



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Mejora en la recaudación del impuesto predial utilizando herramientas de
gestión de cobranza municipalidad de La Victoria 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Br. Gil Mestanza, Ana Rosa Milagros (ORCID: 0000-0002-3297-506X)

ASESOR:

Mg. Zuloeta Salazar, José Félix (ORCID: 0000-0002.5437-8557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi señor Jesucristo por darme la fortaleza para seguir adelante en mi carrera universitaria.

A mi querida madre quien es mi motor y motivo, la cual lucho cada día para ser mejor profesional y sobre todo mejor persona.

Ana Rosa Milagros

Agradecimiento

A cada uno de los docentes por sus enseñanzas y apoyo incondicional durante este proceso de aprendizaje en mi querida universidad “UCV”

A la Contadora de la Municipalidad de la Victoria Chiclayo por brindarme la confianza al entregarme información confidencial de la empresa.

A cada una de las personas que me apoyaron en el largo camino para convertirme en una profesional.

La autora.

Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
Página del jurado	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	22
2.1. Tipo y diseño de Investigación	22
2.2. Variables, Operacionalización de Variables	23
2.3. Población, muestra y muestreo	26
2.4. Técnicas, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Procedimiento	29
2.6. Métodos de análisis de datos.....	30
2.7. Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS	73
Anexo 1 Guía de Entrevista.....	73
Anexo 2 Cuestionario	75
Anexo 3 Matriz de Consistencia.....	79
Anexo 4 Validación de Instrumentos por expertos	81
Anexo 5 Acta de aprobación de originalidad de tesis	84
Anexo 6 Reporte de Turnitin	85
Anexo 7 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	86
Anexo 8 Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	87

Índice de Tablas

Tabla 1 Área administrativa y Renta de la Municipalidad.....	26
Tabla 2 ¿La municipalidad cuenta con un sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza?.....	35
Tabla 3 ¿La municipalidad dispone de personal idóneo para el desarrollo de estas actividades en el área de cobranza?	36
Tabla 4 ¿La municipalidad hace uso de la información, del cliente para un adecuado y productivo el desarrollo de gestión?.....	37
Tabla 5 ¿La municipalidad designa personal y equipos tecnológicos para la cobranza en terreno?	38
Tabla 6 ¿La municipalidad gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos? ...	39
Tabla 7 ¿La municipalidad dispone de canales de búsqueda, como internet, entre otros?	40
Tabla 8 ¿La municipalidad hace uso de la tecnología móvil, como el WhatsApp, SMS, entre otros?	41
Tabla 9 ¿La municipalidad utiliza convenios?	42
Tabla 10 ¿La municipalidad hace seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio?....	43
Tabla 11 ¿La municipalidad desarrolla informes para seguimiento de resultados de las gestiones a los clientes?	44
Tabla 12 ¿La municipalidad dispone de información histórica detallada del cliente?	45
Tabla 13 Estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2014 al 2015	47
Tabla 14 Estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2016 al 2017	48
Tabla 15 Análisis de la gestión de inventarios	76
Tabla 16 Estado de Situación financiera.....	77
Tabla 17 Estados Financieros	78

Índice de figuras

Figura 1 Propuesta de Herramientas de Gestión de Cobranza.....	22
Figura 2 ¿La municipalidad cuenta con un sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza?.....	35
Figura 3 ¿La municipalidad dispone de personal idóneo para el desarrollo de estas actividades en el área de cobranza?	36
Figura 4 ¿La municipalidad hace uso de la información, del cliente para un adecuado y productivo el desarrollo de gestión?.....	37
Figura 5 ¿La municipalidad designa personal y equipos tecnológicos para la cobranza de terreno?.....	38
Figura 6 ¿La municipalidad gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos? ..	39
Figura 7 ¿La municipalidad dispone de canales de búsqueda, como internet, entre otros?.....	40
Figura 8 ¿La municipalidad usa de la tecnología móvil, como el WhatsApp, SMS, entre otros?....	41
Figura 9 ¿La municipalidad utiliza convenios?	42
Figura 10 ¿La municipalidad hace seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio? ..	43
Figura 11 ¿La municipalidad desarrolla informes para seguimiento de resultados de las gestiones a los clientes?	44
Figura 12 ¿La municipalidad dispone de información histórica detallada del cliente?	45

RESUMEN

Esta tesis tuvo como fin principal a través de herramientas de gestión de cobranza en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018 determinar la forma de recaudación del Impuesto Predial. Este estudio fue de descriptivo, presentando un diseño no experimental, la Contadora y los estados financieros de los últimos 4 años conformaron la muestra.

Esta investigación cumplió la técnica entrevista y a su vez análisis documental, en dicho estudio se utilizaron instrumentos de la guía de entrevista y también otra guía de análisis documental, dichos instrumentos a través de juicio de expertos fueron revisados.

Luego de realizar este estudio se encontró que los resultados de acuerdo con los objetivos determinaron que las Herramientas de Gestión de Cobranza utilizadas en la municipalidad para el recaudo del Impuesto Predial no son eficientes, la falta de capacitación a los trabajadores y no contar con un plano catastral hace aún más el retraso del cobro en el momento indicado y con relación al consentimiento de las amnistías tributarias estas no son convenientes ya que no presentan criterio técnico lo que causaría a largo plazo un efecto negativo el cual ayuda la morosidad, sumando a ello el no conocimiento que tienen los contribuyentes con respecto al impuesto predial debido a que no hay un adecuado programa de concientización y motivación.

Finalmente, las conclusiones encontradas fueron en cuanto al análisis efectuado a la Municipalidad de la Victoria, que el impuesto predial en la municipalidad no está siendo recaudado en forma correcta ya que los contribuyentes en su mayoría aún una gran numero no conoce o esta desinformado sobre el IP (impuesto predial) y otros desconocen en que se invierte lo recaudado.

Palabras claves: Impuesto predial, recaudación, herramientas.

ABSTRACT

This thesis had as its main purpose, through collection management tools in the Municipality of Victoria Chiclayo 2018, to determine the form of collection of the Property Tax. This study was descriptive, presenting a non-experimental design, the Accountant and the financial statements of the last 4 years made up the sample.

This research complied with the interview technique and in turn documentary analysis, in said study instruments from the interview guide and another document analysis guide were used, these instruments were reviewed through expert judgment.

After carrying out this study, it was found that the results in accordance with the objectives determined that the Collection Management Tools used in the municipality to collect the Property Tax are not efficient, the lack of training for workers and not having a plan cadastral makes the collection delay even more at the indicated time and in relation to the consent of the tax amnesties these are not convenient since they do not present technical criteria which would cause a negative effect in the long term which helps the delinquency, adding to it the lack of knowledge that taxpayers have regarding the property tax due to the lack of an adequate awareness and motivation program.

Finally, the conclusions found were regarding the analysis made to the Municipality of La Victoria, that the property tax in the municipality is not being collected correctly since the majority of taxpayers still do not know or are misinformed about it. IP (property tax) and others do not know in which the proceeds are invested.

Keywords: Property tax, collection, tools.

I. INTRODUCCIÓN

La *Realidad Problemática* es un tema que no solo aqueja a Perú, sino en todo el mundo. Existen muchos ciudadanos que no pagan sus impuestos ya sea por no estar informados o muchas veces por miedo a pagar montos elevados que luego no suelen ser bien utilizados por los que recaudan en las municipalidades correspondientes. Esto conlleva a limitar al país a seguir creciendo, por ende, el estado tiene la potestad de financiar para las necesidades comunes, haciendo servicios públicos para una mejor vida de los ciudadanos.

A nivel Internacional Colombia, Tobón y Muñoz (2013) nos dice que en “aquellos países que se encuentran en vías de desarrollo presentan políticas de tributación débiles y esto es la consecuencia de que no hay gobernabilidad, debido a esto no se dispone de autonomía presupuestal óptima y así implementarse los planes y programas de gobierno con éxito”.

Viéndolo de una manera de presupuesto, el recaudo del impuesto predial. Tiene a que los ingresos municipales aumenten, presenta muchas ventajas este impuesto; primeramente, los ingresos presentan elasticidad, la posibilidad de establecerlo de manera progresiva; este impuesto tiene la propiedad de ajustarse a servicios públicos que cada predio dispone.

Según Canavire y Zúñiga (2015) en su artículo, nos dice que los “municipios de este país vienen presentando desequilibrios en presupuestos”, debido a que el más alto nivel de gobierno viene recaudando la mayor parte de los impuestos.

Por el año 2013, evidenciamos que la recaudación de ingresos referidos a impuesto predial, que los municipios son los responsables, esto presentan bajos resultados. El 100% de recursos vienen distribuyéndose con base a la recaudación local predial y como derechos de agua.

A nivel nacional Según Moreno (2014) nos dice que “un componente importante de la tributación municipal viene a ser el impuesto predial debido a que este facilita una correcta práctica de ingresos fiscales a nivel de municipalidades, si esta recaudación no se diera se limita el financiamiento del desarrollo”

Castilla (2016) nos dice que “Todo proyecto o acción que se realice en la empresa, debe acercarnos a alcanzar los objetivos empresariales previamente definidos”. ¿A qué nos referimos con diferentes herramientas de calidad? Los japoneses estructuraron una eficaz herramienta de calidad que permite no solo establecer los objetivos empresariales, para realizar con éxito el despliegue de los mismos a toda la comunidad, este es esencial para alinear a toda la compañía en la búsqueda constante del éxito empresarial.

A nivel local La Victoria como municipalidad, ubicada Unión 1696, La Victoria 14007 a nivel de ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, Perú. Actualmente en la municipalidad de la Victoria presenta una problemática en cuanto a la utilización de las Herramientas de Gestión de Cobranza, dicha esta con respecto al impuesto predial, ya dicho recaudo de impuestos está mostrando descensos en el plano económico y esta situación está afectando al desarrollo del distrito de la Victoria, puesto que el dinero que se recauda tiene como destino obras públicas en beneficio de este.

Por este motivo que en la siguiente investigación se ha tomado a la Municipalidad de la Victoria, existen muchos factores que afectan en la recaudación que son la poca capacitación a los contribuyentes y por ende la falta de interés en pagar el impuesto de su predio.

Si por parte de los ciudadanos no se cancelan: impuestos y tasas municipales lo que originaría un desarrollo el cual no es favorable, una de las principales causas de evadir dicho impuesto sería, falta de conciencia y de educación tributaria, y otro aspecto también importante viene a ser la ausencia de asesoría por parte de entidades como la Sunat la cual es su función.

En la actualidad se presenta una disminución de los índices de cobranza siendo estos tributos de su competencia, lo cual hay una limitación de ingresos estos son de la fuente conocida como “recursos propios” añadiendo a esto las disminuidas posibilidades para conseguir financiamiento el cual sería para ejecutar obras, es por ello que redundaría en la nada original situación donde siempre los funcionarios “echar la culpa” al Ministerio de Economía y Finanzas, aduciendo que es culpa de

ellos que se de un fracaso en sus gestiones edilicias, añadiendo a ello la falta de recursos.

A nivel internacional Usnayo (2017) en su tesis denominada “Impuesto Predial y Financiamiento al desarrollo urbano en el Municipio de la Paz en Bolivia”, esta investigación presenta como fin general determinar “lo que ocasiona la Recaudación por Impuesto a la propiedad de bienes inmuebles en base al desarrollo económico social del Municipio de La Paz”. Llegando a proponer lo siguiente:

Se ha evidenciado un aproximado del 52% del total de recursos, que estos se encuentran a disposición del GAMLP el cual depende de ellos para que funcione, es allí donde los recursos propios juegan un rol importante, dichos recursos corresponden a recaudación por IP.

Sin embargo, la política de desarrollo, en estas instancias, esta se mantiene en lineamientos que presenta el plan de desarrollo municipal asi mismo de anteriores lanes, todo ello es corroborado con la organización de resultados de gestión, ya que dichos fueron clasificadosde acuerdo a líneas de acción de dicho plan.(p.102).

Avalos (2014) en su trabajo de investigación “Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador”, tiene como objetivo general “analizar la gestión que los bancos privados realizan en su cobranza, dichas estanasociadas con los objetivos estratégicos de negocio”.

Comprobamos que, los bancos privados en su gestión de cobranza, se encuentra asociada con la naturaleza que presenta el negocio asi mismo presenta exposicion al riesgo, pues no se podrian recuperar las obligaciones queotorgan a crédito, entonces, su organización, la informacion que se le brinda al deudor o en otros casos cliente, si se aplica una gestion que tenga estrategias hara que su modelo cobranza sea robusto, generando eficiencia operativa haciendo que apalanque su desarrollo comercial como gestion.(pag. 81)

Arce (2017) tiene como tesis “Implicancia en la Gestión de Cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser SAC”; tiene como objetivo “determinar lo que causa la Gestión de Cobranza de letras de cambio en Liquidez de la empresa Provenser SAC”. Llegando a la conclusión:

Determino que existencarenciascuando se realizan gestines de las cuentas por cobrar de letras de cambio, dihas gestiones las realiza la empresa todo ello genera un efecto favorable en rentabilidad de la empresa, debido a que recuperación en cuanto a cartera de las cuentas viene a ser un tanto pausadas, esto hace que la empresa no tenga liquides para sus nesesides mas importantes o decir basicas. (p.104).

La empresa Provenser tenía deficiencias en la gestión de cobranza en sus cuentas por cobrar de letras de cambio lo que afectó en su rentabilidad. La causante fue la falta de énfasis en la aplicación de los contacto con los clientes por un bajo nivel de preocupación por conocer las necesidades y por darle el mejor servicio.

A nivel nacional Martin (2016) realizo una tesis llamada “La recaudación del impuesto predial y las finanzas de la municipalidad distrital de Santa María del Valle en el período 2015 de Huánuco- Perú”, tiene como objetivo general determinar de qué manera lo recaudado del IP interviene en las finanzas de la municipalidad distrital de Santa María del Valle en el período 2015 y llegó a las siguientes conclusiones:

Se determina que las estrategias de recaudación del IP, tiene relevancia en las finanzas de la Municipalidad Distrital de Santa María del valle; donde se tiene que 78% de encuestados tuvieron como analisis que se mejora la recaudación del IP impulsándolos a conocer más, por otro lado el 67% manifiesta que si se brinda prorroga, los contribuyentes serian beneficiarios en cuanto a los ingresos propios. (p.89).

La importancia de saber en qué manera el IP afecta en las finanzas, es muy importante en una empresa o como en este caso una municipalidad. En este distrito

realizaron una encuesta la cuál arrojó que los contribuyentes no están informados sobre el valor e importancia del pago del IP puesto que de lo contrario habría mejoras del mismo y a su vez tendría un beneficio para el distrito.

Lagos (2017) en su trabajo realizado sobre la “Gestión tributaria para aumentar la recaudación del IP en la Municipalidad San Martín de Porres, 2017 Lima- Perú”; tuvo el fin de “proponer gestión tributaria con el fin de aumentar la recaudación tributaria del IP en la municipalidad San Martín Porres, 2017”. Llegando a las siguientes conclusiones:

De acuerdo al estudio realizado la cartera de clientes deudores en San Martín de Porres distrito, es muy amplia, puesto que del 100% de la base emitida en el año solo se ha llegado a cobrar un 49.26% promedio del total. Entonces debemos considerar el promedio de 67.5% de población presenta un intermedio nivel de conocimiento sobre las consecuencias como sanciones que traerían sus actos.

La municipalidad de San Martín de Porres cada año realiza acciones para disminuir la morosidad por ello se ejecutan ordenanzas con el objetivo de aplicar amnistía, en la municipalidad el uso de esta medida ha creado un mal hábito en los contribuyentes. De acuerdo a un estudio realizado se encontró que un promedio del 65% de contribuyentes se acogen a este recurso, con el fin de regularizar pagos pensando que es justo.

