



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020

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

AUTORA:

Santa Cruz Quispe Yanet (ORCID: 0000-0002-5451-9807)

ASESORA:

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación

Trujillo – Perú

2021

Dedicatoria

A mis padres, a mi hermano y a mi menor hijo, porque son el motor que me incentivan a seguir luchando cada día para alcanzar mis metas profesionales y personales.

Agradecimiento

A nuestro padre celestial, porque gracias a su sabiduría y amor incondicional tenemos la oportunidad de mejorar cada día como personas. Asimismo, agradezco a las autoridades, docentes y personal administrativo de la UCV porque gracias a la oportunidad y orientación durante todo este proceso, he podido llevar este curso de tesis. AL alcalde, trabajadores y amigos de la municipalidad Manuel Antonio Mesones Muro, por su constante apoyo durante la elaboración de esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Trabajadores de la oficina de rentas de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro.	19
Tabla 2 Nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020	21
Tabla 3 Análisis del reporte de recaudación del impuesto predial del 2017 al 2020	22
Tabla 4 Nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020	23
Tabla 5 Efecto de la dimensión análisis de la cartera de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020	24
Tabla 6	24
Tabla 7 Efecto de la cobranza domiciliaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020	25
Tabla 8 Efecto de la cobranza domiciliaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020	25
Tabla 9 Efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020	26

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020	70
Figura 2 Análisis del reporte de recaudación del impuesto predial del 2017 al 2020	71
Figura 3 Nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020	72

Resumen

Se consideró como objetivo general determinar el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020. De la misma forma se utilizó un enfoque cuantitativo y cualitativo, con diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo, las técnicas manipuladas fueron la encuesta y el análisis documental y los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de análisis documental, el cual, fue aplicado a 25 trabajadores de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro. Se concluye que la gestión de cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque ambas presentan un 88%, demostrando que al encontrar deficiencias en la gestión de cobranza entonces la recaudación del impuesto predial disminuye considerablemente.

Palabras clave: Gestión, tributación, organización, recaudación.

Abstract

The general objective was to determine the effect of the collection management on the collection of the property tax of the District Municipality Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020. In the same way, a quantitative and qualitative approach was used, with a non-experimental design of cross-sectional, descriptive type, the techniques used were the survey and the documentary analysis and the instruments were the questionnaire and the documentary analysis guide, which was applied to 25 workers of the District Municipality Manuel Antonio de Mesones Muro. It is concluded that collection management has a direct effect on property tax collection, because both have 88%, demonstrating that when deficiencies are found in collection management, property tax collection decreases considerably.

Keywords: Management, taxation, organization, tax collection.

I. INTRODUCCIÓN

Todos los países poseen un impuesto a las riquezas o propiedades que poseen los ciudadanos, llamados comúnmente como gravamen al patrimonio, impuesto a la tierra, impuesto a la propiedad o impuesto predial, pero lamentablemente por decisiones políticas este tipo de tributo ha quedado en el olvido, porque los gobiernos locales no establecen estrategias de cobranza que permitan aumentar su recaudación en el tiempo, es así que, en Uruguay en los últimos treinta años ha caído al 4.5% anual al -3.8%, representando solamente el 0.8% del PIB. (Red Latinoamericana por Justicia Económica Social [Latindadd], 2020) El país que enfrenta una mayor crisis en el cobro del impuesto a la propiedad es México, porque lo recaudado en el 2020 solo representa el 0.3% de su PBI, esta situación es generado por la falta de preparación de los empleados y funcionarios de los ayuntamientos y porque no cuentan con las herramientas técnicas que les permita desempeñar sus labores de manera adecuada. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2021)

En el contexto nacional la evolución del rendimiento del impuesto predial en los últimos 18 años (2003-2020) ha sido muy cambiante, donde solo en el 2019 cayó un -.13.5%, y en el 2020 solo se ha obtenido recaudación en 245 municipios a nivel nacional, obteniendo una caída de -19.9%, estas situaciones han sido generadas por la ausencia de capacidades técnicas de la institución y por la falta de vocación de servicio de sus empleados, ya que, no brindan una orientación adecuada a los contribuyentes, generando que estos no tomen conocimiento sobre los motivos por los cuales deben cumplir cabalmente con el pago del impuesto predial. (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020)

En el contexto local, en la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro, lo político ha generado que las decisiones tomadas al momento de exigir el pago del impuesto predial, las autoridades han priorizado su imagen, por encima del desarrollo del distrito, del mismo modo, se vienen dando exenciones y tratamientos preferenciales a personas partidarias y a aquellos que les deben favores políticos, asimismo, la falta de experiencia y conocimientos de los responsables del departamento de rentas, y la evidencia una gestión de cobranza deficiente, se han convertido en elementos importantes que vienen afectando la recaudación del impuesto predial en este gobierno local.

Se consideró formular como problema: ¿Cuál es el efecto de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020?

Este estudio se justifica en el valor teórico, porque se fortalece en los aportes de autores reconocidos a nivel mundial y nacional.

En el valor por conveniencia, esta investigación se justifica porque permitirá a las autoridades del municipio conocer cuáles son las restricciones que vienen generando que la recaudación del impuesto predial disminuya de forma considerable, permitiendo analizar dichas situaciones, para tomar decisiones que permitan establecer parámetros de cobranza que deben ser cumplidos a cabalidad por cada uno de los empleados y funcionarios.

En el valor social, se justifica porque al aumentar la recaudación del impuesto predial se puede mejorar las condiciones de vida de todos los ciudadanos de esta ciudad, permitiendo mantener las calles seguras, limpias, y con ejecución de obras que beneficien a todas las personas vulnerables de esta ciudad.

Con respecto a las implicancias prácticas y de desarrollo, este trabajo emplea dimensiones por cada una de las variables, los cuales, permitirán utilizar una gestión de cobranza eficiente, acorde a las necesidades y exigencias de la entidad, ya que, de esta manera podrán incrementar la recaudación del impuesto predial.

Con respecto al valor metodológico, esta investigación servirá como aporte para todos aquellos investigadores que decidan estudiar una o ambas variables de estudio, pudiendo utilizar este trabajo como antecedente, comprar y discutir sus resultados, hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Se formuló como objetivo general: Determinar el efecto de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020. De los cuales se consideraron tres objetivos específicos, el primero es Identificar el nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020; el segundo es Identificar el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020. Y el tercer objetivo es Establecer el efecto de las dimensiones de la gestión cobranza con

la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020.

La hipótesis de investigación formulada es La gestión cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020. La hipótesis nula considerada es la gestión cobranza no tiene efecto directo con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se revisó diferentes plataformas de búsqueda, como Scielo, Latindex, Scopus y otros, con el propósito de evidenciar estudios de diversos autores sobre el tema que se está investigando, por dichas circunstancias se proceden a detallar en los siguientes párrafos:

En Estados Unidos. Krupa y Kriz (2021). Decidieron explorar las interacciones de los componentes del impuesto a la propiedad en los indicadores socioeconómicos, para ello utilizaron las regresiones no relacionadas, realizando un análisis de los indicadores de 147 ciudades estadounidenses del 2003 al 2012, encontrando que las bajas en la recaudación de este gravamen se deben principalmente por las recesiones económicas que viene afrontando este país.

En Indonesia. Wahidin et al., (2021). Resolvieron verificar el nivel de cobro del gravamen de la propiedad antes de la existencia del Covid-19. Asimismo, manejaron un método cualitativo, el cual, a través de la entrevista a los gerentes de los gobiernos locales, encontró que, en diferentes ocasiones las entidades no han podido llegar a la meta con lo que debieron recaudar en el año, generando diferentes situaciones problemáticas para la entidad, como para todos los ciudadanos.

Jama y Zambrano (2021). Decidieron evaluar la gestión que se utiliza en la recaudación de impuestos prediales. Bajo un estudio cualitativo, descriptivo, entrevistaron a 15 funcionarios, encontrando que la falta de experiencia y conocimiento conlleva a que la gestión que se utiliza en esta entidad sea deficiente, ocasionando resultados adversos al momento de cobrar el gravamen patrimonial.

En Israel. Pérez (2020). Decidió identificar las debilidades del gravamen de propiedad de 1997 a 2017, para ello se basó en cuatro ciudades más importantes de Israel, para ello se recopiló información de la Oficina Central de Estadísticas, resolviendo que el principal inconveniente que vienen enfrentando estas ciudades es la falta de uniformidad del sistema fiscal.

En Filipinas. Zaragoza y Caelian (2020). Resolvieron evaluar la implicancia fiscal del programa integral en el cobro del gravamen patrimonial, para ello decidieron utilizar un estudio descriptivo, y comparativo, a través de datos secundarios y una lista de verificación administrativa a 19 tesoreros,

encontraron que enormes consecuencias negativas al implantar un programa integral de recaudo del gravamen patrimonial, ya que, la falta de experiencia y de conocimiento en gestiones de cobranza, hacen que ningún programa pueda solucionar esta situación, debiendo las autoridades en fortalecer el área de cobranzas con capacitaciones y contando con personal capacitado para dicha área.

