00	24,316	-,494	,741
p17	39,70	22,432	-,043	,719
p18	40,10	19,253	,604	,665
p19	39,95	23,629	-,311	,733
p20	40,15	25,292	-,598	,757