De los Ríos (2017) en su tesis con el nombre “Determinantes de la recaudación de los Impuestos Municipales Lima- Perú”, tiene como objetivo general que “usando modelos econométricos, datos de panel, determinar si existe relación entre recaudación de impuestos y ciertas variables las cuales pueden afectar a este nivel sub nacional”. Llegando a las siguientes conclusiones:

Utilizaron metodología de estratificación mediante grupos con lo cual se realizó el análisis de la recaudación municipal. Utilizando esta metodología se obtiene una adecuada estratificación de la muestra, permitiendo generar

grupos los cuales presentan una homogeneidad elevada entre sus elementos: las municipalidades provinciales se dividieron en 5 grupos y las distritales en 6. (p.147).

El estudio de la recaudación del impuesto municipal es examinar las implicancias de política, económica y tributaria en esta eminencia de gobierno, así lograr una notable mejora en el recaudo del impuesto. Muchos municipios se sujetan de manera muy importante de las transferencias que reciben lo cual lleva a realizar un análisis en la recaudación municipal.

Ventura (2016) realiza un estudio denominado “la morosidad en la recaudación del IP en la municipalidad provincial Mariscal Nieto 2016 Moquegua- Perú”; teniendo en el objetivo general “estudiar causas en cuanto a morosidad evidenciado a recaudación del impuesto predial realizado en municipalidad”. Teniendo las siguientes conclusiones:

Durante el tiempo que se realizó el estudio la morosidad presento una elevada cantidad siendo el 63.25% promedio, entonces se concluye que la morosidad que se presenta al recaudar IP, se presenta un bajo nivel de ingresos que aportan contribuyentes, luego tenemos que no hay un conocimiento de nivel con respecto a la normativa que presenta el IP de los contribuyentes en la MPMN.

Los contribuyentes presenta un nivel bajo de ingresos; de acuerdo a la muestra que estuvo conformada con 86 contribuyentes morosos, encontramos que el 77.3% presentan ingresos menores que S/ 1,500.00. a su vez con respecto a la normativa del impuesto predial su conociendo de esta es bajo, entonces tenemos que el 80.8% promedio de contribuyentes morosos no presentan algún conocimiento con respecto al IP mientras que el 91.9% solicitan que la municipalidad les brinde alguna capacitación con respecto al IP. (p.54).

Un factor muy importante el cual hace que las municipalidades tengo un gran retraso ya sea en obras públicas como en salud con los contribuyentes es en el alto porcentaje de morosos, los cuales en una encuesta realizada arrojó que no tienen

información sobre el tema o que su nivel de ingreso salarial no alcanza para el pago de dicho impuesto.

A *nivel local* Samillán y Gonzáles (2017) realizan una investigación titulada “Mejora de los Sistemas de Gestión de Cobranza a los usuarios de Epsel S.A. del distrito de Chiclayo – 2015”. Tiene como objetivo general proponer la “realizar un mejora en cuanto al sistemas utilizado para la gestión de cobranza a usuarios de Epsel s.a.”. Llegando a las siguientes conclusiones.

Si la empresa quiere gestionar adecuadamente la problemática de morosidad debe de enfocarse en prevenir y educar a los usuarios. En cuando a estrategias relacionadas con productividad, se concluye que se debe mejorar las formas en cuanto a cobranzas, así mismo también se propuso capacitar a los trabajadores, también se sugirió realizar incentivos para el personal que maneja la cartera de morosidad. Todas estas medidas tienen un fin común mejorar el área de Cobranzas y Facturación ya que se evidencia que actualmente no vienen funcionando los procesos.(p.77)

El procedimiento de gestión de cobranza dentro de una entidad es esencial para visualizar y administrar mejor la empresa y hacer una mejora dentro de la misma. Como los usuarios de Epsel S.A proponiendo estrategias proactivas, de productividad, de recopilación y manejo de información; con ello lograr mejorar la problemática de morosidad de los clientes.

Chigne y Cruz (2014) realizan una tesis nombrada “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”; teniendo como objetivo “analizar comparativamente la amnistía tributaria referente a recaudación del Impuesto al patrimonio predial contribuyentes principales”. Llegando a las siguientes conclusiones:

Gracias a que, aumentado el ingreso en cuanto al impuesto del patrimonio predial, se ha beneficiado las amnistías tributarias otorgadas; entonces en los meses de Agosto y setiembre en el 2010, marzo y abril del 2011 además febrero, marzo, abril y diciembre en el 2012, siendo el 2010 el año con mayor recaudación ya que s/. 4, 866. 150.58 fue el monto de ese año, siendo estos

ingresos los que permitirán a corto plazo los gastos y costos, pero referente al largo plazo estos presentan un efecto negativo pues los contribuyentes están a la espera de la publicación de amnistía para realizar la cancelación, debido a esto los ingresos de municipalidad se ven afectados. (p.63).

Las amnistías tributarias al IP ayudan a que los morosos puedan disminuir su monto a pagar en la municipalidad, pero esto no ha sido tan beneficioso en los últimos años, pues los contribuyentes están a la espera de la publicación de dicha amnistía para cancelar, por ende, la municipalidad se verá afectada en sus ingresos. No se debería aplicar frecuentemente amnistías sino informar al contribuyente y los beneficios de pagar al día sus impuestos.

Como *teorías relacionadas al tema*, en los últimos años el cliente/deudor comenzó a buscar diferentes formas de cobrar, lo que llevo a que sepa más de negociación que los cobradores mismos. Los clientes decidían realizar los pagos al mejor postor y si en todo caso no cumplías las expectativas o no igualabas los precios de otros amenazaban con no te pagar; estas serían las reglas del juego o o aceptabas o terminabas perdiendo, ahora la amenaza ya no tiene efecto viéndolo desde el punto del cobrador.

La *evolución histórica de la gestión de cobranza* en esta época se transformó por parte del deudor en un derecho propio, entonces para lograr la estrategia de cobranza se tuvo que recurrir a necesarias medidas nocivas para lograr lo antes mencionado, bueno tomamos el termino nocivo porque en ese momento se ofrecían de manera masiva, indiscriminada y para ese tiempo presento lógica. Por otro lado, este tiempo ayudo a que diversos estudios jurídicos pudieran cambiarse en agencias de cobranzas y desde ahí comenzaron aparecer empresas dedicadas a ello desde el inicio.

En tanto que el objeto del cobro tiene como fin obtener el capital invertido, por ello no debemos dejar de lado el futuro potencial que tendrían las cuentas vencidas, por ello la implementación de la manera es significativa económicamente, por ende,

esto no se debe aplicar a negocios pequeños. Entonces una manera de cobrar debe ser pensada para que este procedimiento sea rutinario en cuanto a las cuentas vencidas, después de ello elaborar un método el cual sea aplicado solo si este lo amerita.(Creditos y Cobranzas, 2010).

Cobranza Personal (directa)
Contador Intermediarios (Gestores y Agencias de Cobranza)
Intermediación Bancaria
Por correo postal o electrónico
Centros de Recaudación

Fuente:(Creditos y Cobranzas, 2010)

Según *los tipos de cobranza* Creditos y Cobranzas (2010) indica que “dentro del conocimiento general y legal en el país, se presentan 3 tipos de cobranza”:

Cobranza formal “este tipo se realiza mediante responsables directos de la cobranza, se utilizan medios y maneras regulares con el fin de realizar el cobro el cual puede ser con intermediarios, si esto se realizara. Entonces sabríamos que la empresa acudiría a diferentes tipos de cobranza si es que se han agotado todas las medidas y recursos necesarios para que el pago se realice pronto y por ende la relación Cliente-Empresa se pone en peligro”(Creditos y Cobranzas, 2010).

Cobranza Judicial “Si es necesario se podrá intervenir a través de su personal o asesoría mediante un gestor, que podría ser un abogado que tiene como especialidad cobranza judicial. Si fuese lo contrario, podrá acudir a una agencia de cobranzas independiente si es que cumple con los requisitos claro está, dichas agencias ofrecen servicios de cobranza de este tipo y también extrajudicial. El

procedimiento que estas realizan esta adecuado a las disposiciones jurídicas que se encuentran vigentes”(Creditos y Cobranzas, 2010).

Cobranza Extrajudicial “este tipo descende de la anterior en cuanto al inicio del proceso legal; marcando, en este tipo se somete a juicio al deudor, con el fin de evitar el incremento de costos; es por ello que se llega a un acuerdo judicial”; si se quiere evitar un cobranza efectiva se recurrirá a este camino, esta medida tiene que ser acorde a lo que la empresa exige; dichas exigencias rondan en recuperar el capital durante el tiempo establecido”.(Creditos y Cobranzas, 2010).

Responsabilidad de cobranza “La empresa pequeña tiene al empresario o dueño del negocio, como el responsable y conductor de la cobranza; pasa seguido que la empresa este manejada y organizada por personas dedicadas a las ventas lo cual es bueno pero, con el tiempo se dan cuenta que la labor de cobranza ha sido dejada de lado lo que significa un perdida económicamente para la empresa pequeña”(Creditos y Cobranzas, 2010).

La productividad, el éxito o fracaso de un negocio puede estar determinado por el correcto manejo y el control que tengan con respecto a las cuentas por cobrar las cuales juegan un rol muy importante en el negocio

“cuando nos referimos a gestión de cobranzas viene a ser la actividad, cuyo objetivo principal, tiene a reavivar la relación comercial - cliente, logrando así a que el cliente tenga las comisiones correctamente al día”. Entonces si queremos que la gestión de cobranzas sea efectiva para ello se deben de realizar ciertas actividades y al mismo tiempo aplicar estrategias específicas. Es por ello que esto requiere de estrategias profesionales consiguiendo así una mayor efectividad en la recuperación de la relación comercial con el cliente siendo esta relación la más importante para el correcto funcionamiento del negocio”.

Así tenemos como ejemplo que, si gracias a ciertos manejos se logra establecer una buena relación con el deudor, captando su interés desde el inicio añadiendo a eso es importante saber escuchar al cliente dejando que este pueda establecer su punto de vista y de acuerdo a ello analizar lo que este desea.

“La Gestión de Cobranzas viene a ser todo aquello que a través de actividades y estrategias permite el cobro de deudas. Entonces, para que sea efectiva, esta tiene que tomar en cuenta el contacto, así como la comunicación y el entorno que presenta el negocio. Todo ello da información la cual tiene que estar dirigida correctamente y dinámicamente canalizada con el fin que esta sea eficaz en cada gestión que se pretende iniciar”(SISTEMA DE GESTION DE COBRANZAS, 2011). Se aconseja que si se quiere realizar el cobro de deudas en mora lo primero es que todo debe de estar bien organizado.

Herramientas de gestión de cobranza “La gestión de cobranza juega un rol muy importante en el crecimiento de cualquier negocio, por ello tenemos que si se quiere recuperar los valores en forma eficiente, efectiva y en determinado tiempo es fundamental la correcta gestión para que este se logre, todo ello en una municipalidad como ejemplo.”.(Transparents Service, 2015)

Cobranza en terreno

“Si queremos aplicar esta gestión, se tiene que contar con equipos tecnológicos que faciliten la aplicación, además a ello un personal capacitado para que realice dicha gestión, la información que se obtiene con esta gestión son diferentes, como por ejemplo la dirección exacta del domicilio del cliente, también distintos datos, direcciones, números de telefónicos el cual permitirá estar en contacto con el cliente para realizar futuras gestiones”.(Transparents Service, 2015)

Cobranza telefónica

“sí queremos aplicar esta técnica o se podría decir instrumento, primero y muy importante, debemos tener al personal correcto en el área y este tiene que estar capacitado con el fin de que obtenga y brinde la información correcta al cliente todo ello con el fin de realizar una adecuada gestión y que esta sea productiva sino seria en vano aplicar este instrumento.”.(Transparents Service, 2015)

Búsqueda de datos

“Si queremos realizar una búsqueda de datos por clientes, los cuales por diferentes motivos estos no fueron contactados o en todo caso actualización de datos, para ello se debe de contar con diferentes canales de búsqueda, así como: bases internas, guías telefónicas y también el uso de internet, ya que permite el uso de diferentes paginas las cuales son de mucha ayuda si se requiere contactar con alguien”(Transparents Service, 2015).

Administración de convenios

“Si el deudor no está en la capacidad de pagar, es ahí donde utilizamos administración de convenios, en este caso tenemos que si el acreedor considera factible realizar convenios de pago lo que permitiría generar nuevas fechas de pago, entonces el gestor encargado tiene que realzar el seguimiento idóneo con el fin de que todo lo pactado se cumpla.(Transparents Service, 2015).

Tecnología móvil en la cobranza

“En este caso se usa la tecnología móvil para la gestión de cobranza lo que significa la recaudación de valores haciendo uso de la amonestación permanente con los clientes mediante llamadas, mensajes de textos WhatsApp etc.”(Transparents Service, 2015)

Seguimiento de gestiones a través de informes

Toda la información histórica detallada del cliente es clave para permanecer con el desarrollo de esta, y al momento de presentar informes se puedan observar los resultados de la gestión realizada a los clientes en base a lo obtenido.(Transparents Service, 2015).

Los *tipos de cobranza* de valores se recomiendan brindar canales de pago que sean de fácil acceso a los consumidores, aquí se encuentran pagos mediante depósito, sucursales, transferencias, débitos y también mediante visitas del personal de cobranzas si es que el cliente es local.(Transparents Service, 2015)

“Cuando nos referimos al sistema *de cobranzas* esta viene a ser una herramienta que permite el control de información, organización de gestiones de cobranzas, es por ello que se recomienda que este sea de fácil acceso lo que permitirá al personal encargado de realizar esta actividad se permita brindar exactamente la información y de forma ágil y coherente.”(Transparents Service, 2015).

“El *envío de notificaciones* en las que se solicita el pago a los clientes viene a ser una herramienta que utilizamos después de haber utilizado todo tipo de gestiones, tales como llamadas, correos, mensajes, donde se informa días vencidos y valores adeudados, todo ello con el fin de informar al deudor y que este tome las medidas necesarias.”

“Todas estas herramientas tienen la misma función, lograr el pago oportuno o en todo caso a la brevedad posible lo adeudado por el cliente.”

“Tenemos a la línea del área de créditos y cobranzas la cual se basa en generar rentabilidad, esto se refiere a que se deben lograr mayores ingresos e incurrir en los menores costos generados.”

“Entonces para el correcto desarrollo de esta gestión es primordial tener equipos tecnológicos, otro aspecto también importante es contar con el personal adecuado para esta actividad, esta gestión es muy importante ya que brinda información variada como es la ubicación domicilio, números telefónicos que permiten estar en contacto para que sea factible realizar gestiones más adelante .”(Transparents Service, 2015)

La *Ley de tributación municipal* del Texto Único Ordenado De La Ley De
Tributación Municipal

Artículo 1 *Disposiciones Generales*. - aquí se indica declarar de interés nacional la racionalización referente al sistema tributario municipal, esto con el objetivo de

simplificar la administración tributaria las cuales resultan renta de los Gobiernos Locales y logando así que la recaudación sea optimizada.

Artículo 2.- este nos dice que el presente Decreto Legislativo establece plazos en días, lo cual se entiende como días calendarios. Por otro lado, si se hace referencia a artículos sin especificar a la norma que pertenecen, se deduciría que son a este Decreto Legislativo expuesto.

Artículo 3.- Nos dice que las Municipalidades obtienen ingresos tributarios gracias a las siguientes formas:

- a) Impuestos municipales creados y regulados mediante disposiciones encontradas en el Título II.
- b) Contribuciones y tasas determinadas por los Concejos Municipales, todo ello en el marco establecido del Título III.
- c) Impuestos nacionales los cuales son establecidos a favor de las Municipalidades y que son recaudados por el Gobierno Central, esto según las normas establecidas en el Título IV según la ley.

Artículo 4.- se establece que las Municipalidades con el fin de recaudar sus tributos pueden establecer convenios con más de una entidad financiera.