En Ecuador. Melo et al (2017). Plasmaron estrategias de cobranza que permitan aumentar la recaudación del gravamen patrimonial, para ello, utilizaron un estudio descriptivo y documental. A través de la entrevista a 24 propietarios, resolvieron que las políticas y procedimientos de cobranza han quedado estáticas en el tiempo, porque no han sido modificadas en tres décadas, siendo los factores los que vienen generando una baja sustancial en la recaudación de este gravamen.

Con respecto a los antecedentes del ámbito nacional, se realizó la misma operación que se llevó a cabo en la búsqueda anterior, los cuales, se proceden a detallar en los siguientes apartados:

Dávila (2021). Decidió demostrar el efecto que ejerce la gestión de cobranza sobre la recaudación del impuesto predial. Para ello utilizó un estudio descriptivo, no experimental, aplicando la encuesta a 89 ciudadanos, revelando que la gestión de cobranza que esta entidad realidad es deficiente, afectando considerablemente en el recaudo de este gravamen.

Torres (2021). Planteó ver la influencia de la gestión de cobranza en el recaudo de arbitrios municipales, para ello, manipuló una investigación aplicada, no experimental, aplicando el cuestionario a 30 empleados, encontrando que entre ambas variables existe una influencia directa.

Pérez y Huari (2021). Determinaron la relación de la gestión de cobranza con el cobro del gravamen predial, para ello utilizaron un estudio básico, correlacional, aplicando la encuesta a 65 empleados del municipio de Anco, encontrando que la relación entre ambas variables es positiva y significativa, demostrando que a mayor eficiencia en el cobro mejores resultados en la recaudación del gravamen patrimonial.

Rosales (2021). Resolvió conocer las causas que asocian a la recaudación del impuesto predial con la gestión de cobranza en este municipio. A través de un estudio descriptivo, relacional, aplicó el cuestionario

a 35 trabajadores, demostrando que entre estas variables la asociatividad es alta.

Suarez et al., (2020). Dispusieron conocer la gestión fiscal municipal que consienta implantar un modelo de gestión efectiva para mejorar los ingresos feudatarios. Para ello, manipularon un estudio no experimental, descriptivo, aplicando la encuesta a trabajadores y sujetos obligados, encontrando que los gobiernos locales mantienen una gestión inadecuada en todos los procesos tributarios, asimismo, se evidencia un alto nivel de desconocimiento, falta de experiencia y sobre todo falta de vocación de servicio, siendo los motivos por los cuales la recaudación se está viendo afectada.

Díaz y Julca (2019). Se enfocaron en evidenciar la relación de la gestión de cobranza con la recaudación del gravamen patrimonial, para ello consideraron un alcance explicativo, aplicando el cuestionario a 20 trabajadores del municipio de Jaén, resolviendo que la relación que poseen entre ambas variables es positiva.

Valverde (2019). Decidió evidenciar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación feudataria del municipio de Huaura, para ello, manipuló una investigación descriptiva – Correlacional, empleando la encuesta en 80 personas, resolviendo que entre ambas variables se observa un nivel de influencia muy alto, ya que, el Rho de Spearman fue de 0.678.

Ahora, se proceden a contextualizar las variables de estudio, para ello, se tomaron en cuenta diferentes aportes de prestigiosos estudiosos a nivel nacional e internacional, asimismo, se tomaron en cuenta algunos aportes de las entidades reguladoras tributarias.

Con respecto a la gestión de cobranza, se menciona que son las técnicas que utiliza la entidad para demostrar su eficiencia y eficacia en todos los procesos que esta realiza, debiendo estar alineado al plan estratégico institucional. (Benites et al., 2021) Asimismo, lo definen como la transformación de todas las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más pronto posible. (Puican, 2021)

De la misma manera, se dice que la gestión de cobranzas es la ejecución de diferentes actividades con el propósito de reducir la deuda que

poseen las organizaciones, permitiendo mantener una relación comercial activa con cada uno de los clientes. (Mogollón, 2021)

Para mejorar la gestión de cobranza en los impuestos locales la entidad debe manejar políticas de prevención y control de actos ilícitos fiscales, porque a través de estas medidas, la institución podrá identificar en tiempo real cuántos sujetos pasivos son los que están en morosidad. (Pérez R. , 2021) Asimismo, debe mantener actualizado su base de datos de sus contribuyentes, asignando un código de acuerdo al historial de pago que presenta cada uno de los sujetos obligados, porque esto, permite a los fiscalizadores evidenciar exactamente cuál es el comportamiento en el tiempo sobre esta persona en el pago de sus impuestos. (Arca, Aguilar, Zeta, Jiménez, & More, 2021)

La gestión de cobranza debe estar siempre en plena actualización, siendo necesario que las autoridades asignen un presupuesto para capacitaciones a cada uno de sus empleados. (Duárez, 2021) Para que estas capacitaciones surtan efecto, se debe primero evaluar las características y habilidades de cada empleado, porque esto permite conocer si dicho empleado puede cumplir con las nuevas exigencias y con adquirir nuevos conocimientos. (Pedraza, 2021) Es por ello que es sumamente necesario que las autoridades contraten a profesionales idóneos en cada puesto de la entidad, porque esto permite contar con recursos humanos capaces de enfrentar nuevos retos en beneficio de la institución y de cada uno de los ciudadanos. (Jiménez, 2021) Este control se debe hacer desde el personal que hace la limpieza pública, hasta quién o quiénes toman las decisiones, porque si el gerente muestra vocación de servicio y conocimiento en cada disposición que este imparte, entonces surtirá un efecto positivo en los empleados, logrando la eficiencia y eficacia en todos los procesos de cobro de los impuestos locales. (Rueda, 2019)

Las dimensiones consideradas en la gestión de cobranza son cuatro: Análisis de la cartera de cobranza, segmentación de la cartera de cobranza, cobranza domiciliaria y control de deuda. (Pérez & Huari, 2021)

La dimensión análisis de la cartera de cobranza, permite a la entidad alcanzar la identificación de cantidad de contribuyentes que mantienen un nivel de deuda considerable, para ello, la institución debe delimitar por tipo a

cada uno de los sujetos pasivos, tomando en cuenta la antigüedad de su deuda, el comportamiento y en qué zona se concentra la mayor morosidad, estas medidas permiten a la organización tomar decisiones en base a información real y precisa. (Rengifo et al., 2021)

La dimensión segmentación de la cartera de cobranza, permite a los directivos conocer exactamente el tamaño de la deuda, el estado de la deuda y el saldo de la deuda que poseen los clientes con la organización, estas medidas permitirán a la empresa hacer un diagnóstico preventivo, para poder elaborar estrategias de cobranza que permitan menoscabar el nivel de dicha deuda. (Franco & Cicatiello, 2021)

La dimensión cobranza domiciliaria, hace referencia a la selección de las modalidades de cobro que piensa realizar la organización, debiendo la junta de accionistas asignar recursos suficientes para aumentar la eficiencia de la cartera de cobranza. (Olmo & Brusca, 2021) Asimismo, se debe registrar todos los pasos y los resultados obtenidos, ya que, esto permite a la entidad verificar si existen avances considerables en la reducción de las deudas de los clientes. (Wang & Wang, 2020)

La dimensión control de deuda, se refiere a las órdenes de pago que emite la entidad tomando como base información actual y real de los sistemas que esta maneja. (Vásquez, 2021) Asimismo, debe emitir una resolución de determinación de deuda en el caso el cliente cumpla con pagar o se niegue de forma permanente cumplir con dichos pagos, debiendo evaluar las multas que se deben asignar a la deuda que estos poseen con la entidad. (Li, 2018)

Con respecto a la recaudación del impuesto predial, se dice que es el proceso que el área responsable realiza al momento que el sujeto pasivo se acerca voluntariamente a cumplir con sus obligaciones fiscales. (Servicio de Administración Tributaria [SAT], 2021) Asimismo, lo definen como cobrar las deudas que han sido liquidadas previamente por el ente regulador o que hayan sido autoliquidadas por el sujeto pasivo. (MEF, 2021)

De la misma forma, el impuesto predial es el gravamen que se grava tomando en cuenta a las propiedades rústicas o urbanas que poseen las personas. Asimismo, se dice que es la contribución que ejecutan los ciudadanos que poseen inmuebles bajo su nombre. (Madrigal, 2021)

El Estado tiene el poder de obligar a aquellas personas que por mandato legal tienen el compromiso de cumplir con el pago de sus impuestos sean estos generados por la actividad comercial, por las ganancias de capital, por trabajos independientes o por mantener predios bajo su propiedad, es en este último punto que nace la obligación del pago del gravamen predial. (Romero, Soria, Castillo, & Colmenares, 2021) Para entender a profundidad este caso un predio es la posesión de tierra que tiene una o varias personas naturales o jurídicas, con sus respectivos linderos, que, de acuerdo al valor del mercado, al valor de la UIT y las dimensiones que este predio tenga, el propietario cumplirá con el pago de su impuesto predial. (Gutierrez, 2020)