Artículo 5° *De Los Impuestos Municipales.* - En favor de los Gobiernos Locales tenemos que los impuestos municipales son los tributos que se mencionan en el presente Título, cuyo cumplimiento no da origen una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente puesto que no afecta en nada.

Los Gobiernos Locales son los responsables de la recaudación y fiscalización de su cumplimiento. Los impuestos municipales son, exclusivamente:

- a) Impuesto de Alcabala.
- b) Impuesto Predial.
- c) Impuesto a las Apuestas.
- d) Impuesto al Patrimonio Vehicular.
- e) Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos.

f) Impuesto a los Juegos.

Del impuesto predial de acuerdo al artículo 8° Ley de Tributación Municipal (1993) “indica que anualmente es de prioridad el Impuesto Predial y grava el valor de los predios rústicos y urbanos.”

La Municipalidad Distrital es la encargada de la recaudación, fiscalización y administración del impuesto, conforme este ubicado el predio.

Del impuesto de alcabala En el artículo 21° de la Ley de Tributación Municipal (1993), “nos dice que el Impuesto de Alcabala es de ejecución contigua y grava las transmisiones de propiedad de bienes inmuebles a título oneroso o gratuito, cualquiera sea su forma o modalidad.”

Del impuesto al patrimonio vehicular. En el artículo 30°, de periodicidad anual, grava la propiedad de los automóviles, camiones, vehículos, camionetas y buses los cuales no tienen que tener una antigüedad no mayor a 3 años. Este plazo se computará de acuerdo a la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular (Ley de Tributación Municipal, 1993).

Factores de la Morosidad “Aquí encontramos diversos factores sociales y económicos tales como pobreza, pobreza extrema, desempleo, familias conformadas por adultos mayores, mujeres jefas de hogar que no tienen apoyo o personas con alguna discapacidad que se ven limitadas o imposibilitadas para poder trabajar y tener ingresos económicos los cuales les permitan cubrir las necesidades básicas que una persona necesita, y para poder cumplir con sus obligaciones tributarias es decir el pago de tributos.”

Si nos referimos a factores institucionales a nivel municipal se da una presión con el fin de asumir el pago correspondiente a la deuda tributaria, vencimiento del período del pago del servicio, acumulación de la deuda, falta de liquidez, notificaciones administrativas, ineficacia e ineficiencia en las políticas de cobro, cobro judicial, y demás. (Ley de Tributación Municipal, 1993)

El *Impuesto Predial* viene a ser un tributo de periodicidad que se da cada año que grava el correcto valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, incluyendo aquí aquellos terrenos al mar, ríos, así como las que se encuentran fijas como edificaciones y establecimientos, también aquellas permanentes que se consideran partes de los predios, las cuales si se separan estas pueden alterar o destruir, la edificación. La Municipalidad Distrital se encarga de la recaudación, administración y fiscalización del impuesto.(Centro de Gestión Tributaria, 2018)

Este tributo grava el valor de los predios urbanos y rústicos de acuerdo al autoevalúo este se obtiene, de acuerdo a lo aprobado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento todos los años donde se aplican precios unitarios aprobados. Hoy en día no se le está prestando mucha atención al impuesto predial, por el hecho de que la recaudación del mismo no se está motivando.

El hecho gravado viene a ser el valor que se le da a predios urbanos y rústicos. Las peruanas naturales vienen a ser sujetos pasivos o jurídicas propietarias de los predios. El valor total de los predios del contribuyente viene a ser la Base imponible. (Centro de Gestión Tributaria, 2018).

Impuesto Predial y sus contribuyentes se consideran contribuyentes de este tipo de impuesto a las personas naturales o jurídicas que cada año el 1° de enero, estos son propietarios de aquellos predios gravados. Si se decide de transferir el predio, la condición de contribuyente a partir del 1° de enero del año siguiente la asumirá el comprador. En el caso de que exista copropietarios de condóminos, se encuentran en la obligación de dar a conocer a la Municipalidad la parte proporcional del predio que por ley corresponde (% de propiedad); por otro lado, la Municipalidad tiene las facultades de pedir a cualquiera de ellos que se realice el pago total del Impuesto. “El impuesto se calcula aplicando a la base imponible la siguiente escala progresiva acumulativa”

Tramo de autoevaluó	Alicuota
Hasta 15 UIT	0.60%
Más 15 UIT y hasta 60 UIT	0.20%
Más de 60 UIT	1.00%

Fuente: Centro de Gestión Tributaria.

La *presentación de la declaración jurada* tiene que ser presentada en la Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital donde esté ubicado el predio, para lo cual esta deberá tener esto:

Exhibición del DNI del propietario o de su representante, si es que fuese el caso.

Presentación del último recibo agua, luz o teléfono, del domicilio del actual propietario.

Si fuese el caso de representación se deberá presentar un poder específico en privado o documento público, con firma certificada por Fedatario del SAT legalizada ante notario.

Es importante tener en cuenta que el pago del IP durante el año de transferencia obligatoria se tiene que pagar en su totalidad.

La *Ley orgánica de las municipalidades* de la Ley N° 27972 martes, 27 de mayo de 2003 Congreso de la República.

El *título preliminar* del art. I. de los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y son a su vez importantes en cuanto a la gestión de intereses propios de colectivos. Las municipalidades provinciales y distritales vienen a ser promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines es por ello de su importancia.

El artículo II autonomía, según la Constitución Política del Perú los gobiernos locales presentan autonomía política, administrativa y económica en los asuntos de su competencia. Esta autonomía para las municipalidades se basa principalmente en que pueden realizar actos de gobierno y de administración.

El artículo III, tanto las municipalidades provinciales y distritales, estas se dan en la respectiva demarcación territorial que el Congreso de la República aprueba, que el Poder Ejecutivo propuso.

Art. IV finalidad, los gobiernos locales promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, así mismo representan al vecindario sostenible y armónico de su circunscripción.

Art. v. La organización y funciones específicas de los gobiernos locales se cimientan en una visión de Estado democrático, unitario, descentralizado y desconcentrado, con la finalidad de lograr el desarrollo sostenible del país.

El objeto y alcance de la ley y las clases de municipalidades esta ley orgánica presenta normas con respecto a la creación, naturaleza, origen, autonomía, finalidad, organización, competencias, tipos, clasificación y régimen económico de municipalidades; así como la relación entre ellas a su vez con diferentes organizaciones del Estado como también privadas, a ello se suma los regímenes especiales de las municipalidades y los mecanismos de participación ciudadana.

Los *Tipos de municipalidades* “aquí tenemos a las municipalidades provinciales o distritales. Las municipalidades de frontera están sujetas a régimen especial como también la Municipalidad Metropolitana de Lima. Conforme a la presente ley las municipalidades de centros poblados son creadas.”

La *jurisdicción y regímenes especiales* de las municipalidades se clasifican, en función de su jurisdicción y régimen especial; En función de su jurisdicción:

1) Municipalidad Provincial, rige en el territorio de dicha provincia y el distrito.

- 2) Municipalidad distrital, rige en el territorio del distrito.
- 3) Municipalidad de centro poblado, su jurisdicción es determinada por el concejo provincial, cuya propuesta la da el concejo distrital.

“Los *impuestos municipales* según los gobiernos locales están recaudados y fiscalizados por estos, ya que representan un ingreso directo a las municipalidades. Entre estos ingresos tenemos al IP, que viene a ser el que tiene más importancia luego tenemos al impuesto de Patrimonio Automotriz, impuesto de alcabala, impuesto a los juegos, el impuesto a los espectáculos Públicos y por último impuesto a las apuestas.” (Decreto legislativo N° 776, 2004)

El marco legal del IP, de la administración tributaria municipal viene a ser un organismo que se encarga de la administración de los tributos municipales. Es por ello que se promulgo el artículo N° 52 del TUO del Código Tributario ahí se manifiesta las contribuciones y también atribuciones para la administración de las tasas.

El acreedor del IP Según el Decreto legislativo N° 776, 2004, Art. 8° la Municipalidad está a cargo de la recaudación y fiscalización del impuesto predial según la ubicación del predio, El Servicio de Administración Tributaria (SAT) y la municipalidad de Sanmartín de Porres lleva a cabo esta acción en conjunto.

El deudor del IP Según el Decreto legislativo N° 776, 2004, Art. 9° son conocidos como sujetos pasivos a los contribuyentes que pueden ser personas naturales o jurídicas propietarios de un predio. Según el Decreto legislativo N° 776, 2004, Art. 10° cada 1° de enero del año se debe actualiza del padrón de sujetos pasivos. Por ello el adquirente no está obligado a pagar el impuesto predial cuando se adquiriera un predio con posterioridad a la fecha citada.

Entonces, nos *formulamos el problema* de la siguiente forma ¿De qué manera las Herramientas de Gestión de Cobranza, mejorarán la Recaudación del IP en la Municipalidad de La Victoria?

Además, la presente investigación se justifica por *conveniencia* ya que contribuirá a mejorar la recaudación del IP, usando herramientas de Gestión de cobranza en el municipalidad la Victoria 2018, ya que no hubo una preocupación en desarrollar o potenciar dichas herramientas para mejorar la recaudación del IP, en la mencionada municipalidad.

La presente investigación en *relevancia social* beneficiaría a las Municipalidades en general y empresas ya que, al mejorar las Herramientas de Gestión de Cobranza, hará una notable mejora en cuanto al recaudo de los Impuestos la gran causante del atraso del crecimiento en el Perú; y por ende a los contribuyentes al estar informados sobre en que está siendo utilizado el dinero cobrado por su municipalidad.

La presente investigación en *relevancias prácticas* ,La municipalidad de La Victoria Chiclayo, a través de los años, se ha ido mejorando como distrito, siendo considerado como futuro distrito ecológico, pero lamentablemente en cuanto a su recaudo ha mostrado deficiencias, específicamente en la recaudación del IP, además de brindar una visión exacta de la evolución de la recaudación y también la morosidad durante los últimos 4 años y de acuerdo a ello, saber tomar las medidas correctas que mejoraran las Herramientas de Gestión de Cobranza utilizadas.

La presente investigación tiene como *hipótesis* las estrategias de recaudación del IP mejora significativamente mediante la utilización de herramientas de gestión de cobranza en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.

Como *objetivo general* Proponer herramientas de gestión de cobranza para mejorar el proceso de recaudación del IP en la municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.
La *presente investigación como objetivos específicos*:

1. Analizar el proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.

2. Analizar la gestión de cobranza en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.
3. Analizar sus cuentas por cobrar de los Estados Financieros de la Municipalidad de La victoria Chiclayo 2018.
4. Diseñar la herramienta de gestión de cobranza para mejorar la recaudación del IP en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

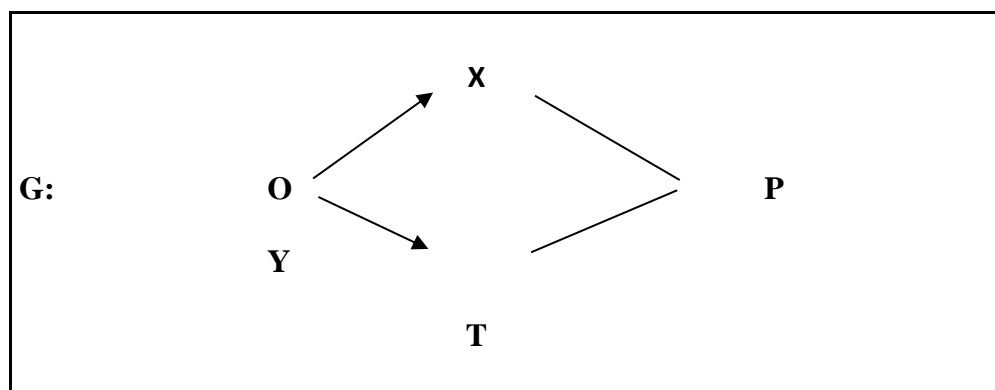
Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva. Según Gonzales, B. (2015), según el autor, el investigador tiene que decidir el mejor esquema para que sea aplicado al tipo de investigación realizada. Por ello consideraremos al diseño de investigación como una parte del procedimiento de cómo realizar la investigación propuesta.

Diseño de Investigación

Esta investigación presenta el diseño no experimental. Ya que es se considera no experimental a aquellos estudios o investigaciones que no hay un manejo deliberado de las variables, pues solo observamos fenómenos en su ambiente natural, posteriormente analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), la investigación conocida como transversal o transaccional, viene a ser aquellas que recolectan noticias en un único momento determinado, es decir presentan solo un tiempo. Con el fin de examinar y detallar variables, también en un momento dado su incidencia e interrelación. Esto es similar a tomar una fotografía de un momento único (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Figura 1 Propuesta de Herramientas de Gestión de Cobranza



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

G: Grupo observado: Municipalidad Distrital la Victoria Chiclayo 2018.

O: Observación: análisis documental y entrevista.

X: Gestión de Cobranza.

Y: Impuesto Predial.

P: Propuesta de gestión de cobranza.

T: Teoría tributaria.

2.2. Variables, Operacionalización de Variables

Variables: Variable Independiente: Gestión de cobranza -Variable Dependiente: Impuesto Predial

Fuente: elaboración propia

Variables	Definición conceptual
Gestión de Cobranza	Consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. (SISTEMA DE GESTION DE COBRANZAS, 2011).
Impuesto Predial	El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del Impuesto se considera predios a los terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio. (Ley de Tributación Municipal, 1993).

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos
Herramientas Gestión de Cobranza	Cobranza telefónica	Seguimiento y control de cobranza vía telefónica	Entrevista / Guía de entrevista Análisis documental / Guía de análisis documental
		Disposición de personal idóneo para el área	
		Uso de la información necesaria del cliente para el desarrollo de una gestión adecuada y productiva	
	Cobranza en terreno	Designación de personal y equipos tecnológicos	
		Gestión de información del cliente a través de un sistema de datos.	
	Búsqueda de datos	Disposición de canales de búsqueda	
	Tecnología móvil en la cobranza	Uso de la tecnología móvil	
	Administración de convenios	Utilización de convenios	
		Seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio	
	Informes para seguimiento de gestiones	Desarrollo de informes para seguimiento de gestiones	
Disposición de información histórica detallada del cliente			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos
Impuesto Predial	Marco normativo	Ley de Tributación Municipal	Análisis documental/ Guía de análisis documental
		Ley orgánica de las municipalidades	
	Recaudación	Ingresos anuales	
	Estados Financieros	Cuentas por Cobrar	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

a) Entrevista

Población: Estuvo constituida por trabajadores de Gerencia Administrativa y Rentas en la municipalidad de La Victoria Chiclayo, 2018.

Tabla 1

Área Administrativa y Renta de la Municipalidad de La Victoria, 2018.

Cargos	N° Trabajadores
	1
Tesorero	1
Contador	1
Logístico	1
Informático	1
Unidad de ejecución coactiva	1
Total	6

Fuente: área de administración y Renta de la municipalidad de la Victoria

Muestra

La muestra de estudio se obtuvo gracias a que se aplicó un tipo de muestreo no probabilístico donde utilizamos la técnica intencional. De acuerdo al criterio de la investigación se ha creído conveniente seleccionar a la Contadora de Renta de la Municipalidad de La victoria Chiclayo, ya que estos profesionales son los que conocen del tema de investigación.

Muestreo

b) Análisis documental

Población: conformada por todos los documentos del departamento de Administración de la municipalidad distrital de la Victoria Chiclayo, 2018.

Muestra: La muestra en este estudio formada por los documentos relacionados a las herramientas de gestión que usan para la recaudación del impuesto predial en la municipalidad de la Victoria Chiclayo, 2018.

c) Encuesta

Población: Constituida por los trabajadores del área de Gerencia de Administración y Rentas en la municipalidad de La Victoria Chiclayo, 2018.