Las dimensiones consideradas para la variable 2, fueron tres: Pago del impuesto predial, estrategias de recaudación y los pasos para perfeccionar la recaudación. (Díaz & Julca, 2019)

Con respecto al pago del impuesto predial, se menciona que este proceso puede llevarse a cabo al contado o en fraccionamiento, teniendo varias posibilidades el sujeto pasivo para cumplir fehacientemente con el pago de este gravamen territorial. (Alberto et al., 2021)

Con respecto a las estrategias de recaudación, se refiere a todos los mecanismos que utiliza el departamento de rentas previos a la fecha de vencimiento de las cuotas programadas a los sujetos pasivos que decidieron pagar de forma fraccionada, asimismo, son las medidas que se toman cuando ya vencieron los plazos de pago y los contribuyentes aún no han cumplido con cumplir con su obligación fiscal. (Villafuerte et al., 2021)

Con respecto a los pasos para perfeccionar la recaudación, se refiere a la conformación de equipos técnicos y de la formulación de un plan de trabajo que permita tomar decisiones a base de las restricciones evidenciadas en periodos anteriores y actuales, ya que, esto permite llevar a cabo fiscalizaciones eficientes, porque al realizar la revisión de la información que posee la entidad se observarán diferentes errores que se debe corregir de forma inmediata. (Mamani et al., 2021) Asimismo, se debe organizar las cajas de manera adecuada donde el sujeto pasivo pueda ubicar de manera inmediata y proceder con su pago, debiendo para ello, la entidad realizar campañas de difusión de las fechas de pago del gravamen territorial. (López & Sturla, 2020)

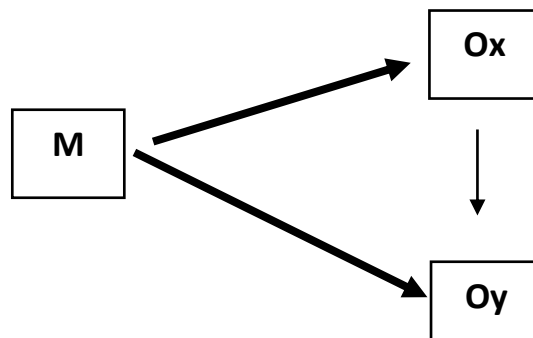
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación utilizado es de alcance explicativo, porque se pretende explicar la forma en la que influye una variable en la otra.

Como diseño de investigación se utilizó el no experimental, porque no se pretende modificar de forma deliberada ninguna de las variables. Esquema:

de los datos. Esquema:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Gestión de cobranza

→ Efecto

Oy: Recaudación del impuesto predial

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de cobranza

Definición conceptual: Son las técnicas que utiliza la entidad para demostrar su eficiencia y eficacia en todos los procesos que esta realiza, debiendo estar alineado al plan estratégico institucional (Benites et al. 2021).

Definición operativa: Esta variable se evaluó a través de sus dimensiones: Análisis de la cartera de cobranza, segmentación de la cartera de cobranza, cobranza domiciliaria y control de deuda.

Escala: Ordinal

Variable 2: Recaudación del impuesto predial

Definición conceptual: Es el proceso que el área responsable realiza al momento que el sujeto pasivo se acerca voluntariamente a cumplir con sus obligaciones fiscales (Servicio de Administración Tributaria [SAT], 2021).

Definición operativa: Esta variable se evaluó a través de sus dimensiones: Pago del impuesto predial, estrategias de recaudación y pasos para perfeccionar la recaudación.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra, unidad de análisis

Población: La población está conformada por 25 trabajadores de la oficina de rentas de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro, el cual, se procede a detallar en la siguiente tabla:

Tabla 1

Trabajadores de la oficina de rentas de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro.

Cargo	Cantidad
Gerente de la oficina de rentas	01
Asistentes	03
Técnico fiscalizador	1
Fiscalizadores	15
Notificadores	05
Total	25

Muestra: En este caso se consideró a la totalidad de trabajadores, 25.

Unidad de análisis: Se consideró a cada uno de los trabajadores de este municipio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron como técnicas a la encuesta, entrevista y análisis documental. Como instrumento se utilizó el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de análisis documental.

3.5. Procedimientos

Se presentó la solicitud al municipio, con el propósito de obtener la autorización respectiva, posteriormente, se aplicó la encuesta adaptada de Pérez y Huari (2021) a los 20 trabajadores y la entrevista fue adaptada del trabajo de Díaz y Julca (2019) aplicada al gerente de la oficina de rentas, asimismo, se procedió a analizar la recaudación por mes del 2019 y 2020, dichos procesos, permitieron agregar los datos al Excel y al SPSS vr. 26, obteniendo las tablas de prueba de normalidad, de Alpha de Cronbach, de las variables, que permitieron analizar e interpretar los resultados, hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

El uso de métodos analíticos permitió obtener resultados para las dos variables de investigación. De manera similar, se manipularon los métodos estadísticos descriptivos, permitiendo a la investigadora construir tablas y figuras a partir de datos obtenidos de encuestas aplicadas.

3.7. Aspectos éticos

El aspecto ético considerado es el consentimiento informado, cuyo propósito es permitir que los participantes de este estudio lo hagan de manera voluntaria, nuevamente, honesta y responsable, pues se ha cumplido con todas las instrucciones y recomendaciones de nuestros consultores. De la misma manera, se utiliza la confiabilidad, porque toda la información recopilada en la aplicación del cuestionario solo se usa para el propósito de esta investigación y será completamente eliminada en el futuro.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020

Tabla 2

Nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020

Variable / Dimensiones	Niveles	F	%
Gestión de cobranza	Deficiente	23	92
	Regular	2	8
	Eficiente	0	0
Análisis de la cartera de cobranza	Deficiente	16	64
	Regular	9	36
	Eficiente	0	0
Segmentación de la cartera de cobranza	Deficiente	20	80
	Regular	5	20
	Eficiente	0	0
Cobranza domiciliaria	Deficiente	22	88
	Regular	3	12
	Eficiente	0	0
Control de deuda	Deficiente	22	88
	Regular	3	12
	Eficiente	0	0

Según la Tabla 2, se evidenciar que la gestión de cobranza alcanzó un 92% en el nivel deficiente, de sus cuatro dimensiones, las que presentan resultados menos alentadores son la cobranza domiciliaria y el control de deuda, porque ambas obtuvieron un 88% en el nivel deficiente, en cambio, la dimensión segmentación de la cartera de cobranza obtuvo un 80% en el nivel deficiente y la dimensión análisis de la cartera de cobranza obtuvo un 64% en el mismo nivel, demostrando que esta entidad edil presenta enormes deficiencias en todo el proceso de la gestión de cobranza.

4.2. Nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020

Este objetivo se dividió en dos fases, la primera fue realizar el análisis documental de los reportes de recaudación desde el 2017 al 2020 (Ver tabla 3). La segunda fase fue la aplicación de la encuesta a los trabajadores del municipio (Ver tabla 4)

Tabla 3

Análisis del reporte de recaudación del impuesto predial del 2017 al 2020, expresado en soles.

Meses / Año	2020	2019	2018	2017
Enero	0.00	17947.60	15159.40	5241.28
Febrero	2409.60	26921.40	22739.10	10482.56
Marzo	481.92	3589.52	3031.88	23585.76
Abril	1445.76	10768.56	9095.64	7861.92
Mayo	0.00	0.00	0.00	0.00
Junio	1927.68	14358.08	12127.52	5241.28
Julio	10843.20	53842.80	45478.20	65516.00
Agosto	4578.24	34100.44	28802.86	13103.20
Setiembre	2409.60	17947.60	15159.40	0.00
Octubre	0.00	0.00	0.00	0.00
Noviembre	0.00	0.00	0.00	0.00
Diciembre	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL	24096.00	179476.00	151594.00	131032.00

Fuente: Reportes del SIGA Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro

De acuerdo a los datos establecidos en la Tabla 3, se aprecia que en el 2018 obtuvo un ligero incremento en comparación al 2017, del mismo modo, se observa que el 2019 alcanzó un 39.97% más que el 2017, y un 18.39% más que el 2018, demostrando que esos periodos el municipio logro incrementar su recaudación del impuesto predial. En cambio, en el 2020 presenta una enorme caída en comparación a los años anteriores, porque en comparación con el 2017, ha caído un -81.61%, asimismo, en comparación con el 2018 ha caído un -84.10%, en comparación con el 2019, cayó un -86.57%, demostrando que esta institución presenta diferentes adversidades que están ocasionando que la recaudación de este impuesto haya disminuido.

Tabla 4

Nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020

Variable / Dimensiones	Niveles	F	%
Recaudación del impuesto predial	Bajo	22	88
	Moderado	2	8
	Alto	1	4
Estrategias de recaudación	Bajo	16	64
	Moderado	9	36
	Alto	0	0
Pasos para perfeccionar la recaudación	Bajo	20	80
	Moderado	4	16
	Alto	1	4

Según la Tabla 4, se revela que la recaudación del impuesto predial alcanzó un 88% en el nivel bajo, asimismo, se evidenció que la dimensión que presenta peores resultados son los pasos para perfeccionar la recaudación porque alcanzó un 80% en el nivel bajo, en cambio, la dimensión estrategias de recaudación obtuvo un 64% en el nivel bajo.

4.3. Efecto de las dimensiones de la gestión cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020

Tabla 5

Efecto de la dimensión análisis de la cartera de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020

			Recaudación del impuesto predial			
			1	2	3	Total
Análisis De La Cartera De Cobranza	1	Recuento	16	0	0	16
		% del total	64,0%	0,0%	0,0%	64,0%
	2	Recuento	6	2	1	9
		% del total	24,0%	8,0%	4,0%	36,0%
Total		Recuento	22	2	1	25
		% del total	88,0%	8,0%	4,0%	100,0%

En la Tabla 5 se observa que el análisis de la cartera de cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 64%.

Tabla 6

Efecto de la dimensión segmentación de la cartera de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020

			Recaudación del impuesto predial			
			1	2	3	Total
Segmentación De La Cartera De Cobranza	1	Recuento	17	2	1	20
		% del total	68,0%	8,0%	4,0%	80,0%
	2	Recuento	5	0	0	5
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Total		Recuento	22	2	1	25
		% del total	88,0%	8,0%	4,0%	100,0%

En la Tabla 6 se observa que la segmentación de la cartera de cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 68%.

Tabla 7

Efecto de la cobranza domiciliaria en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020

		Recaudación Del Impuesto Predial			Total	
		1	2	3		
Cobranza Domiciliaria	1	Recuento	21	1	0	22
		% del total	84,0%	4,0%	0,0%	88,0%
	2	Recuento	1	1	1	3
		% del total	4,0%	4,0%	4,0%	12,0%
Total	Recuento	22	2	1	25	
	% del total	88,0%	8,0%	4,0%	100,0%	

En la Tabla 7 se observa que la cobranza domiciliaria mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 84%.

Tabla 8

Efecto del control de deuda en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020

		Recaudación Del Impuesto Predial			Total	
		1	2	3		
Control De Deuda	1	Recuento	20	2	0	22
		% del total	80,0%	8,0%	0,0%	88,0%
	2	Recuento	2	0	1	3
		% del total	8,0%	0,0%	4,0%	12,0%
Total	Recuento	22	2	1	25	
	% del total	88,0%	8,0%	4,0%	100,0%	

En la Tabla 8 se observa que la cobranza de deuda mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 80%.

- 4.4. Determinar el efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020

Tabla 9

Efecto de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020

			Recaudación del impuesto predial			
			1	2	3	Total
Gestión de cobranza	1	Recuento	22	1	0	23
		% del total	88,0%	4,0%	0,0%	92,0%
	2	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	4,0%	4,0%	8,0%
Total	Recuento	22	2	1	25	
	% del total	88,0%	8,0%	4,0%	100,0%	

Según la Tabla 9, revela que la gestión de cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque ambas presentan un 88%, demostrando que al encontrar deficiencias en la gestión de cobranza entonces la recaudación del impuesto predial disminuye considerablemente.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general determinar el efecto de la gestión de cobranza con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020. De acuerdo a Benites et al., (2021), la gestión de cobranza, son las técnicas que utiliza la entidad para demostrar su eficiencia y eficacia en todos los procesos que esta realiza, debiendo estar alineado al plan estratégico institucional. (Benites et al., 2021) Asimismo, Puican (2021), indica que es la transformación de todas las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más pronto posible. Con respecto a la recaudación del impuesto predial el SAT (2021), lo define como el proceso que el área responsable realiza al momento que el sujeto pasivo se acerca voluntariamente a cumplir con sus obligaciones fiscales. Asimismo, el MEF (2021), indica que es la forma de cobrar las deudas que han sido liquidadas previamente por el ente regulador o que hayan sido autoliquidadas por el sujeto pasivo.

Se reveló que la gestión de cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque ambas presentan un 88%, demostrando que al encontrar deficiencias en la gestión de cobranza entonces la recaudación del impuesto predial disminuye considerablemente.

Mantener una gestión de cobranza eficiente, interesada en cubrir las necesidades de la entidad, de los contribuyentes y de la sociedad en común, permiten a la institución mantener una relación de cordialidad, respeto y armonía, es por ello, que es sumamente importante que la gestión de cobranza esté basada en mejorar las herramientas internas, pero que éstas herramientas permita a los trabajadores poder desempeñar correctamente sus funciones laborales en beneficio de los sujetos pasivos y de toda la entidad, asimismo, debe contener medidas o herramientas externas que permita conocer la realidad de la sociedad, como sus costumbres, situación financiera de los sujetos obligados y sobre todo el estado actual de la economía del país porque, a través de ello, se aumenta la recaudación del impuesto predial.

El primer objetivo específico identificar el nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro –

2020. De acuerdo a Rengifo et al., (2021), la gestión de cobranza mantiene cuatro dimensiones. La primera es el análisis de la cartera de cobranza, donde, menciona que esta parte, permite a la entidad alcanzar la identificación de cantidad de contribuyentes que mantienen un nivel de deuda considerable, para ello, la institución debe delimitar por tipo a cada uno de los sujetos pasivos, tomando en cuenta la antigüedad de su deuda, el comportamiento y en qué zona se concentra la mayor morosidad, estas medidas permiten a la organización tomar decisiones en base a información real y precisa. La dimensión segmentación de la cartera de cobranza, permite a los directivos conocer exactamente el tamaño de la deuda, el estado de la deuda y el saldo de la deuda que poseen los clientes con la organización, estas medidas permitirán a la empresa hacer un diagnóstico preventivo, para poder elaborar estrategias de cobranza que permitan menoscabar el nivel de dicha deuda. La dimensión cobranza domiciliaria, hace referencia a la selección de las modalidades de cobro que piensa realizar la organización, debiendo la junta de accionistas asignar recursos suficientes para aumentar la eficiencia de la cartera de cobranza, debiendo registrar todos los pasos y los resultados obtenidos, ya que, esto permite a la entidad verificar si existen avances considerables en la reducción de las deudas de los clientes. La dimensión control de deuda, se refiere a las órdenes de pago que emite la entidad tomando como base información actual y real de los sistemas que esta maneja, debiendo emitir una resolución de determinación de deuda en el caso el cliente cumpla con pagar o se niegue de forma permanente cumplir con dichos pagos, debiendo evaluar las multas que se deben asignar a la deuda que estos poseen con la entidad.

Los resultados alcanzaron en este caso es que la gestión de cobranza alcanzó un 92% en el nivel deficiente, de sus cuatro dimensiones, las que presentan resultados menos alentadores son la cobranza domiciliaria y el control de deuda, porque ambas obtuvieron un 88% en el nivel deficiente, en cambio, la dimensión segmentación de la cartera de cobranza obtuvo un 80% en el nivel deficiente y la dimensión análisis de la cartera de cobranza obtuvo un 64% en el mismo nivel, demostrando que esta entidad edil presenta enormes deficiencias en todo el proceso de la gestión de cobranza.

Estos datos son amparados por la investigación de Melo et al (2017), porque resolvieron que las políticas y procedimientos de cobranza han quedado estáticas en el tiempo, porque no han sido modificadas en tres décadas, siendo los factores los que vienen generando una baja sustancial en la recaudación de este gravamen. Por Suarez et al., (2020), porque encontraron que los gobiernos locales mantienen una gestión inadecuada en todos los procesos tributarios, asimismo, se evidencia un alto nivel de desconocimiento, falta de experiencia y sobre todo falta de vocación de servicio, siendo los motivos por los cuales la recaudación se está viendo afectada.

El segundo objetivo específico es identificar el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020. Las dimensiones consideradas para la variable 2, fueron tres, con respecto al pago del impuesto predial, Alberto et al., (2021), menciona que este proceso puede llevarse a cabo al contado o en fraccionamiento, teniendo varias posibilidades el sujeto pasivo para cumplir fehacientemente con el pago de este gravamen territorial. Con respecto a las estrategias de recaudación, Villanueva et al., (2021), manifiesta que son todos los mecanismos que utiliza el departamento de rentas previos a la fecha de vencimiento de las cuotas programadas a los sujetos pasivos que decidieron pagar de forma fraccionada, asimismo, son las medidas que se toman cuando ya vencieron los plazos de pago y los contribuyentes aún no han cumplido con cumplir con su obligación fiscal. Con respecto a los pasos para perfeccionar la recaudación, López y Sturla (2020), mencionan que es la conformación de equipos técnicos y de la formulación de un plan de trabajo que permita tomar decisiones a base de las restricciones evidenciadas en periodos anteriores y actuales, ya que, esto permite llevar a cabo fiscalizaciones eficientes, porque al realizar la revisión de la información que posee la entidad se observarán diferentes errores que se debe corregir de forma inmediata. (Mamani et al., 2021) Asimismo, se debe organizar las cajas de manera adecuada donde el sujeto pasivo pueda ubicar de manera inmediata y proceder con su pago, debiendo para ello, la entidad realizar campañas de difusión de las fechas de pago del gravamen territorial.