Muestra: utilizamos un muestreo no probabilístico por conveniencia para obtener dicha muestra, puesto que, la población es pequeña y limitada, siendo todos los trabajadores del área (la misma cantidad que indica la población, seis).

2.4. Técnicas, instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

a) Técnicas e instrumentos

Técnicas: Entrevista

Pérez & Gardey (2008), tiene una finalidad entre el entrevistado y el público periodística donde se establece una comunicación indirecta entre ellos. Estas pueden ser estructuradas o no, de acuerdo al tipo de pregunta y el propósito.

Instrumento: Guía de entrevista

Esta guía de entrevista será aplicada al gerente de la municipalidad de la Victoria Chiclayo, dicha entrevista tiene como fin, obtener información con respecto a las

variables Gestión de Cobranza e Impuesto Predial. Para la elaboración de este instrumento de recolección de datos las cuales constan de 11 preguntas abiertas que evalúan las siguientes dimensiones.

Técnica: Análisis documental

Cruz (2015), dice que “el análisis documental es un trabajo mediante el cual obtenemos ciertas alcances del documento para presentarlo y proporcionar el acceso”.

Instrumento: Ficha documental

A los documentos relacionados se aplicara la guía de análisis documental, así como a las cuentas por cobrar de la recaudación tributaria de la municipalidad de la Victoria Chiclayo, 2018.

Técnica: Encuesta

Esta técnica se aplica a investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Instrumento: Cuestionario

Viene a ser un conjunto de preguntas que se hace a una o más variables a medir. Esta es congruente al planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2008). Este cuestionario será aplicado a seis trabajadores con el fin de conocer la forma en que se ejerce cobranza en la municipalidad de estudio.

b) Validez

Pérez y Gardey (2015), dicen que si la conclusión esta implícita en las premisas el argumento es valido. Debemos tener en cuenta que si la conclusion del argumento no es verdadera este aun puede ser deductivamente válido.

Para la realización de la validez de la información se realizará mediante el juicio de expertos (dos expertos) es decir personas especialistas en el tema de investigación en la cual se encargará de determinar que si tienen coherencia y permiten validar los diferentes instrumentos aplicados.

1. Datos generales

Nombres y apellidos: Antonio Céspedes García

Grado académico: Contador y Magister

Institución donde labora: Estudio Conntable Independiente

Email: antoniocespedes@hotmail.com

Instrumento: Encuesta

2. Nombres y apellidos: Hugo Collantes Palomino

Grado académico: Magister

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Email: hcollantes@ucv.edu.pe

Instrumento: Guía de entrevista

2.5. Procedimiento

La investigación que se realizó es descriptiva. Se recolectó información en la Municipalidad de la Victoria para poder así desarrollar métodos y procedimientos para la investigación de campo, la cual con los resultados obtenidos pudimos realizar cuadros en Excel.

2.6. Métodos de análisis de datos

Método Analítico

Según Ruiz (2005), afirma que este método de investigación se enfoca en la separación de un todo, con el fin de observar la naturaleza, las causas y los efectos. Se realiza el análisis de un hecho en particular. Gracias a este método conocemos más el objeto de estudio, gracias a ello: podemos explicar, realizar analogías, establecer nuevas teorías y comprender su comportamiento mejor. (p.128).

Se utilizó el método analítico para poder analizar cada parte de nuestra tesis, observando sus causas y efectos la cual nos llevará a su completo análisis. Haciendo un mejor y profundo estudio y así explicar más claro las teorías de nuestro tema de tesis.

Método deductivo

Ruiz (2005), tenemos que tener en cuenta la forma como los conceptos se definen (los elementos y relaciones que comprenden), esto se realiza en diferentes etapas de intermediación, lo cual hace pasar de afirmaciones generales a otras más particulares, de acuerdo a ello se busca acercarse a la realidad concreta utilizando guías o relativos empíricos. Todo ello es necesario si se quiere comprobar las hipótesis de acuerdo al material empírico obtenido.

Este método se utilizó para el estudio o análisis de la base teórica de las variables para poder comprender los principios, teoría y leyes. Así mismo este método fue utilizado para la elaboración del cuadro de operacionalización de las variables.

2.7. Aspectos éticos.

Valor social o científico

Toda investigación ética presenta valores, ello representa un juicio sobre la importancia científica y social en la investigación. Es por ello que a través de investigaciones se busca mejorar las condiciones de vida, que permita obtener conocimientos y a su vez abrir oportunidades para la superación y aunque no sea en forma inmediata dar solución a problemas.

Validez científica.

Un estudio en seres humanos tiene que ser por sí mismo un principio ético. Aquellas investigaciones que no puede generar juicio válido, se considera que usa prototipo sin justificados, métodos de bajo poder, que descuida los extremos y la información crítica, no es ética.

Selección equitativa de los sujetos.

Esta selección debe afirmar que dichos sujetos son elegidos de acuerdo a las preguntas o encuestas. Es por ello que la selección de sujetos se considera incluir de aquellos que se pueden beneficiar de un resultado positivo.

Evaluación independiente.

Existe un conflicto de intereses aleatorio de los sutiles. Estos intereses son capaces de encubrir y minar sus juicios relativos al diseño y por ende la realización de dicha investigación, también pueden intervenir en la labor de campo es decir en los análisis obtenidos.

Consentimiento informado

Tiene como finalidad informar a los individuos participantes en la investigación de que todo se está llevando conforme a sus valores, intereses y preferencias; y que si deciden participar lo hacen voluntariamente con el conocimiento necesario para decidir por ellos.

III. RESULTADOS

1.1. Analizar el proceso de recaudación del IP en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.

Para poder desarrollar el siguiente objetivo, hemos considerado la aplicación de una guía de entrevista, la cual fue desmenuzada con la contadora de la municipalidad distrital de La Victoria. A continuación, el detalle de esta y posteriormente su análisis general:

Entrevista a la Contadora de la Municipalidad de la Victoria.

1. ¿Qué proporción de la deuda de los contribuyentes ya prescribió?

No se sabe a ciencia cierta cuanto se ha prescrito ya que, dependiendo de las notificaciones realizadas al contribuyente, se podrá determinar los periodos que se encuentran en prescripción.

2. ¿Qué estrategias de cobranza utiliza la municipalidad?

En la municipalidad de la Victoria, utilizan las siguientes estrategias de cobranza: Notificación, emisión, requerimiento de pago, resolución de determinación y campañas de la declaración del IP.

3. ¿Cree usted que la municipalidad realiza una cobranza eficiente?

No, porque a pesar de que se les informa de la deuda no cumplen con ella; hay más de un 80% de morosidad por parte del contribuyente.

4. ¿Son suficientes las facultades que otorga la ley municipal para realizar una cobranza eficiente?

No aún falta mucho por corregir y una mejor gestión para el manejo de las cobranzas, sobre todo, una mejora a nivel del área de Renta dentro del municipio de la Victoria.

5. ¿Cómo están distribuidas las cuentas por cobrar? ¿En qué proporción?

Están divididas en dudosa, onerosa, activo corriente y no corriente.

6. ¿Qué proporción de dicha deuda se encuentra en cobranza coactiva?

Cobranza coactiva se encuentra un 30% de dicha deuda.

7. ¿Aplican la amnistía tributaria en dichas deudas en la municipalidad de la Victoria?

Sí en los años 2001 al 2008 se aplicó a un 15% de los contribuyentes, 2009 al 2011 un 20% y 2016 al 2018 un 35%.

8. ¿Son eficientes las amnistías tributarias que otorga la municipalidad a los contribuyentes?

En algunos casos sí, porque sí llegan a cancelar en el plazo establecido pero la mayoría no lo cumple.

9. ¿Cree usted que el ciudadano tiene buena percepción acerca de las amnistías tributarias?

No todos saben cómo y para qué sirve la amnistía tributaria, pero los que sí la usan en un poco porcentaje cumple con el pago para la regularización e incrementar la recaudación en el corto plazo.

10. ¿El estudio catastral utilizado para las obligaciones tributarias contiene datos actualizado a que año?

Actualmente la municipalidad no cuenta con plano catastral.

11. ¿Cree usted que teniendo una mejor herramienta de gestión de cobranza serviría para obtener un mejor recaudo en el impuesto predial?

Sí, usar las herramientas correctas de gestión de cobranza, para el cobro del impuesto ayudaría a que los contribuyentes paguen adecuadamente en la fecha dada y así habría notoria mejora con respecto a los servicios al ciudadano.

Análisis de la entrevista a la Contadora de la Municipalidad de La victoria Chiclayo.

En conclusión de la entrevista con la Contadora de la Municipalidad de la Victoria, Chiclayo; nos dio información importante con respecto a las herramientas que cuentan para la cobranza del impuesto predial y con ello buscar mejoras a través de un estudio utilizando las siguientes estrategias de cobranza: Notificación, emisión, requerimiento de pago, resolución de determinación y campañas de la declaración del impuesto predial; con ayuda de sus estados financieros que reflejarían en el estado que actualmente se encuentra la municipalidad.

Hoy en día existe una gran problemática respecto a la poca seguridad, áreas verdes y limpieza en las calles, pistas o alrededores del distrito donde vivimos, pero la gran interrogante es ¿por qué no es suficiente o cuáles son los motivos? Bueno si eres uno de los contribuyentes que no paga al día su impuesto predial para así lograr todo lo deseado entonces no estamos con el derecho a pedir algo que no hacemos para así ser retribuidos. La Municipalidad de la Victoria, decidieron implementar amnistías tributarias como un método efectivo con el fin tener recursos financieros adicionales y con ello se logra aminorar los costos derivados de litigios, pero son pocos los contribuyentes que hacen uso de este beneficio y cumplen con pagar su deuda habiendo un alto porcentaje que hace caso omiso.

Dentro el cuestionario nos mencionó la falta de un plano catastral con el cual podemos brindar facilidades o medios los cuales lograrían identificar exactamente necesaria con este fin, entonces un solo registro completo puede brindar lo que ocurre durante la situación en determinado momento, pero actualmente la municipalidad no cuenta con uno.

1.2. Analizar la gestión de cobranza en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.

En este caso, para llegar a cumplir el objetivo, hemos considerado, la aplicación de un cuestionario, dirigido a los trabajadores presentes en el área de Renta, detalla de la siguiente manera; y posteriormente su análisis:

Resultado de la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad de La Victoria del área de Renta.

Tabla 2 ¿La municipalidad cuenta con un sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	1	17%
En desacuerdo	2	33%
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	33%
De acuerdo	1	17%
Totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia

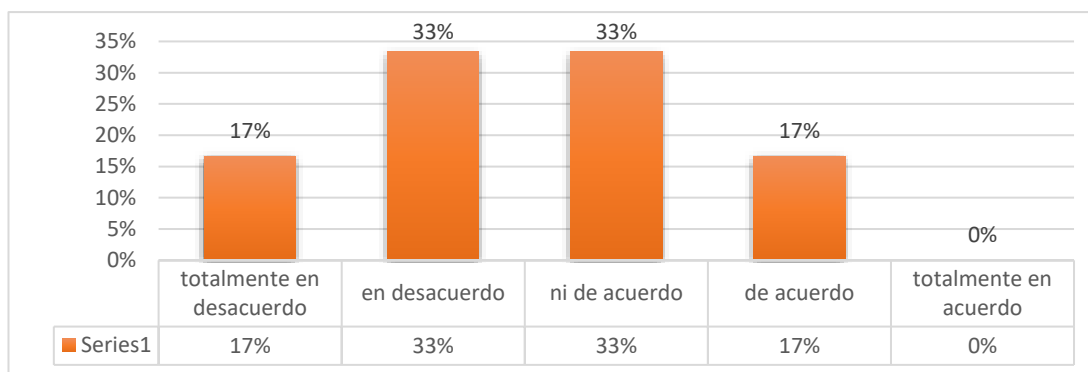


Figura 2 ¿La municipalidad cuenta con un sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza?

Conforme al resultado obtenido en figura 1 se pudo observar que un 50% de la muestra elegida está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad cuenta con un sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza.

Tabla 3 ¿La municipalidad dispone de personal idóneo para el desarrollo de estas actividades en el área de cobranza?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	1	17%
en desacuerdo	3	50%
ni de acuerdo	1	17%
de acuerdo	1	17%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

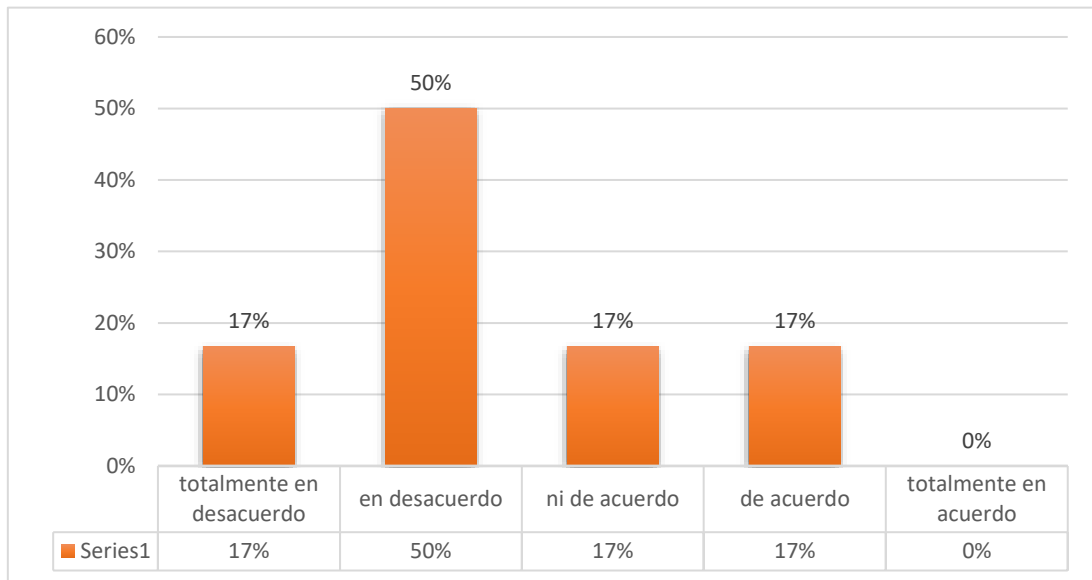


Figura 3 ¿La municipalidad dispone de personal idóneo para el desarrollo de estas actividades en el área de cobranza?

Conforme al resultado obtenido en figura 2 se pudo observar que un 67% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad dispone de personal idóneo para el desarrollo de las actividades de cobranza.

Tabla 4 ¿La municipalidad hace uso de la información, del cliente para un adecuado y productivo el desarrollo de gestión?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	1	17%
en desacuerdo	2	33%
ni de acuerdo	2	33%
de acuerdo	1	17%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

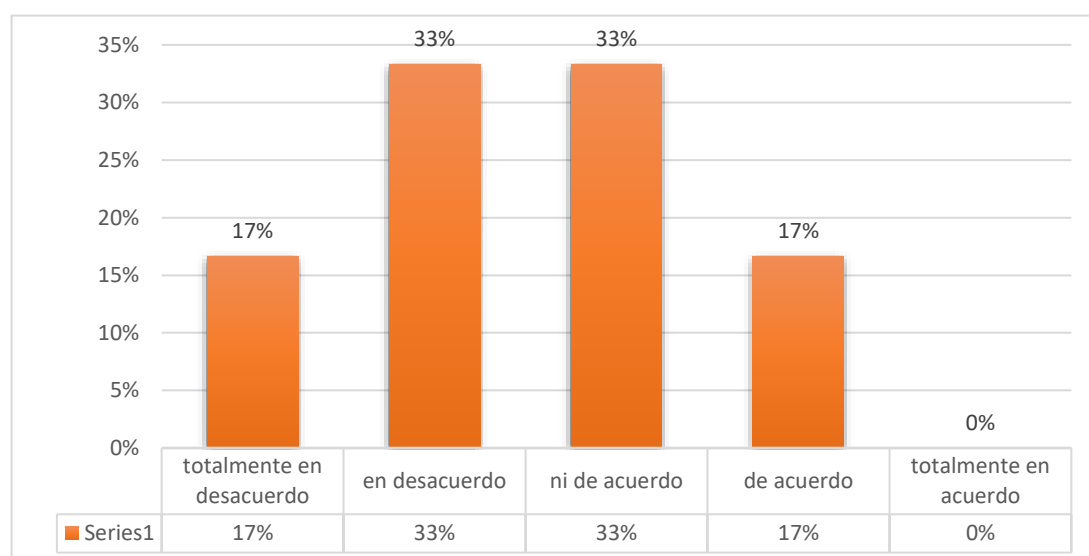


Figura 4 ¿La municipalidad hace uso de la información, del cliente para un adecuado y productivo el desarrollo de gestión?