Los datos alcanzados en el análisis documental, evidenció que en el 2018 obtuvo un ligero incremento en comparación al 2017, del mismo modo, se observa que el 2019 alcanzó un 39.97% más que el 2017, y un 18.39% más que el 2018, demostrando que esos periodos el municipio logro incrementar su recaudación del impuesto predial. En cambio, en el 2020 presenta una enorme caída en comparación a los años anteriores, porque en comparación con el 2017, ha caído un -81.61%, asimismo, en comparación con el 2018 ha caído un -84.10%, en comparación con el 2019, cayó un -86.57%, demostrando que esta institución presenta diferentes adversidades que están ocasionando que la recaudación de este impuesto haya disminuido. En cambio, los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, fue que la recaudación del impuesto predial alcanzó un 88% en el nivel bajo, asimismo, se evidenció que la dimensión que presenta peores resultados son los pasos para perfeccionar la recaudación porque alcanzó un 80% en el nivel bajo, en cambio, la dimensión estrategias de recaudación obtuvo un 64% en el nivel bajo.

Estos datos son respaldados por el trabajo de Krupa y Kriz (2021), encontraron que las bajas en la recaudación de este gravamen se deben principalmente por las recesiones económicas que viene afrontando este país. Por Pérez (2020), porque resolvió que el principal inconveniente que vienen enfrentando estas ciudades es la falta de uniformidad del sistema fiscal. Por Zaragoza y Caelian (2020), porque encontraron que enormes consecuencias negativas al implantar un programa integral de recaudo del gravamen patrimonial, ya que, la falta de experiencia y de conocimiento en gestiones de cobranza, hacen que ningún programa pueda solucionar esta situación, debiendo las autoridades en fortalecer el área de cobranzas con capacitaciones y contando con personal capacitado para dicha área. Por Wahidin et al., (2021), porque evidenciaron que, en diferentes ocasiones las entidades no han podido llegar a la meta con lo que debieron recaudar en el año, generando diferentes situaciones problemáticas para la entidad, como para todos los ciudadanos.

Con respecto al tercer objetivo específico establecer el efecto de las dimensiones de la gestión cobranza con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020.

Los datos alcanzados revelan que las dimensiones que poseen un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque el análisis de la cartera de cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 64%. Asimismo, la segmentación de la cartera de cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 68%. En cambio, la cobranza domiciliaria mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 84%. Asimismo, la cobranza de deuda mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 80%.

Estas derivaciones son defendidas por Torres (2021), porque demostró que entre ambas variables existe un efecto directo Por Pérez y Huari (2021), porque encontraron que la influencia entre ambas variables es positiva, demostrando que a mayor eficiencia en el cobro mejores resultados en la recaudación del gravamen patrimonial.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se concluye que la gestión de cobranza mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque ambas presentan un 88%, demostrando que al encontrar deficiencias en la gestión de cobranza entonces la recaudación del impuesto predial disminuye considerablemente.
- 6.2. Se concluye que la gestión de cobranza alcanzó un 92% en el nivel deficiente, de sus cuatro dimensiones, las que presentan resultados menos alentadores son la cobranza domiciliaria y el control de deuda, porque ambas obtuvieron un 88% en el nivel deficiente, en cambio, la dimensión segmentación de la cartera de cobranza obtuvo un 80% en el nivel deficiente y la dimensión análisis de la cartera de cobranza obtuvo un 64% en el mismo nivel, demostrando que esta entidad edil presenta enormes deficiencias en todo el proceso de la gestión de cobranza
- 6.3. Se concluye que en el 2018 obtuvo un ligero incremento en comparación al 2017, del mismo modo, se observa que el 2019 alcanzó un 39.97% más que el 2017, y un 18.39% más que el 2018, demostrando que esos periodos el municipio logro incrementar su recaudación del impuesto predial. En cambio, en el 2020 presenta una enorme caída en comparación a los años anteriores, porque en comparación con el 2017, ha caído un -81.61%, asimismo, en comparación con el 2018 ha caído un -84.10%, en comparación con el 2019, cayó un -86.57%. Asimismo, se concluye que la recaudación del impuesto predial alcanzó un 88% en el nivel bajo, asimismo, se evidenció que la dimensión que presenta peores resultados son los pasos para perfeccionar la recaudación porque alcanzó un 80% en el nivel bajo, en cambio, la dimensión estrategias de recaudación obtuvo un 64% en el nivel bajo.
- 6.4. Se concluye que las dimensiones que poseen un efecto directo lineal son la cobranza domiciliaria y el análisis de la cartera de cobranza porque se demostró que ambas están directamente involucradas en la recaudación del impuesto predial. Las dimensiones que poseen un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque el

análisis de la cartera de cobranza mantiene un efecto directo moderado en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 64%. Asimismo, la segmentación de la cartera de cobranza mantiene un efecto directo moderado en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 68%. En cambio, la cobranza domiciliaria mantiene un efecto directo alto en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 84%. Asimismo, la cobranza de deuda mantiene un efecto directo en la recaudación del impuesto predial, porque se evidencia un alto porcentaje del 80%.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades capacitar de forma inmediata a los empleados con respecto a la cobranza domiciliaria, con respecto al control de la deuda y con la segmentación de la cartera de cobranza, porque al mejorar estos puntos que son claves para la entidad, se alcanza la eficiencia en todos los procesos de la gestión de cobranza.

Se recomienda perfeccionar los pasos que se llevan a cabo en el proceso de recaudación, asimismo, modificar o cambiar las estrategias de recaudación que se vienen utilizando, porque a través de estas medidas, permitirá a la entidad aumentar de forma considerable la recaudación del impuesto predial.

Se recomienda a las autoridades a través de la oficina de gestión del talento humano evaluar al funcionario y trabajadores de la oficina de renta de este municipio, porque eso permitirá a la entidad alcanzar mejores resultados con respecto a la recaudación del impuesto predial.

Se recomienda al gerente de la oficina de rentas de este municipio, tomar en cuenta los manuales de gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial elaborados por el Ministerio de Economía y Finanzas, debiendo replicarlo a sus empleados, con el propósito de aumentar la recaudación del impuesto predial.

REFERENCIAS

- Alberto, C., Lavado, C., Huaranga, H., & Silva, G. (2021). Análisis de las estrategias tributarias y su incidencia para optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. *Dominio de las ciencias*, 7(3), 360-380. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.1923>.
- Arca, J., Aguilar, J., Zeta, A., Jiménez, R., & More, J. (2021). Administración tributaria en contextos municipales peruanos. *Revista científica cultura, comunicación y desarrollo*, 6(2), 49-57. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/293>.
- Benites, A., Aliaga, R., & Santos, S. (2021). Effect of collection strategies on the collection effectiveness of the Trujillo Tax Administration Service -SATT. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 5(2), 32-47. <https://doi.org/10.37956/jbes.v5i2.171>.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [. (2021). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe: Los desafíos de la política fiscal en la recuperación transformadora pos-COVID-19*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46808/1/S2100170_es.pdf
- Dávila, R. (2021). *Gestión de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto preedial en la Municipalidad Distrital de Chugur - Cajamarca 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8464/D%c3%a1vila%20Hoyos%20Jos%c3%a9%20Denilson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, G., & Julca, S. (2019). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Jaén, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42993/D%c3%adaz_PGM-Julca_FSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Duárez, C. (2021). *Estrategias tributarias para mejorar el nivel de ingresos en la Municipalidad Distrital de Bellavista, Jaén 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8437/Du%
c3%a1rez%20S%c3%a1nchez%20Carlos%20Alberto_.pdf?sequence=6&
isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8437/Du%c3%a1rez%20S%c3%a1nchez%20Carlos%20Alberto_.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Franco, S., & Cicatiello, C. (2021). Levering waste taxes to increase surplus food redistribution at supermarkets: Gains and scenarios in Italian municipalities. *Waste Mangement*, 1(121), 286-295. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2020.11.042>.
- Gutierrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Ciencia y Tecnología*, 16(2), 165-176. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>.
- Jama, C., & Zambrano, A. (2021). *Informe de trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de ingeniero comercial con mención especial en administración pública*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López]. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1459/1/TTAP30D.pdf>
- Jiménez, D. (2021). *Estrategias de gestión administrativa para mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad provincial de Utcubamba 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8408/Jim%
c3%a9nez%20Delgado%20Deyli.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8408/Jim%
c3%a9nez%20Delgado%20Deyli.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Krupa, O., & Kriz, K. (2021). Property tax assessments, collections, and revenue performance in economic downturns : an examination of large American cities. *Journal of Property tax assessment & Administration*, 18(1), 1-14. <https://researchexchange.iaao.org/jptaa/vol18/iss1/3>.
- Li, J. (2018). Research on Local Taxation Management of Natural Person— Based on the Practice of XX District Guangzhou City. *American Journal of*

- Industrial and Business Management*, 8(1), 1-12.
10.4236/ajibm.2018.85085.
- López, R., & Sturla, G. (2020). Hiperfortunas y superricos: ¿Por qué tiene sentido un impuesto al patrimonio? *CEPAL*(132), 239-261.
<https://doi.org/10.18356/16820908-2020-132-13>.
- Madrigal, G. (2021). Recaudación del impuesto predial en México: desafío del federalismo fiscal. *Investigación administrativa*, 50(127), 135-154.
<https://doi.org/10.35426/iav50n127.09>.
- Mamani, J., Roque, C., & Marca, H. (2021). Efecto del impuesto predial en el presupuesto institucional de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo, Puno – Perú, 2020. *YACHANA*, 10(2), 78-91.
<http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/661/542>.
- MEF. (2021). *Marco general del programa de incentivos*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/pimgm/PPT_PI2021_Meta2_Final_TipoABCD.pdf
- Melo, M., Salas, A., & Romero, F. (2017). *Estrategias de la gestión de cobro y recaudación de los impuestos prediales del GAD de Colimes*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37633/1/TESIS-CORREGIDA-ESTRATEGIA-DE-GESTION-DE-COBRO-DE-LOS-IMPUESTOS-PREDIALES-REVISOR3.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2020). *Meta 2: Fortalecimiento de la administración y gestión del impuesto predial*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/pimgm/M2_PI_2021.pdf
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 262-285.
<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>.
- Olmo, J., & Brusca, I. (2021). Determinantes del periodo medio de pago municipal y eficacia del principio de sostenibilidad de la deuda comercial. *Revista de contabilidad*, 24(1), 1-18.

<https://doi.org/10.6018/rcsar.370531>.

Pedraza, I. (2021). *Recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Jaén*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7928/Pedraza%20Carrasco%20Itala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, A. (2020). Lack of Uniformity in the Israeli Property Tax System 1997–2017. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(12), 1-11.

<https://doi.org/10.3390/jrfm13120327>.

Pérez, R. (2021). Propuesta de acciones de control para la disminución de la evasión y la elusión fiscal. (Original). *Roca*, 17(1), 335-352. <https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/2225>.

Pérez, Y., & Huari, S. (2021). *Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62001/Perez_CYF-Huari_PS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puican, V. (2021). Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 5593-5604. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/9803/7494>.

Red Latinoamericana por Justicia Económica Social, [. (2020). *Impuestos a la riqueza y las grandes fortunas en América Latina y el Caribe*. <http://impuestosalariqueza.org/wp-content/uploads/2020/12/Informe-Impuestos-a-la-Riqueza.pdf>

Rengifo, R., Torres, W., & Silva, C. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. *Ciencia Latina*, 5(1), 601-610. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261.

Romero, R., Soria, M., Castillo, W., & Colmenares, Y. (2021). Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. *Sinergia*, 12(3), 124-134.

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/3583/3694>.

Rosales, J. (2021). *Recaudación del Impuesto Predial y Gestión de Cobranza en la Municipalidad de Pichanaquí – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes].

<https://hdl.handle.net/20.500.12848/2274>

Rueda, Y. (2019). *Estretagias de cobranza para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Jaén - 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6552/Rueda%20Neyra%20Ylsa%20Rummi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Servicio de Administración Tributaria [SAT]. (2021). *Impuesto predial y arbitrios*.
https://www.sat.gob.pe/websitev9/Portals/0/Docs/TributosMultas/PredialyArbitrios/Cuadernillo/cuadernillo_ImpPre2021.pdf

Suarez, H., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Gestión de recaudación tributaria municipal: Una visión cultural. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 4(2), 635-654.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.105.

Torres, S. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación de arbitrios municipales de la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60048/Torres_CSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valverde, S. K. (2019). *Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en Municipalidad Provincial de Huaura, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3399/VALVERDE%20TUME%20STREAZY%20KATHERYNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vásquez, M. (2021). La deuda tributaria de los trabajadores por cuenta propia en el municipio de Santiago de Cuba. *Anuario Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales*, 12(1), 232-249. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5188>.
- Villafuerte, A., Fasabi, J., Ruíz, R., & Pérez, J. (2021). Análisis de los factores socioeconómicos apoyado por un modelo de componentes principales como predictor de la recaudación del impuesto predial, San Martín-Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(2), 101-113. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/106>.
- Wahidin, D., Mareta, F., Heliani, Wulandari, R., & Khairunnisa, W. (2021). Analysis of Property Tax Revenues Before and During the Covid-19 Pandemic in Sukabumi. : *International Conference on Economics, Management, and Accounting*, 1(1), 189-195. <http://dx.doi.org/10.11594/nstp.2021.1023>.
- Wang, Y., & Wang, P. (2020). New Personal Tax Collection Management System Based on Artificial Intelligence and Its Application in the Middle Class. *Journal of Physics: Conference Series*, 1-16. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1574/1/012105>.
- Zaragoza, S., & Caelian, M. (2020). Fiscal Implication of Agrarian Reform Program to the Real Property Tax Collection in Negros Occidental. *Philippine Social Science Journal*, 3(3), 85-94. <https://doi.org/10.52006/main.v3i3.263>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Gestión de cobranza	Es conjunto de actividades a través de las cuales se hace efectivo el cobro de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, partiendo de la notificación de deuda por acción directa, la puesta en marcha de diversas herramientas y estrategias de cobranza, hasta el inicio de procesos sancionatorios a fin de hacer efectivo el cobro de las obligaciones (Mogollón, 2021)	Esta variable ha sido estudiada usando las dimensiones: Análisis de la cartera de cobranza, segmentación de la cartera de cobranza, cobranza domiciliaria y control de deuda. Utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario	Análisis de la cartera de cobranza Segmentación de la cartera de cobranza Cobranza domiciliaria Control de deuda Pago del Impuesto predial	Identificación de cantidad de contribuyentes Delimitación de tipo de contribuyente Antigüedad de deuda Comportamiento de deudor Concentración de contribuyentes Tamaño de deuda Estado de la deuda Saldo de la deuda Uso del predio Selección de modalidad Asignación de cartera de cobranza Registro del resultado Seguimiento del pago de deuda Orden de pago Resolución de determinación Resolución de multa Al Contado Fraccionado Mecanismos previos a la fecha de vencimiento Mecanismos posteriores a la fecha de vencimiento Conformación del equipo técnico y formulación del plan de trabajo Fiscalización predial Revisión de la información y corrección de errores Organización de cajas de recaudación Campaña de Difusión de fechas de pago	Ordinal
Variable 2: Recaudación del impuesto predial	Es el acto por medio del cual, se lleva a cabo el cobro de la obligación del impuesto configurado en el año lectivo o de periodos anteriores (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2020)	Esta variable ha sido estudiada usando las dimensiones: Pago del impuesto predial, estrategias de recaudación y pasos para perfeccionar la recaudación. Utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario	Estrategias de Recaudación Pasos para perfeccionar la recaudación		Ordinal

Anexo 2. Instrumento de evaluación

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO DE MESONES MURO 2020

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: ANÁLISIS DE LA CARTERA DE COBRANZA					
01	Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito					
02	Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes					
03	Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas					

04	Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo				
05	Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos				
06	Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto				
07	Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago				
08	La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica				
09	Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes				
	DIMENSIÓN: SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE COBRANZA				
10	La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes)				
11	Cuando los contribuyentes son empresa, éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños				
12	Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria				
13	Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas				
14	La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio				
15	Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios				
	DIMENSIÓN: COBRANZA DOMICILIARIA				
16	Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes				

17	Cuando el cliente no atiende al correo, es usual que se le notifique y cite a la municipalidad					
18	Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizadores o gestores domiciliarios					
19	Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima					
20	Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas					
21	Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente					
22	Cuando el cliente realiza el pago, se suele comparar con la fecha de compromiso pactado					
23	Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa					
	DIMENSIÓN: CONTROL DE DEUDA					
24	La municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda					
25	Las órdenes de pago, suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación					
26	A la hora de emitir la resolución de determinación, se tiene en consideración los motivos de reparo u observación					
27	Esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización					
28	Cuando los contribuyentes realizan una infracción, la municipalidad los sanciona de manera inmediata					
29	Cuando se emite la resolución de multa, se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses					

**CUESTIONARIO DE LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO DE MESONES MURO
2020**

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	La mayor parte de contribuyentes realizan el pago al contado por concepto de impuesto predial					
02	Se informa debidamente a los contribuyentes que pueden realizar el pago fraccionado					
03	Utilizan métodos legales para comunicar a los contribuyentes los plazos establecidos para pagos, así como también para la presentación de declaraciones juradas					

04	Informan a los contribuyentes en que obras y actividades se invierte lo recaudado del impuesto predial					
05	Se llega a identificar y separar a los contribuyentes morosos					
06	Los contribuyentes solo se limitan a declarar mas no realizan el pago del impuesto predial					
07	El perfil del personal que forma parte del equipo técnico es el adecuado a las exigencias del área					
08	Se realiza la fiscalización de predios de forma ordenada y adecuada					
09	Se comprueba la información dada por los contribuyentes con el resultado de la fiscalización predial					
10	Para el pago del impuesto predial se realiza en diferentes puntos de pago como bancos, agentes y las mismas oficinas					

11	Las campañas de difusión de pago realizadas en medios radiales y televisivos ayudan significativamente al incremento de la recaudación del impuesto predial					
----	---	--	--	--	--	--

**GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO DE MESONES MURO**

Datos de la aplicación	
Nombre de la institución	Municipalidad Distrital Manuel Antonio De Mesones Muro
Fecha de aplicación	
Miembros investigadores que participaron	

Documentos revisados de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio De Mesones Muro.