Conforme al resultado obtenido en la figura 3 se pudo observar que un 50% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que la municipalidad hace uso de la información, del cliente para un adecuado y productivo el desarrollo de gestión.

Tabla 5 ¿La municipalidad designa personal y equipos tecnológicos para la cobranza en terreno?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	3	50%
en desacuerdo	2	33%
ni de acuerdo	1	17%
de acuerdo	0	0%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

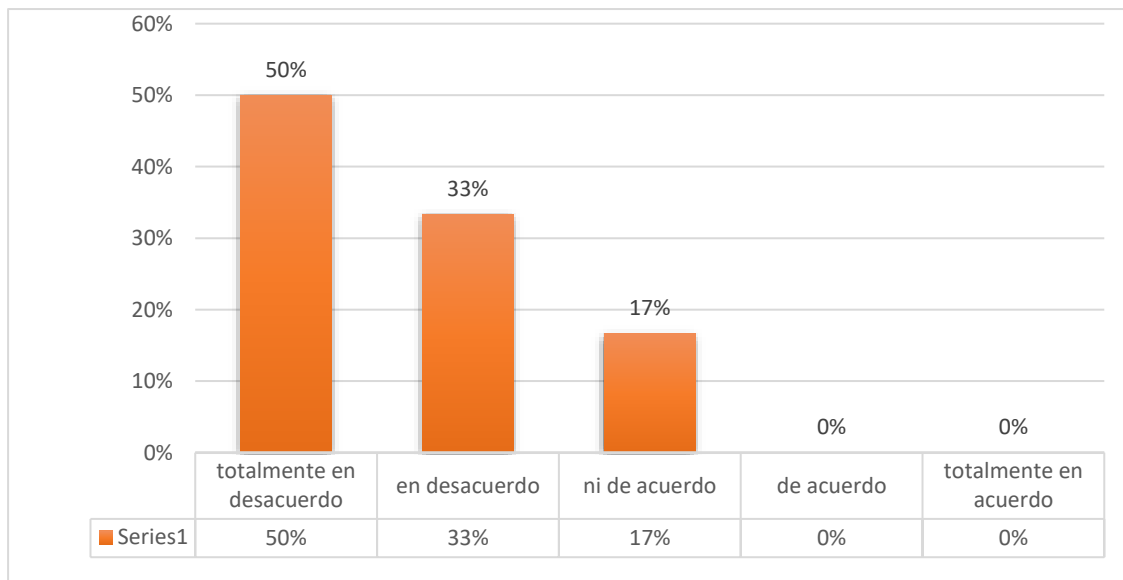


Figura 5 ¿La municipalidad designa personal y equipos tecnológicos para la cobranza de terreno?

Conforme al resultado obtenido en la figura 4 se pudo observar que un 83% de la muestra elegida está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad designa personal y equipos tecnológicos para la cobranza de terrenos.

Tabla 6 ¿La municipalidad gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0%
en desacuerdo	3	50%
ni de acuerdo	2	33%
de acuerdo	1	17%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

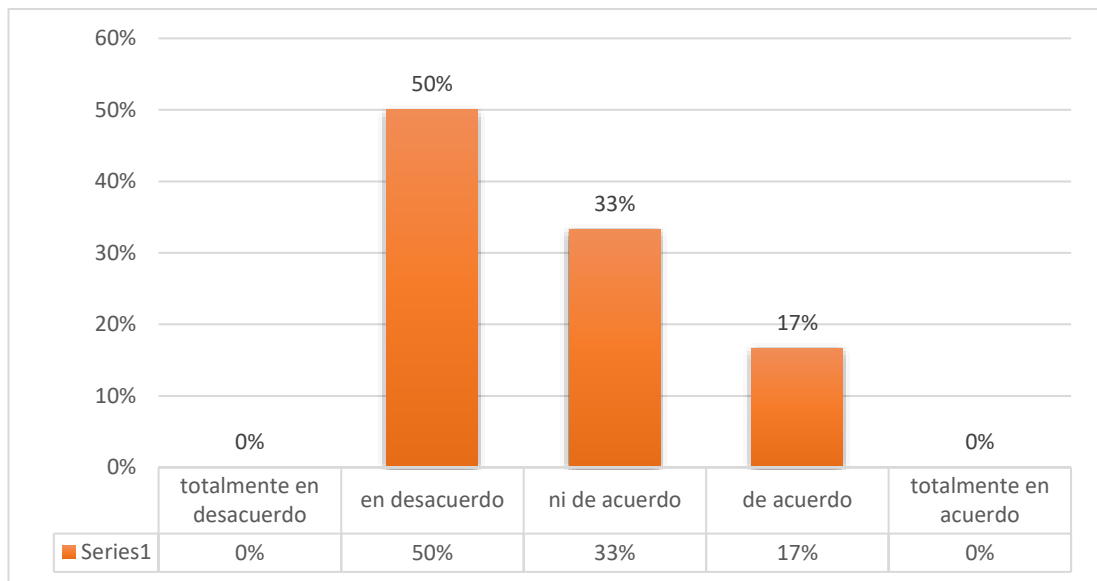


Figura 6 ¿La municipalidad gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos?

Conforme al resultado obtenido en la figura 5 se pudo observar que un 50% de la muestra elegida está, en desacuerdo en que la municipalidad gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos.

Tabla 7 ¿La municipalidad dispone de canales de búsqueda, como internet, entre otros?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	0	0%
en desacuerdo	2	33%
ni de acuerdo	2	33%
de acuerdo	1	17%
totalmente en acuerdo	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

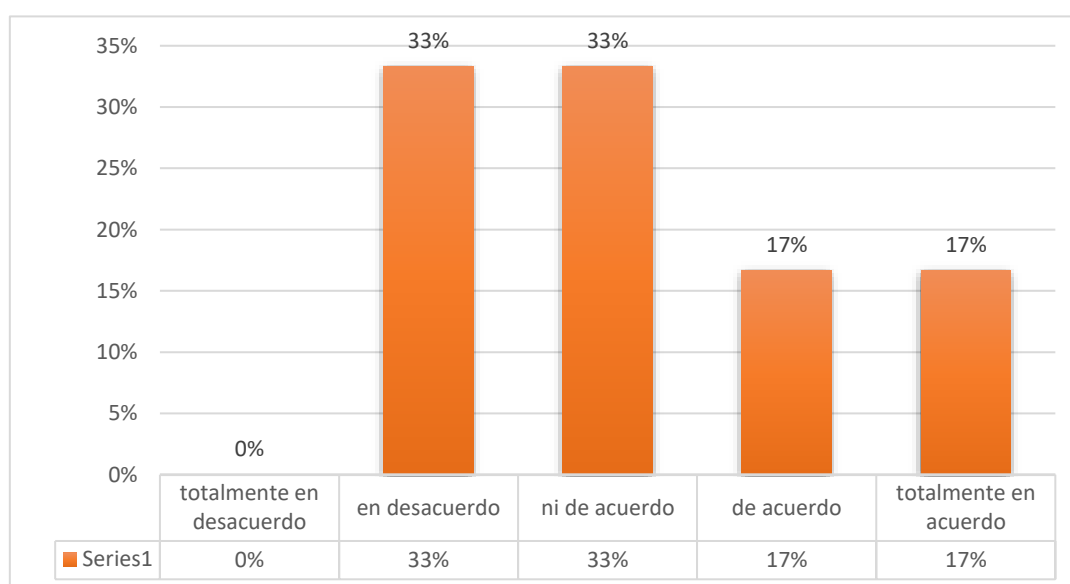


Figura 7 ¿La municipalidad dispone de canales de búsqueda, como internet, entre otros?

Conforme al resultado obtenido en la figura 6 se pudo observar que un 66% de la muestra elegida está, en desacuerdo y; ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la municipalidad dispone de canales de búsqueda, como internet, entre otros.

Tabla 8¿La municipalidad hace uso de la tecnología móvil, como el WhatsApp, SMS, entre otros?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	2	33%
en desacuerdo	3	50%
ni de acuerdo	1	17%
de acuerdo	0	0%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

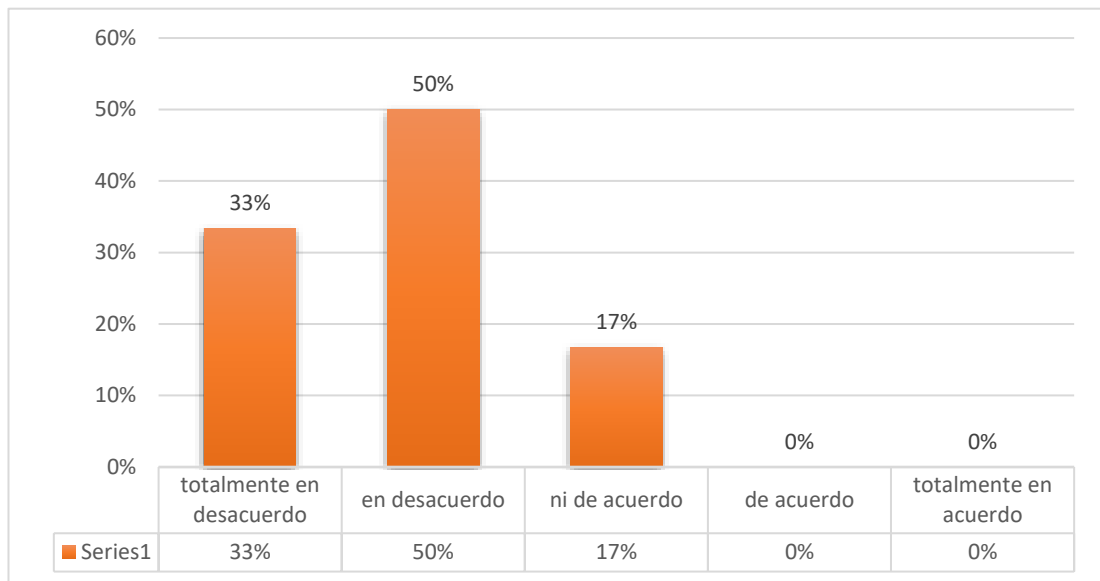


Figura 8¿La municipalidad hace uso de la tecnología móvil, como el WhatsApp, SMS, entre otros?

Conforme al resultado obtenido en la figura 7 se pudo observar que un 83% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad hace uso de la tecnología móvil, como el WhatsApp, SMS, entre otros.

Tabla 9; La municipalidad utiliza convenios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	2	33%
en desacuerdo	3	50%
ni de acuerdo	1	17%
de acuerdo	0	0%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

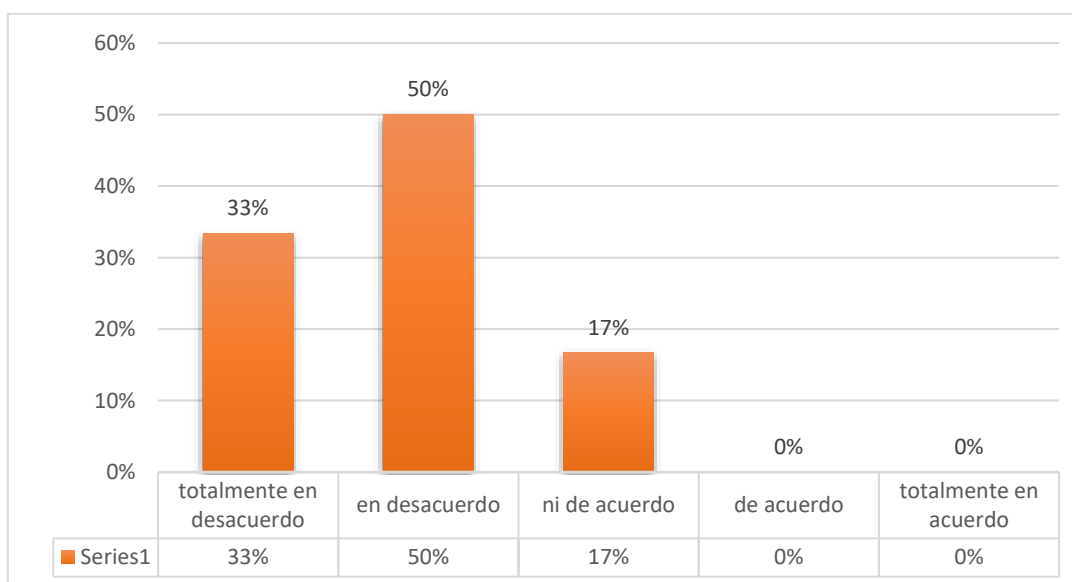


Figura 9; La municipalidad utiliza convenios entre municipalidades?

Conforme al resultado obtenido en la tabla 8 y figura 8 se pudo observar que un 83% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad utiliza convenios entre municipalidades.

Tabla 10 ¿La municipalidad hace seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	0	0%
en desacuerdo	3	50%
ni de acuerdo, ni desacuerdo	2	33%
de acuerdo	1	17%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

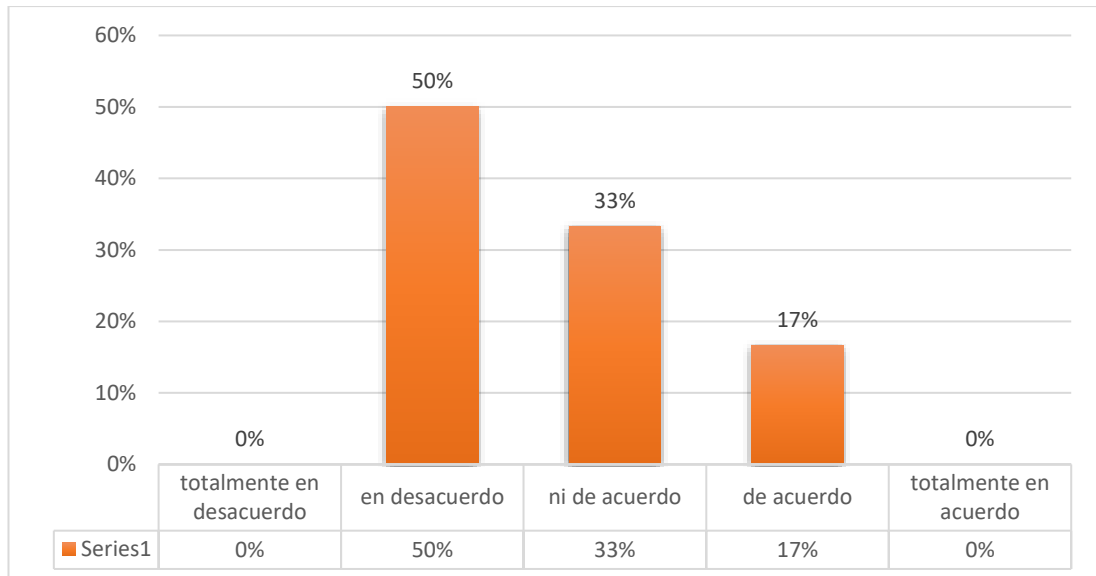


Figura 10 ¿La municipalidad hace seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio?

Conforme al resultado obtenido en la figura 9 se pudo observar que un 50% de la muestra elegida está; en desacuerdo en que la municipalidad hace seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio.

Tabla 11 ¿La municipalidad desarrolla informes para seguimiento de resultados de las gestiones a los clientes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	1	17%
en desacuerdo	2	33%
ni de acuerdo	2	33%
de acuerdo	1	17%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

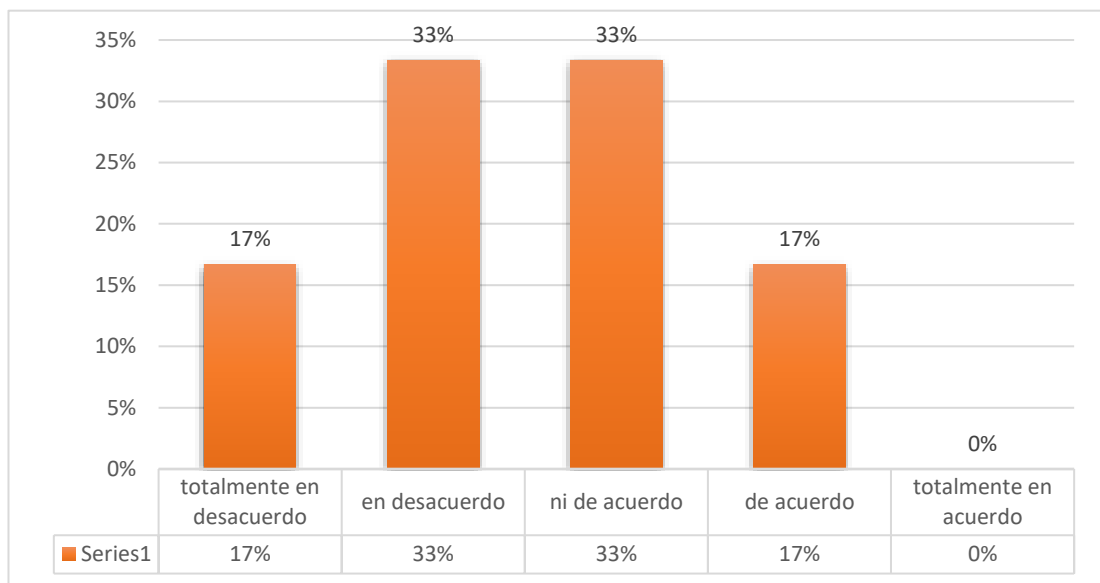


Figura 11 ¿La municipalidad desarrolla informes para seguimiento de resultados de las gestiones a los clientes?

Conforme al resultado obtenido en la figura 10 se pudo observar que un 50% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad desarrolla informes para seguimiento de resultados de las gestiones a los clientes.

Tabla 12 ¿La municipalidad dispone de información histórica detallada del cliente?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
totalmente en desacuerdo	1	17%
en desacuerdo	2	33%
ni de acuerdo	2	33%
de acuerdo	1	17%
totalmente en acuerdo	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: encuesta propia

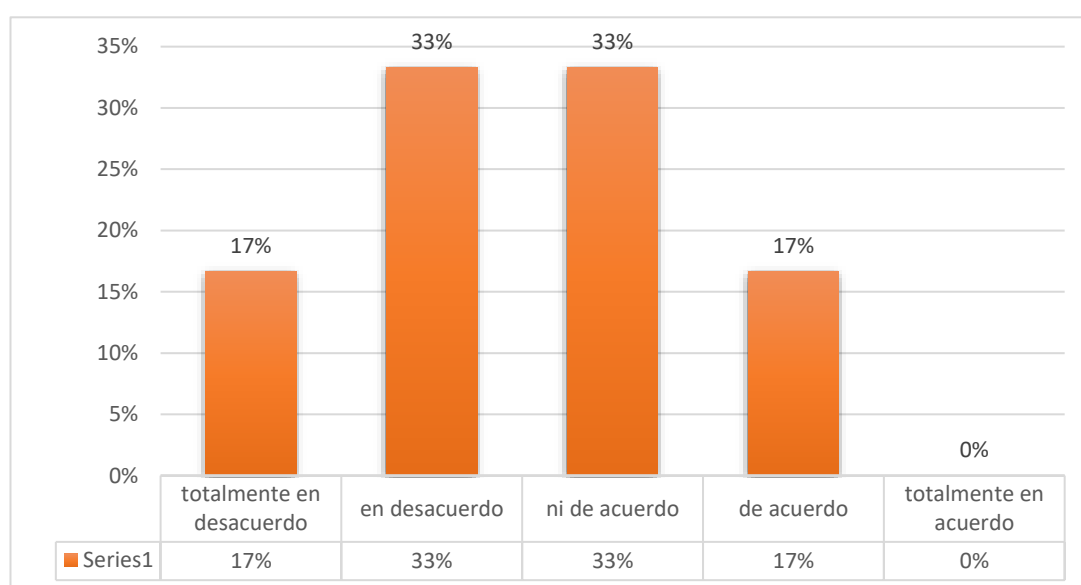


Figura 12 ¿La municipalidad dispone de información histórica detallada del cliente?

Conforme al resultado obtenido en la tabla 11 y figura 11 se pudo observar que un 50% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad dispone de información histórica detallada del cliente.

Análisis del cuestionario

En cuanto a resolver nuestro primer objetivo, se pudo encontrar y determinar en nuestros resultados, según las diversas tablas y figuras, que visualizamos, como en la figura 1, 2 y 3, el personal está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad cuenta con un sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza; asimismo, más del 50% está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad si presenta personal capacitado para el desarrollo de las actividades de cobranza y; un 50% está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que la municipalidad hace uso de la información, del cliente para un adecuado y productivo el desarrollo de gestión.

Por otro lado, en la figura 4 y 5, un 83% del personal están, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo referente a que la municipalidad dispone personal y equipos tecnológicos para la cobranza de terrenos y; un 50% en desacuerdo en que la municipalidad gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos.

Asimismo, se visualiza en la figura 6, más del 50% están, en desacuerdo y; ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la municipalidad dispone de canales de búsqueda, como internet, entre otros.

En cuanto al uso de la tecnología móvil, nuestros resultados, reflejada en la figura 7, más del 50% están, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad hace uso de la tecnología móvil, como el WhatsApp, SMS, entre otros.

Respecto a los convenios, nuestros resultados, se puede visualizar en la figura 8 y 9, un 83% están, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad utiliza convenios entre municipalidades y; un 50% están; en desacuerdo en que la municipalidad hace seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio.

Por último, conforme a nuestros resultados, se visualiza en la figura 10 y 11, un 50% están, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad desarrolla informes para seguimiento de resultados de las gestiones a los clientes y; en el mismo porcentaje (%) de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad dispone de información histórica detallada del cliente.

1.3. Elaborar un diagnóstico de los estados financieros

Análisis financiero

Se realizará un análisis a través de métodos financieros la aplicación de estos métodos se podrá tener información sobre la situación financiera de la Municipalidad distrital La victoria Chiclayo 2018 y además se podrá detectar los riesgos que afrontan la empresa y los que podría afrontar.

Tabla 13 Estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2014 al 2015 expresado en nuevos soles.

Activo	2014	2015	Pasivo y Patrimonio	2014	2015
Activo Corriente			Pasivo Corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	1,942,743.14	4,651,958.86	Sobregiros Bancarios	0	0
Inversiones disponibles	0	0	Cuentas por pagar a Proveedores	4,389,116.46	323,076.97
Cuentas por cobrar (neto)	8,241,677.48	8,842,577.25	Impuestos, Contribuciones y Otros	1,339,115.78	1,244,460.78
Otras cuentas por cobrar	136,495.61	118,348.59	Remuneraciones y beneficios Sociales	3,368.62	5,010.42
Inventarios	63,990.77	92,918.25	Obligaciones Previsionales	0	0
Servicios y otros pagados por Anticipado	9,332.68	15,797.20	Operaciones de Crédito	0	0
Otras cuentas del Activo	6,011,700.97	130,858.45	Parte cte. Deudas a largo plazo	0	0
			Otras cuentas del Pasivo	38,588.24	659,052.39
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	16,405,940.65	13,852,458.60	TOTAL PASIVO CORRIENTE	5,770,189.10	2,231,600.56

Fuente: Guía de análisis documental

3.3.1. Elaborar un diagnóstico de los estados financieros

Análisis financiero

Se realizará un análisis a través de métodos financieros la aplicación de estos métodos se podrá tener información sobre la situación financiera de la Municipalidad distrital La victoria Chiclayo 2018 y además se podrá detectar los riesgos que afrontan la empresa y los que podría afrontar.

Tabla 14 Estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2016 al 2017 expresado en nuevos soles.

Activo	2016	2017	Pasivo y Patrimonio	2016	2017
Activo Corriente			Pasivo Corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	3,917,626.70	10,526,526.15	Sobregiros Bancarios	0	0
Inversiones disponibles	0	0	Cuentas por pagar a Proveedores	766,416.38	736,742.81
Cuentas por cobrar (neto)	5,441,987.97	6,764,905.21	Impuestos, Contribuciones y Otros	1,830,539.96	903,648.27
Otras cuentas por cobrar	408,945.97	249,540.72	Remuneraciones y beneficios Sociales	17,923.84	16,043.75
Inventarios	134,807.50	104,830.01	Obligaciones Previsionales	0	0
Servicios y otros pagados por Anticipado	8,187.20	62,795.48	Operaciones de Crédito	0	0
Otras cuentas del Activo	0	192,674.12	Parte cte. Deudas a largo plazo	0	0
			Otras cuentas del Pasivo	156.28	115,207.56
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	9,911,555.34	17,901,271.69	TOTAL PASIVO CORRIENTE	2,615,036.46	1,771,642.39

Fuente: Guía de análisis documental

1.4. Diseñar herramienta de cobranza para mejorar la recaudación del IP en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.

I. Generalidades, aspectos generales

El Distrito de La Victoria fue creado por Ley 23926 el 14/09/1984, donde era Presidente de la República Fernando Belaúnde Terry, este distrito pertenece a la provincia de Chiclayo, se encuentra ubicado en el Departamento de Lambayeque, y se encuentra administrado por el Gobierno Regional de Lambayeque.

1.1 Antecedentes históricos

“Barrio Marginal La Victoria” fue como nació oficialmente el 8 de septiembre de 1961 mediante Resolución N° 131 de la Corporación Nacional de Vivienda, antes de ser La Victoria.

La Victoria deja de ser barrio marginal y pasa a ser un Pueblo Joven desde el 9 de febrero de 1972, se elige el Comité Pro Elevación a Distrito del Pueblo Joven La Victoria, donde la presidencia cae en José Félix Paz Pérez. La política económica y financiera del Concejo Distrital de Requena da origen a La Victoria, el fenómeno demográfico de la inmigración de habitantes de los pueblos de la Sierra de Cajamarca, Bagua, Jaén y de los pueblos del departamento cercanos al distrito aumenta la población y lo sigue haciendo.

1.2 Ubicación

Se encuentra al sur de la ciudad de Chiclayo, presenta un llano relieve y cuenta con una extensión de 32 Km² de territorio

1.3. Misión y visión

Misión

Fortalecer las acciones del servicio de seguridad ciudadana y prevenir la violencia social y familiar y mejorar la infraestructura urbana y vial, manteniendo el orden, limpieza y conservando del medio ambiente, minimizando los riesgos en la población.

Visión

La Municipalidad Distrital de La Victoria es una institución pública moderna, eficiente, eficaz y transparente, con personal competitivo y vocación de servicio; que promueve la participación ciudadana en la planificación y gestión integral del desarrollo sostenible del distrito.

1.4. FODA

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Ineficiente planificación de las adquisiciones y contrataciones públicas.	Entidad enmarcada en la Ley Orgánica de Municipalidades.
Deficiente infraestructura municipal.	Capacitación progresiva de recursos humanos
Alto nivel de rotación personal.	Facilidad de adaptación al cambio.
Falta de capacitación continua al personal.	Manejo de nuevas tecnologías de la información
Inexistencia de políticas para el control de inventarios.	Bajos niveles de ausentismo en el trabajo.
Deficiente comunicación con los niveles de gobierno local y regional.	Desarrollo de programas orientados a lograr igualdad de oportunidades.
Deficiente política de cobranza de impuestos	Personal disponible para derivarlo a alguna área.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Firma de convenios de cooperación técnica Internacional	Falta cultura tributaria en los ciudadanos del distrito.
Implementación de nuevos programas estratégicos enfocados en resultados.	Inadecuada participación de los ciudadanos con los programas sociales.
Tenemos la mejor ubicación del Perú en los rankings internacionales, que contribuyen a mejorar el clima de negocios.	Retraso en las Transferencias de los recursos públicos a la entidad.
Mayores transparencias de recursos públicos.	Disminución de las transferencias de los recursos públicos.
Participación de la población en el proceso de planificación del desarrollo del distrito.	Calentamiento Global: fenómenos naturales.

Fuente: Elaboración propia

II. Herramientas de la propuesta

2.1 Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Determinar las estrategias como herramientas de gestión de cobranza en la recaudación del IP de la municipalidad de La Victoria.

Objetivos específicos

1. Conocer si existe cobranza vía telefónica en la recaudación del impuesto predial.
2. Conocer si se gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos y si se designa personal y equipos tecnológicos, a través de un plan de cobranza de terreno.
3. Identificar si existe una disposición de búsqueda de canales para informarse de las distintas situaciones.
4. Identificar si se ha usado la tecnología móvil para la recaudación del impuesto predial.
5. Conocer si se utiliza y realiza un seguimiento adecuado para desarrollar convenios en la recaudación de impuestos.
6. Identificar si se dispone de información histórica y detallada del usuario para desarrollar informes en la recaudación de impuesto predial.

2.2. Desarrollo de los objetivos

Objetivo específico 1:

Conocer si existe cobranza vía telefónica en la recaudación del impuesto predial.

Conforme a nuestros resultados, y lo que se visualiza en la figura 1, 2 y 3, un 50% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad cuenta con un sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza; asimismo, el 67% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad dispone de personal ideal para el desarrollo de las actividades de cobranza y; un 50% de la muestra elegida está, totalmente en

desacuerdo y en desacuerdo que la municipalidad hace uso de la información, del cliente para un adecuado y productivo desarrollo de gestión.

Objetivo específico 2:

Conocer si se gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos y si se designa personal y equipos tecnológicos, a través de un plan de cobranza de terreno.

Conforme a nuestros resultados, y lo que se visualiza en la figura 4 y 5, un 83% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad designa personal y equipos tecnológicos para la cobranza de terrenos y; 50% de la muestra elegida en desacuerdo en que la municipalidad gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos.

Objetivo específico 3:

Identificar si existe una disposición de búsqueda de canales para informarse de las distintas situaciones.

Conforme a nuestros resultados, y lo que se visualiza en la figura 6, un 66% de la muestra elegida está, en desacuerdo y; ni de acuerdo ni en desacuerdo, en que la municipalidad dispone de canales de búsqueda, como internet, entre otros.

Objetivo específico 4:

Identificar si se ha usado la tecnología móvil para la recaudación del impuesto predial.

Conforme a nuestros resultados, y lo que se visualiza en la figura 7, un 83% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad hace uso de la tecnología móvil, como el WhatsApp, SMS, entre otros.

Objetivo específico 5:

Conocer si se utiliza y realiza un seguimiento adecuado para desarrollar convenios en la recaudación de impuestos.

Conforme a nuestros resultados, y lo que se visualiza en la figura 8 y 9, un 83% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad utiliza convenios entre municipalidades y; un 50% de la muestra

elegida está; en desacuerdo en que la municipalidad hace seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio.

Objetivo específico 6:

Identificar si se dispone de información histórica y detallada del usuario para desarrollar informes en la recaudación de impuesto predial.