Documentos	Tiene		Se revisó	
	SI	NO	SI	NO
Manual de organización y funciones	X			X
Informe de recaudación del impuesto predial mensual del 2020	X		X	
Informe de recaudación del impuesto predial mensual del 2019	X		X	
Informe de recaudación del impuesto predial mensual del 2018	X		X	
Informe de recaudación del impuesto predial mensual del 2017	X		X	

Anexo 3. Validaciones de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Deigado Chávez, Marjitt	Estudio contable Deigado	Instrumento para medir la gestión de cobranza	Pérez Y Huari (2021) adaptado por Santa Cruz (2021)
Gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad			Objetividad			Actualidad			Organización			Suficiencia			Intencionalidad			Consistencia			Coherencia			Metodología	
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
GESTIÓN DE COBRANZA	ANÁLISIS DE LA CARTERA DE COBRANZA	Identificación de cantidad de contribuyentes	Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Delimitación de tipo de contribuyente	Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Antigüedad de deuda	Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

			SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE COBRANZA																				
		Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
																						Comportamiento de deudor	Concentración de contribuyentes
		Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Cuando los contribuyentes son empresa, éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

SELECCIÓN DE MODALIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA MODALIDAD	COBRANZA DOMICILIARIA													
ORDEN DE PAGO	DESCRIPCIÓN DEL ORDEN DE PAGO	CONTROL DE DEUDA													
	Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cuando el cliente no atiende al correo, es usual que se le notifique y cite a la municipalidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizadores o gestores domiciliarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cuando el cliente realiza el pago, se suele comparar con la fecha de compromiso pactado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	La municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Las órdenes de pago, suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X


		A la hora de emitir la resolución de determinación, se tiene en consideración los motivos de reparo u observación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Resolución de determinación	Esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Resolución de multa	Cuando los contribuyentes realizan una infracción, la municipalidad los sanciona de manera inmediata Cundo se emite la resolución de multa, se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda:

M: Malo B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Jaén, 30/09 / 2021	43961818	 C.P.C. Marit Delgado Chavez CONTADOR PÚBLICO	
Lugar y fecha	DNI. N°		Firma y sello del experto

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Delgado Chávez, Marjitt	Estudio contable Delgado	Instrumento para medir la recaudación del impuesto predial	Pérez y Huarí (2021) adaptado por Santa Cruz (2021)
Gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	Pago del Impuesto predial	Al Contado	La mayor parte de contribuyentes realizan el pago al contado por concepto de impuesto predial	Siempre	X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Fracccionado	Se informa debidamente a los contribuyentes que pueden realizar el pago fraccionado		Siempre			X				X				X				X		
	Estrategias de Recaudación	Mecanismos previos a la fecha de vencimiento	Utilizan métodos legales para comunicar a los contribuyentes los plazos establecidos para pagos, así como también para la presentación de declaraciones juradas	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre			X		X		X		X		X		X		X		X	
			Informan a los contribuyentes en que obras y actividades se invierte lo recaudado del impuesto predial	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X		X		X		X		X		X		X		X		X	

Pasos para perfeccionar la recaudación		M:																				
Mecanismos posteriores a la fecha de vencimiento	Se llega a identificar y separar a los contribuyentes morosos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Los contribuyentes solo se limitan a declarar mas no realizan el pago del impuesto predial		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Conformación del equipo técnico y formulación del plan de trabajo	El perfil del personal que forma parte del equipo técnico es el adecuado a las exigencias del área		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fiscalización predial	Se realiza la fiscalización de predios de forma ordenada y adecuada		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Se comprueba la información dada por los contribuyentes con el resultado de la fiscalización predial		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión de la información y corrección de errores	Para el pago del impuesto predial se realiza en diferentes puntos de pago como bancos, agentes y las mismas oficinas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Las campañas de difusión de pago realizadas en medios radiales y televisivos ayudan significativamente al incremento de la recaudación del impuesto predial		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organización de cajas de recaudación																						
Campaña de Difusión de fechas de pago																						

Leyenda:

M: Malo B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Jaén, 30/09 / 2021	43961818	 C.P.C. Maritza Delgado Chavez CONTADOR PÚBLICO Firma y sello del experto	
Lugar y fecha	DNI. Nº		Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Díaz Alarcón, Héctor	Gerente de la Sub Regional Cutervo	Instrumento para medir la gestión de cobranza	Pérez y Huari (2021) adaptado por Santa Cruz (2021)
Gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
GESTIÓN DE COBRANZA	ANÁLISIS DE LA CARTERA DE COBRANZA	Identificación de cantidad de contribuyentes	Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Delimitación de tipo de contribuyente	Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Antigüedad de deuda	Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		

		SEGMANTACIÓN DE LA CARTERA DE COBRANZA											
	Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comportamiento de deudor	Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Concentración de contribuyentes	La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tamaño de deuda	La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cuando los contribuyentes son empresa, éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Estado de la deuda	Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Saldo de la deuda	La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uso del predio	Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

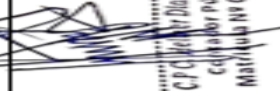

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Díaz Alarcón, Helmer	Gerente de la Sub Regional Cutervo	Instrumento para medir la recaudación del impuesto predial	Pérez y Huarí (2021) adaptado por Santa Cruz (2021)
Gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad			Objetividad			Actualidad			Organización			Suficiencia			Intencionalidad			Consistencia			Coherencia			Metodología		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B			
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	Pago del Impuesto predial	Al Contado	La mayor parte de contribuyentes realizan el pago al contado por concepto de impuesto predial	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Fraccionado	Se informa debidamente a los contribuyentes que pueden realizar el pago fraccionado		X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Estrategias de Recaudación	Mecanismos previos a la fecha de vencimiento	Utilizan métodos legales para comunicar a los contribuyentes los plazos establecidos para pagos, así como también para la presentación de declaraciones juradas Informan a los contribuyentes en que obras y actividades se invierte lo recaudado del impuesto predial	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X			X			X			X			X			X			X			X			X		

Jaén, 30/09 / 2021	27811181	 C.P. Claudio Díaz Alarcón Colaborador Público Matrícula Nº 02-6393	
Lugar y fecha	DNI. Nº 	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
PUICAN RODRIGUEZ VICTOR HUGO	Gerente del estudio contable y tributario Puigcañ	Instrumento para medir la gestión de cobranza	Pérez y Huari (2021) adaptado por Santa Cruz (2021)
Gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad	Objetividad	Actualidad	Organización	Suficiencia	Intencionalidad	Consistencia	Coherencia		Metodología
				M	B								M	B	
GESTIÓN DE COBRANZA	ANÁLISIS DE LA CARTERA DE COBRANZA	Identificación de cantidad de contribuyentes	Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad de contribuyentes que se encuentran en el distrito	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los contribuyentes	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Delimitación de tipo de contribuyente	Al momento de registrar a los contribuyentes, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Antigüedad de deuda	Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

		SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE COBRANZA										
Comportamiento de deudor	Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gran parte de los contribuyentes cuentan con capacidad de pago	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Concentración de contribuyentes	La municipalidad separa a los contribuyentes según zona geográfica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los contribuyentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tamaño de deuda	La municipalidad suele separar a los contribuyentes en PRICOS (principales contribuyentes) y GRACOS (grandes contribuyentes)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cuando los contribuyentes son empresa, éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Estado de la deuda	Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Saldo de la deuda	La municipalidad tiene establecido el uso que se destina a cada predio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uso del predio	Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los predios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

SELECCIÓN DE MODALIDAD	Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, es usual que se envíen correos electrónicos a los contribuyentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cuando el cliente no atiende al correo, es usual que se le notifique y cite a la municipalidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizos o gestores domiciliarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
REGISTRO DEL RESULTADO	Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del contribuyente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
SEGUIMIENTO DEL PAGO DE LA DEUDA	Cuando el cliente realiza el pago, se suele comparar con la fecha de compromiso pactado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	La municipalidad suele usar órdenes de pago para solicitar al contribuyente la cancelación de su deuda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ORDEN DE PAGO	Las órdenes de pago, suelen contar con la misma información que las resoluciones de determinación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
COBRANZA DOMICILIARIA		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
CONTROL DE DEUDA		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

		M: Malo B: Bueno																		
Resolución de determinación	A la hora de emitir la resolución de determinación, se tiene en consideración los motivos de reparo u observación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Esta resolución de determinación suele ser el resultado del proceso de fiscalización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Resolución de multa	Cuando los contribuyentes realizan una infracción, la municipalidad los sanciona de manera inmediata	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cuando se emite la resolución de multa, se describe y establece datos relacionados con la infracción, el monto e intereses	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Jaén, 01 OCTUBRE 2021	42813931		
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Mg. CPC. Wladimir Fariña Rodríguez
MAT. N° 02-6633
ASESOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