Conforme a nuestros resultados, y lo que se visualiza en la figura 10 y 11, un 50% de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad desarrolla informes para seguimiento de resultados de las gestiones a los clientes y; en el mismo porcentaje (%) de la muestra elegida está, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en que la municipalidad dispone de información histórica detallada del cliente.

2.3. Metas

1. Un Call Center para cobranzas.
2. Un plan de cobranza en terreno, integrado con un sistema de datos de clientes.
3. Un mapa de canales de búsqueda.
4. Un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles.
5. Un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos.
6. Un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los usuarios, históricos, actuales y proyectivas para la redacción de informes.

2.4. Estrategias

1. Diseñar un Call Center.
2. Elaborar un plan de cobranza en terreno, integrado con un sistema de datos de clientes.
3. Diseñar un mapa de canales de búsqueda.
4. Elaborar un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles.
5. Elaborar un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos.

6. Diseñar un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los usuarios, históricos, actuales y proyectivas para la redacción de informes.

2.5. Actividades

E.1. Diseñar un Call Center

- A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.*
- A.2. Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.*
- A.3. Aprobar el proyecto.*

E.2. Elaborar un plan de cobranza en terreno, integrado con un sistema de datos de usuarios.

- A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.*
- A.2. Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.*
- A.3. Aprobar el proyecto.*

E.3. Diseñar un mapa de canales de búsqueda

- A.1. Designar un responsable para el diseño del mapa*

E.4. Elaborar un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles

- A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.*
- A.2. Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.*
- A.3. Aprobar el proyecto.*

E.5. Elaborar un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos

- A.1. Programar una reunión de trabajo con asesoría legal, cobranza y alcalde*
- A.2. Identificar puntos críticos de la cobranza en la recaudación de impuestos prediales a usuario.*

A.3.Determinar procedimientos claros, precisos y alcanzables para mejorar la cobranza en la recaudación del IP., según las realidades de los usuarios.

A.4.Elaborar un proyecto de Ordenanza.

A.5.Aprobación y publicación de la Ordenanza.

E.6. Diseñar un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los usuarios, históricos, actuales y proyectivas para la redacción de informes

A.1.Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

A.3.Aprobar el proyecto.

2.6. Responsable de la actividad y tiempo estimado

E.1. Diseñar un Call Center

A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

Responsable: jefe del área de cobranza

Tiempo estimado:2 semanas

A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

Responsable: Jefe de Logística

Tiempo estimado:2 días

A.3. Aprobar el proyecto.

Responsable: Gerencia General y alcalde

Tiempo estimado:2 semanas

E.2. Elaborar un plan de cobranza en terreno, integrado con un sistema de datos de clientes.

A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

Responsable: Jefe del área de cobranza

Tiempo estimado:1 semana

A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

Responsable: Jefe de Logística

Tiempo estimado:2 días

A.3. Aprobar el proyecto.

Responsable: Gerencia General y alcalde

Tiempo estimado: 1 semana

E.3. Diseñar un mapa de canales de búsqueda

A.1. Designar un responsable para el diseño del mapa

Responsable: Jefe de Logística y asistente

Tiempo estimado: 1 semana

E.4. Elaborar un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles

A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

Responsable: Jefe de cobranza y asistente

Tiempo estimado: 1 semana

A.2. Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

Responsable: Gerencia

Tiempo estimado: 1 semana

A.3. Aprobar el proyecto.

Responsable: Gerencia y alcalde

Tiempo estimado: 2 semanas

E.5. Elaborar un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos

A.1. Programar una reunión de trabajo con asesoría legal, cobranza y alcalde.

Responsable: alcalde, Gerencia, Asesoría legal y Jefe de cobranza

Tiempo estimado: 2 semanas

A.2. Identificar puntos críticos de la cobranza en la recaudación de impuestos prediales a usuario.

Responsable: Gerencia, Asesoría legal y Jefe de cobranza

Tiempo estimado: 2 semanas

A.3. Determinar procedimientos claros, precisos y alcanzables para mejorar la cobranza en la recaudación del IP, según las realidades de los usuarios.

Responsable: Gerencia, Asesoría legal y Jefe de cobranza

Tiempo estimado: 1 semana

A.4. Elaborar un proyecto de Ordenanza.

Responsable: Asesoría legal y Jefe de cobranza

Tiempo estimado: 1 semana

A.5. Aprobación y publicación de la Ordenanza.

Responsable: Consejo Municipal

Tiempo estimado:3 semanas

E.6. Diseñar un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los clientes históricas, actuales y proyectivas para la redacción de informes

A.1.Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

Responsable: Jefe de cobranza y Jefe de sistemas

Tiempo estimado:2 semanas

A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

Responsable: Jefe de logística

Tiempo estimado:2 semanas

A.3.Aprobar el proyecto.

Responsable: Gerencia y alcalde

Tiempo estimado:1 semana

2.7. Presupuesto de la actividad y Presupuesto total de la propuesta

E.1. Diseñar un Call Center

A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

A.3. Aprobar el proyecto.

Presupuesto por las tres actividades :S/. 10000.00

E.2. Elaborar un plan de cobranza en terreno

A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

A.3. Aprobar el proyecto.

Presupuesto por las tres actividades/. 600.00

E.3. Diseñar un mapa de canales de búsqueda

A.1.Designar un responsable para el diseño del mapa

Presupuesto por las actividades/. 0.00 soles

E.4. Elaborar un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles

A.1.Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

A.3.Aprobar el proyecto.

Presupuesto por las tres actividades: S/. 3000.00 soles

E.5. Elaborar un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos

A.1. Programar una reunión de trabajo con asesoría legal, cobranza y alcalde.

A.2. Identificar puntos críticos de la cobranza en la recaudación de impuestos prediales a usuario.

A.3. Determinar procedimientos claros, precisos y alcanzables para mejorar la cobranza en la recaudación del IP, según las realidades de los usuarios.

A.4. Elaborar un proyecto de Ordenanza.

A.5. Aprobación y publicación de la Ordenanza.

Presupuesto por las cinco actividades: S/. 00.00 soles

E.6. Diseñar un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los usuarios, históricos, actuales y proyectivas para la redacción de informes

A.1.Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.

A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.

A.3.Aprobar el proyecto.

Presupuesto por las tres actividades :S/. 6000.00 soles

Presupuesto total por la propuesta: S/. 19600.00 soles

2.8. Diagrama de Gantt con las actividades de la propuesta

DIMENSIÓN 1: Cobranza telefónica

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
conocer si existe cobranza via telefonica en la recaudacion del impuesto predial.	un call center para cobranza	diseñar un call center	<p>A.1. Gestionar la necesidad por un proyecti de requerimiento, con su respectivo presupuesto.</p> <p>A.2. Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.</p> <p>A.3. Aprobar el proyecto</p>	<p>Jefe del área de cobranza</p> <p>Jefe de logistia Gerencia General y alcalde</p>	2 semanas 2 días 2 semanas	S/.1000.00

DIMENSIÓN 2: Cobranza en terreno

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Conocer si se gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos y si se designa personal y equipos tecnológicos, a través de un plan de cobranza de terreno.	Un plan de cobranza en terreno.	Elaborar un plan de cobranza en terreno.	A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.	Jefe del área de cobranza	1 semana	S/. 600.00
			A.2. Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.	Jefe de Logística	2 días	
			A.3. Aprobar el proyecto.	Gerencia General y Alcalde	1 semana	

DIMENSIÓN 3: Búsqueda de datos

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Identificar si existe una disposición de búsqueda de canales para informarse de las distintas situaciones.	Un mapa de canales de búsqueda.	Diseñar un mapa de canales de búsqueda.	A.1. Designar un responsable para el diseño del mapa.	Jefe de Logística y asistente	1 semana	S/. 0.00 soles

DIMENSIÓN 4: Tecnología móvil en la cobranza

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Identificar si se ha usado la tecnología móvil para la recaudación del impuesto predial.	Un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles.	Elaborar un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles.	<i>A.1. Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.</i>	<i>Jefe de cobranza y asistente</i>	<i>1 semana</i>	S/. 3000.00 soles
			<i>A.2. Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento.</i>	<i>Gerencia</i>	<i>1 semana</i>	
			<i>A.3. Aprobar el proyecto.</i>	<i>Gerencia y Alcalde</i>	<i>2 semanas</i>	

DIMENSIÓN 5: Administración de convenios

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Conocer si se utiliza y realiza un seguimiento adecuado para desarrollar convenios en la recaudación de impuestos.	Un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos.	Elaborar un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos.	A.1.Programar una reunión de trabajo con asesoría legal, cobranza y alcalde	Alcalde, Gerencia, Asesoría legal y Jefe de cobranza	2 semanas	S/. 00.00 soles
			A.2.Identificar puntos críticos de la cobranza en la recaudación de impuestos prediales a usuario.	Gerencia, Asesoría legal y Jefe de cobranza	2 semanas	
			A.3.Determinar procedimientos claros, precisos y alcanzables para mejorar la cobranza en la recaudación del impuesto predial, según las realidades de los usuarios.	Gerencia, Asesoría legal y Jefe de cobranza	1 semana	
			A.4.Elaborar un proyecto de Ordenanza.	Asesoría legal y Jefe de cobranza	1 semana	
			A.5.Aprobación y publicación de la Ordenanza.	Consejo Municipal	3 semanas	

DIMENSIÓN 6: Informes para seguimiento de gestiones

OBJETIVO	META	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Identificar si se dispone de información histórica y detallada del cliente para desarrollar informes en la recaudación de impuesto predial.	Un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los clientes históricas, actuales y proyectivas para la redacción de informes.	Diseñar un sistema integral de sub sistemas para obtener los diversos tipos de datos de los clientes históricas, actuales y proyectivas para la redacción de informes.	A.1.Gestionar la necesidad por un proyecto de requerimiento, con su respectivo presupuesto.	Jefe de cobranza y Jefe de sistemas	2 semanas	S/. 6000.00 soles
			A.2.Analizar la asignación de presupuesto para requerimiento	Jefe de logística,	2 semanas	
			A.3.Aprobar el proyecto.	Gerencia y Alcalde	1 semana	

Presupuesto total por la propuesta: S/. 19600.00 soles

IV. DISCUSIÓN

como propósito esta investigación pretendió hallar una mejora en las Herramientas de Gestión de Cobranza que utiliza en la Municipalidad de la Victoria, Chiclayo, la gestión de cobranza viene a ser lo más importante para el desarrollo de todo negocio, entidad o municipio; es por ello que para el éxito de esta actividad del uso de herramientas que faciliten la recuperación de valores de forma eficiente y efectiva en los tiempos determinados viene a ser clave entonces es ahí donde se logra una cobranza eficiente con respecto al IP del distrito.

Canavire & Zúñiga (2015), nos dice que los “municipios de este país vienen presentando desequilibrios en presupuestos”, debido a que el más alto nivel de gobierno viene recaudando la mayor parte de los impuestos.

Por el año 2013, evidenciamos que la recaudación de ingresos referidos a impuesto predial, que los municipios son los responsables, estos presentan bajos resultados. El 100% de recursos vienen distribuyéndose con base a la recaudación local predial y como derechos de agua. Sin embargo, después de la reforma fiscal enviada por el presidente de México, el año pasado, se realizaron cambios con respecto a la asignación de los recursos del FFM, donde se indica que a partir del ejercicio fiscal del año 2015 se distribuirá 70% con los mismos criterios y el 30% restante conforme a los ingresos generados por el IP, solo si el gobierno de cada entidad federativa es el responsable de realizar el cobro del IP a nombre del municipio. (p.2).

Los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que uno de los factores como la poca capacitación al personal y agentes de cobranza, hacen que la recaudación sea deficiente. Por ello se debe tener en cuenta que si se quiere lograr la recuperación de valores de forma eficiente y efectiva en los tiempos determinados es de mucha importancia el uso de herramientas que permitan que esta actividad tenga éxito.

En los últimos años dentro de la Municipalidad de la Victoria, buscando liquidez a corto plazo, en los últimos 5 años las amnistías tributarias se dieron de manera frecuente, pero sin un resultado favorable ya que más de un 60% los contribuyentes

no cumplen con el plazo establecido. Por lo tanto, al analizar el efecto del otorgamiento de amnistías tributarias, en la recaudación del IP en Municipalidad Provincial de la Victoria durante los últimos años, determinamos que dicho incentivo tributario no presento beneficio, a la recaudación del IP.

Se aplicó a los contribuyentes de la siguiente manera: años 2001 al 2008 15%, 2009 al 2011 un 20% y 2016 al 2018 un 35%.

Por otro lado, quisimos realizar una mejora en cuanto a la recaudación del IP y aminorar la morosidad que tienen los contribuyentes de la Municipalidad de la Victoria, por ello que se analizó las herramientas de cobranza dentro del municipio y ver las debilidades en el cobro.

Es por ello que se decidió proponer una eficiente política de recaudación municipal con la cual se busca establecer metas claras con respecto al monto de recaudación, usando como también mejorando las herramientas de cobranza que la municipalidad aplica como notificación, emisión, requerimiento de pago, resolución de determinación y campañas de la declaración del impuesto predial; así como establecer un plan de acción que sea continuo en cuanto a su ejecución de cobro, contar con un equipo que este enfocado cotidianamente a la tarea y capacitar al personal disponible.

Cuando se carece de información correcta y actualizada de la propiedad urbana básica se hace difícil administrar y dirigir la economía, además a ello si no se cuenta con un plano catastral, existe evasión tributaria elevada, dicha situación se encuentra de manera recurrente en los gobiernos locales. Hoy en día el plano catastral urbano, ha cobrado importancia para todas las administraciones ya que presenta un peso importante, el cual significa el impuesto al valor del Patrimonio Predial dentro del presupuesto que manejan las municipalidades.

El catastro urbano viene a ser una fuente permanente que brinda información para el ordenamiento urbano en los momentos actuales, lo que constituye a la elaboración de proyectos lo que permite a las ciudades un desarrollo. Por ello es de gran importancia que la municipalidad de la Victoria cuente con uno. Este sistema

(catastro urbano), nos permite identificar a la persona que posee un derecho, así como la naturaleza y los límites precisos de la propiedad de este derecho, de modo que si alguien quiere realizar una operación que afecte a este derecho sabe de inmediato lo que tiene que hacer y todo ello bajo los estatutos de la ley.

El otro caso probable son las ordenanzas de beneficios tributarios, pero no estamos aquí ante el pago del IP sino ante el pago de los intereses, multas, costas, etc. Es común que las municipalidades aprueben ordenanzas en las cuales para acogerse a tales beneficios establezcan la obligación de estar al día o de ponerse al día de las deudas de años anteriores. Así, si el contribuyente desea acogerse a tales beneficios, deberá cumplir con la norma, y si no desea hacerlo, simplemente estará en su derecho de pagar el impuesto predial del último año y no pagar los anteriores, pero no se verá favorecido con los beneficios mencionados. Artículos 9, 10, 11, 12, 13 y 14 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, aprobado mediante Decreto Supremo N° 156-2004-EF.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el proceso es deficiente, debido a que, en cuanto al análisis efectuado con la Contadora de la Municipalidad de la Victoria Chiclayo, específicamente del área de Renta; recaudar los impuestos, supervisar y capacitar a los agentes encargados de velar por el cumplimiento de los fondos públicos es la labor que hoy en día es prioridad para ella como jefa de área.
2. Se concluye que la gestión de cobranza no es la más adecuada, debido a que no se tiene en cuenta un call center, un plan de cobranza en terreno, integrado con un sistema de datos de clientes, un mapa de canales de búsqueda, un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles, un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos, un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los usuarios, históricos, actuales y proyectivos para la redacción de informes.
3. Los estados financieros en cuanto a recaudación predial son bajos, ya que en sus estados financieros se muestra un gran porcentaje en los últimos cuatro años.
4. Se ha considerado como propuesta el modelo de diseñar un Call Center, elaborar un plan de cobranza en terreno, integrado con un sistema de datos de clientes, diseñar un mapa de canales de búsqueda, elaborar un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles, elaborar un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos diseñar un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los usuarios, históricos, actuales y proyectivos para la redacción de informes.

VI. RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones sugeridas con respecto a mejorar las herramientas de Gestión en la municipalidad de la Victoria Chiclayo utiliza para la recaudación del IP, se señalan las siguientes:

1. La Municipalidad distrital de la Victoria Chiclayo debe realizar capacitación para mejorar referente a la recaudación del IP a su personal implementando nuevas formas innovadoras, una de ellas sería charlas informativas, realizar publicidad que llegue a la mayoría de los contribuyentes sobre obligaciones tributarias o incentivos al mejor para así el municipio pueda contar con más liquidez para las obras públicas, así mismo delinear sus políticas y normas con el objetivo principal de realizar una mejora a la gestión que se realiza.
2. La Municipalidad distrital de la Victoria Chiclayo debe crear un sistema que agilice el proceso de cobranza, con la información detallada de cómo y para qué va a ser utilizada el impuesto y tasas que cancelan. Las razones principales que permitan al contribuyente cumplir con el pago del IP son: pavimentación de pistas y veredas, seguridad ciudadana, infraestructura educativa, salud, áreas verdes entre otros servicios. Se debe informar a los contribuyentes que se encuentran morosos con respecto al otorgamiento de las amnistías tributarias para que con ello consigan mejorar en su recaudación ya que no están siendo difundidas totalmente, puesto que la recaudación del IP ha ido disminuyendo anualmente.
3. La municipalidad de La Victoria debe adoptar una propuesta, de Gestión de Cobranza como Herramienta que mejore la recaudación:
 1. Diseñar un Call Center.
 2. Elaborar un plan de cobranza en terreno, integrado con un sistema de datos de clientes.
 3. Diseñar un mapa de canales de búsqueda.
 4. Elaborar un plan de adquisición de equipos móviles con datos disponibles.
 5. Elaborar un modelo de convenio con sus respectivos procedimientos.

6. Diseñar un sistema integral de subsistemas para obtener los diversos tipos de datos de los usuarios, históricos, actuales y proyectivos para la redacción de informes.

REFERENCIAS

- Arce, L. A. (abril de 2017). *IMPLICANCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LAS LETRAS DE CAMBIO Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PROVENSER SAC*. Obtenido de Autónoma: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/376/1/Arce%20Huamani%20C%20Luz%20Angelica.pdf>
- Avalos, J. (22 de mayo de 2014). *Estudio de la Gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4395/1/T1573-MBA-Avalos-Estudio.pdf>
- Canavire, G., & Zúñiga, N. (04 de agosto de 2015). *Transferencias e impuesto predial en México*. Obtenido de Economía UNAM: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665952X15000055>
- Castilla, C. (05 de mayo de 2016). *Herramientas de gestión de calidad en las empresas*. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/05/herramientas-de-gestion-de-calidad-en-las-empresas/>
- Centro de Gestión Tributaria. (2018). *CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA - IMPUESTO PREDIAL*. Chiclayo. Obtenido de <http://www.cgtch.gob.pe/informacionTribNoTrib/impuestoPredial/preguntasFrecuentes.php>
- Chigne, P., & Cruz, E. (18 de diciembre de 2014). *ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA AMNISTÍA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y MOROSIDAD DE LOS PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE PERIODO 2010 - 2012*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/176/1/TL_ChignePaola_CruzEvelin.pdf
- Creditos y Cobranzas. (2010). *Blogspot*. Obtenido de Blogspot: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/tiposresponsabilidaddecobranza.html>
- Cruz Rubio, M. (12 de 05 de 2015). *El Análisis Documental*. Obtenido de El Análisis Documental: http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf
- De los Ríos Silva, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8483/RIOS_SILVA_RAFAEL_DE_LOS_DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales B, J. (2015). *TIPOS Y DISEÑOS DE INVESTIGACION*. Mexico.
- Hernández Hermosillo, S. M. (2013). Obtenido de Población y Muestra: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Hidalgo Benito, E. (2010). *INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PRE- PRENSA DIGITAL EN LIMA-*

- CERCADO. LIMA. Obtenido de
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf
- Lagos, N. (junio de 2017). *Gestión tributaria para incrementar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad SMP, 2017*. Obtenido de
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1549/TITULO%20-%20Lagos%20Huanaco%2c%20Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley de Tributación Municipal. (1993). *Texto único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal*. Obtenido de Texto único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal:
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1563085/Texto+%C3%9Anico+Ordenado+de+la+Ley+de+Tributaci%C3%B3n+Municipal.pdf/c1676cee-5bdf-8150-f32e-969ee3296a0b>
- Ley Oganica de las Municipalidades. (2012). Obtenido de
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_prespuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Martin, D. (2016). *LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y LAS FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA DEL VALLE EN EL PERÍODO 2015*. Obtenido de
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/154/T047_46677063T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Moreno Ragas, J. (2014). *LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. PROVINCIA DEL SANTA CHIMBOTE 2012. IN CRESCENDO - Ciencias Contables, Financieras & Administrativas*. Obtenido de
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/250/149>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2008). *Definición de Entrevista*. Obtenido de Definición de Entrevista: <https://definicion.de/entrevista/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2015). *Definición de Validez*. Obtenido de Definición de Validez: <https://definicion.de/validez/>
- Ruiz Limón, R. (2005). *HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO CIENTÍFICO*. Mexico: Limusa. Obtenido de Eumed.net.
- Samillán, A., & Gonzáles, G. (08 de junio de 2017). *MEJORA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE COBRANZA A LOS USUARIOS DE EPSEL S.A. DEL DISTRITO DE CHICLAYO – 2015*. Obtenido de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/990/1/TL_SamillanAraujoAmericoJesus_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf
- SISTEMA DE GESTION DE COBRANZAS. (2011). *Cash Pot*. Obtenido de Cash Pot: <http://cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas.aspx>
- Tobón, S., & Muñoz, J. C. (10 de mayo de 2013). *Impuesto predial y desarrollo a la relación entre el impuesto predial y la inversión de los municipios de Antioquia*. Obtenido de Ecos de Economía: <http://www.scielo.org.co/pdf/ecos/v17n36/v17n36a8.pdf>

- Transparents Service. (2015). *Herramientas para la Gestión de Cobranza*. Lima. Obtenido de <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/herramientas-para-la-gestion-de-cobranza/>
- Usnayo, J. I. (2017). *IMPUESTO PREDIAL Y FINANCIAMIENTO AL DESARROLLO URBANO EN EL MUNICIPIO DE LA PAZ*. La Paz. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10114/T-2247.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ventura, Y. (2016). *LA MOROSIDAD EN LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2016*. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/198/Yudit_Tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1 Guía de Entrevista

Objetivo: Recolectar información acerca de las herramientas que usan para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad de la Victoria Chiclayo, 2018.

1. ¿Qué proporción de la deuda de los contribuyentes ya prescribió?
.....
.....

2. ¿Qué estrategias de cobranza utiliza la municipalidad?
.....
.....

3. ¿Cree usted que la municipalidad realiza una cobranza eficiente?
.....
.....

4. ¿Son suficientes las facultades que otorga la ley municipal para realizar una cobranza eficiente?
.....
.....

5. ¿Cómo están distribuidas las cuentas por cobrar? ¿En qué proporción?
.....
.....

6. ¿Qué proporción de dicha deuda se encuentra en cobranza coactiva?

.....
.....

7. ¿Aplican la amnistía tributaria en dichas deudas en la municipalidad de la Victoria?

.....
.....

8. ¿Son eficientes las amnistías tributarias que otorga la municipalidad a los contribuyentes?

.....
.....

9. ¿Cree usted que el ciudadano tiene buena percepción acerca de las amnistías tributarias?

.....
.....

10. ¿El estudio catastral utilizado para las obligaciones tributarias contiene datos actualizado a que año?

.....
.....

11. ¿Cree usted que teniendo una mejor herramienta de gestión de cobranza serviría para obtener un mejor recaudo en el impuesto predial?

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

Anexo 2 Cuestionario

Objetivo: Recolectar información acerca de las herramientas que usan para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad de la Victoria Chiclayo, 2018.

1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo

INDICADOR	ITEMS	1	2	3	4	5
Uso de sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza	La municipalidad cuenta con un sistema vía telefónica para el seguimiento y control de cobranza					
Disposición de personal idóneo para el área	La municipalidad dispone de personal idóneo para el desarrollo de estas actividades en el área de cobranza					
Uso de la información necesaria del cliente para el desarrollo de una gestión adecuada y productiva	La municipalidad hace uso de la información necesaria del cliente para el desarrollo de una gestión adecuada y productiva					
Designación de personal y equipos tecnológicos	La municipalidad designa personal y equipos tecnológicos para la cobranza en terreno					
Gestión de información del cliente a través de un sistema de datos.	La municipalidad gestiona la información del cliente a través de un sistema de datos.					
Disposición de canales de búsqueda	La municipalidad dispone de canales de búsqueda, como internet, entre otros					
Uso de la tecnología móvil	La municipalidad hace uso de la tecnología móvil, como el WhatsApp, SMS, entre otros					
Utilización de convenios	La municipalidad utiliza convenios					
Seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio	La municipalidad hace seguimiento adecuado para desarrollar un posible convenio					
Desarrollo de informes para seguimiento de gestiones	La municipalidad desarrolla informes para seguimiento de resultados de las gestiones a los clientes					
Disposición de información histórica detallada del cliente	La municipalidad dispone de información histórica detallada del cliente					

Tabla 15 *Análisis de la gestión de inventarios*

Estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2016 al 2017 expresado en nuevos soles.

Activo	2016	2017	Pasivo y Patrimonio	2016	2017
Activo Corriente			Pasivo Corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	3,917,626.70	10,526,526.15	Sobregiros Bancarios	0	0
Inversiones disponibles	0	0	Cuentas por pagar a Proveedores	766,416.38	736,742.81
Cuentas por cobrar (neto)	5,441,987.97	6,764,905.21	Impuestos, Contribuciones y Otros	1,830,539.96	903,648.27
Otras cuentas por cobrar	408,945.97	249,540.72	Remuneraciones y beneficios Sociales	17,923.84	16,043.75
Inventarios	134,807.50	104,830.01	Obligaciones Previsionales	0	0
Servicios y otros pagados por Anticipado	8,187.20	62,795.48	Operaciones de Crédito	0	0
Otras cuentas del Activo	0	192,674.12	Parte cte. Deudas a largo plazo	0	0
			Otras cuentas del Pasivo	156.28	115,207.56
TOTAL, ACTIVO CORRIENTE	9,911,555.34	17,901,271.69	TOTAL, PASIVO CORRIENTE	156.28	1,771,642.39

Fuente: Guía de análisis documental

Tabla 16 *Estado de Situación financiera*

Estado de situación financiera al 31 de diciembre del 2014 al 2015 expresado en nuevos soles

Activo	2014	2015	Pasivo y Patrimonio	2014	2015
Activo Corriente			Pasivo Corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	1,942,743.14	4,651,958.86	Sobregiros Bancarios	0	0
Inversiones disponibles	0	0	Cuentas por pagar a Proveedores	4,389,116.46	323,076.97
Cuentas por cobrar (neto)	8,241,677.48	8,842,577.25	Impuestos, Contribuciones y Otros	1,339,115.78	1,244,460.78
Otras cuentas por cobrar	136,495.61	118,348.59	Remuneraciones y beneficios Sociales	3,368.62	5,010.42
Inventarios	63,990.77	92,918.25	Obligaciones Previsionales	0	0
Servicios y otros pagados por Anticipado	9,332.68	15,797.20	Operaciones de Crédito	0	0
Otras cuentas del Activo	6,011,700.97	130,858.45	Parte cte. Deudas a largo plazo	0	0
			Otras cuentas del Pasivo	38,588.24	659,052.39
TOTAL, ACTIVO CORRIENTE	16,405,940.65	13,852,458.60	TOTAL, PASIVO CORRIENTE	5,770,189.10	2,231,600.56

Fuente: Guía de análisis documental

Tabla 17 Estados Financieros

La municipalidad de La Victoria, Chiclayo me proporcionó los Estados Financieros de los dos últimos años la cual vamos a observar sus cuentas y analizarlas.

	2015	2016
INGRESOS		
Ingresos Tributarios Netos	6,043,649.77	5,438,742.80
Ingresos No Netos	4,492,296.34	4,667,167.11
Trasposos No tributarios	11,499,012.49	735,748.37
Donaciones y Transferencias recibidas	607,782.00	0
Ingresos Financieros	237,909.45	107,048.68
Otros Ingresos	80,303.70	760,732.99
<u>TOTAL DE INGRESOS</u>	23,740,953.75	18,328,439.95
COSTOS Y GASTOS		
	0	0
Costo de ventas	-3,552,476.82	-3,794,084.21
Gastos de Bienes y Servicios	-4,674,245.55	-5,086,745.49
Gastos de personal	-640,996.18	-663,284.28
Gastos por pens Prest	0	-4,900.00
Donaciones y transferencias	0	0
Estimaciones	-3,582,760.44	-1,549,982.58
Gastos y financieros	0	0
Otros gastos	-2,141,901.49	-2,747,340.42
<u>TOTAL COSTOS Y GASTOS</u>	-14,592,380.48	-13,846,336.98
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERVIT (DEFICIT)	9,148,573.27	4,482,102.97

Fuente: Guía de análisis documental

Anexo 3 Matriz de Consistencia

N°

MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Gil Mestanza, Ana Rosa

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿En qué medida se puede mejorar el proceso de recaudación del impuesto predial	Objetivo General Proponer herramientas de gestión de cobranza para mejorar el proceso de recaudación del impuesto predial en la municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.	El proceso de recaudación del impuesto predial mejora significativamente mediante la utilización de herramientas	V. Independiente: Gestión de cobranza V. Dependiente: Impuesto	La presente investigación es descriptiva.	Trabajadores del área de Gerencia de Administración y Rentas en la municipalidad de La Victoria Chiclayo, 2018.	Entrevista Análisis documental	Analítico / Deductivo
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	

<p>utilizando herramientas de gestión de cobranza en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Analizar el proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.</p> <p>2. Analizar la gestión de cobranza en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.</p> <p>3. Diseñar la herramienta de gestión de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.</p>	<p>de gestión de cobranza en la Municipalidad de la Victoria Chiclayo 2018.</p>	<p>Predial</p>	<p>El diseño de la investigación es no experimental</p>	<p>El contador de la municipalidad de La Victoria.</p>	<p>Guía de entrevista Guía de Análisis documental</p>	
---	--	---	----------------	---	--	---	--

ANEXOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del experto : CORRALES DÍAZ IBNADO
 1.2 Grado Académico : MAGISTER
 1.3 Institución donde labora : USS
 1.4 Teléfono : 971043561
 1.5 Email : corrales.cdi@gmail.com
 1.6 Autor (es) del Instrumento :
 1.7 Instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento tiene como sustento a la base teórica de la variable.				✓	
2	El instrumento considera la definición conceptual de la variable.					✓
3	El instrumento tiene en cuenta la Operacionalización de la variable.					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable.				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores.					✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general.					✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable.					✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente.				✓	
10	Las preguntas o ítems siguen un orden lógico.				✓	
11	El N° de ítems que se considera para cada indicador es el adecuado.	-				✓

1 2	La estructura del instrumento es la correcta.				✓	
1 3	Los puntajes de calificación son adecuados.					✓
1 4	La escala de medición del instrumento utilizado es la adecuada.				✓	
Total		_____ puntos de una escala de 14 a 70 puntos				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Observaciones:

.....

.....

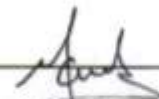
.....

.....

Fecha:

Firma del Experto

DNI N°



 Mg. Ignacio Corrales Diaz
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 Reg. N° 45544