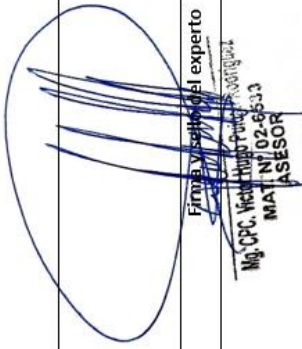
DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
PUICAN RODRIGUEZ VICTOR HUGO	Gerente del estudio contable y tributario Puican	Instrumento para medir la recaudación del impuesto predial	Pérez y Huarí (2021) adaptado por Santa Cruz (2021)
Gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro - 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		M	B
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	Pago del Impuesto predial	Al Contado	La mayor parte de contribuyentes realizan el pago al contado por concepto de impuesto predial	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Fraccionado	Se informa debidamente a los contribuyentes que pueden realizar el pago fraccionado			X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Mecanismos previos a la fecha de vencimiento	Utilizan métodos legales para comunicar a los contribuyentes los plazos establecidos para pagos, así como también para la presentación de declaraciones juradas			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	Estrategias de Recaudación		Informan a los contribuyentes en que obras y actividades se invierte lo recaudado del impuesto predial		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

Jaén, 01 OCTUBRE 2021	42813931		
Lugar y fecha	DNI. Nº 02	Firma y sello del experto	Teléfono



 Mg. CPC. Víctor Hugo Rodríguez

 MAT. Nº 02-8533

 ASESOR

Anexo 5. Figuras

Figura 1 Nivel de la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020

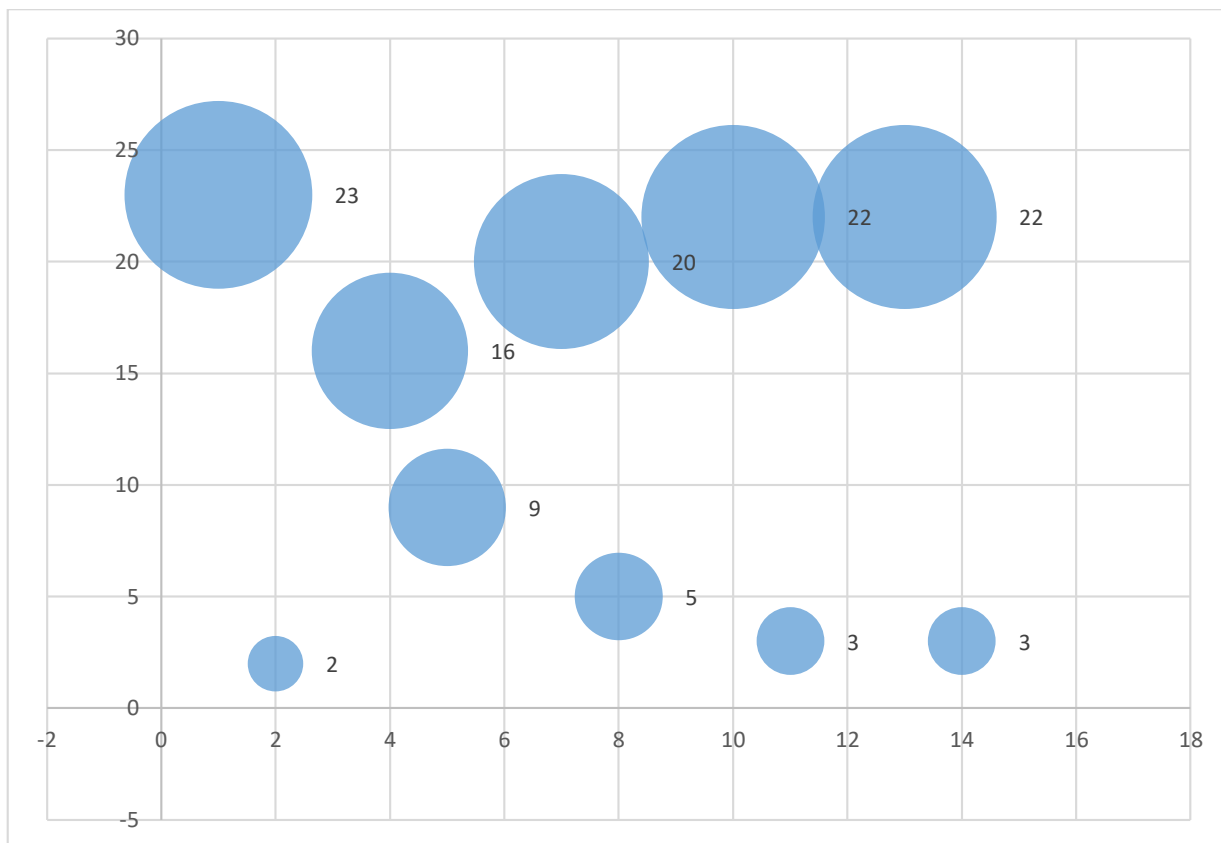


Figura 2 Análisis del reporte de recaudación del impuesto predial del 2017 al 2020

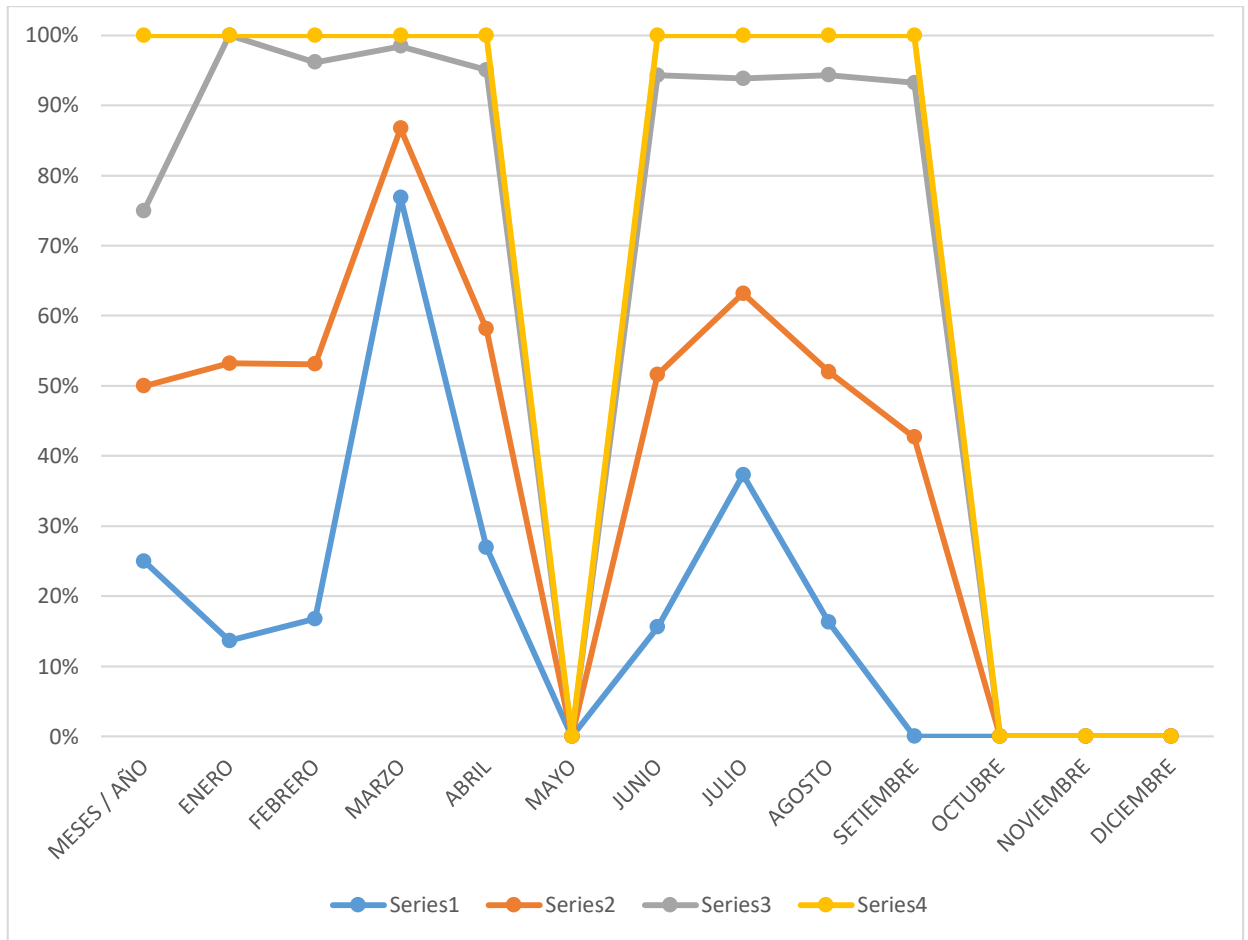
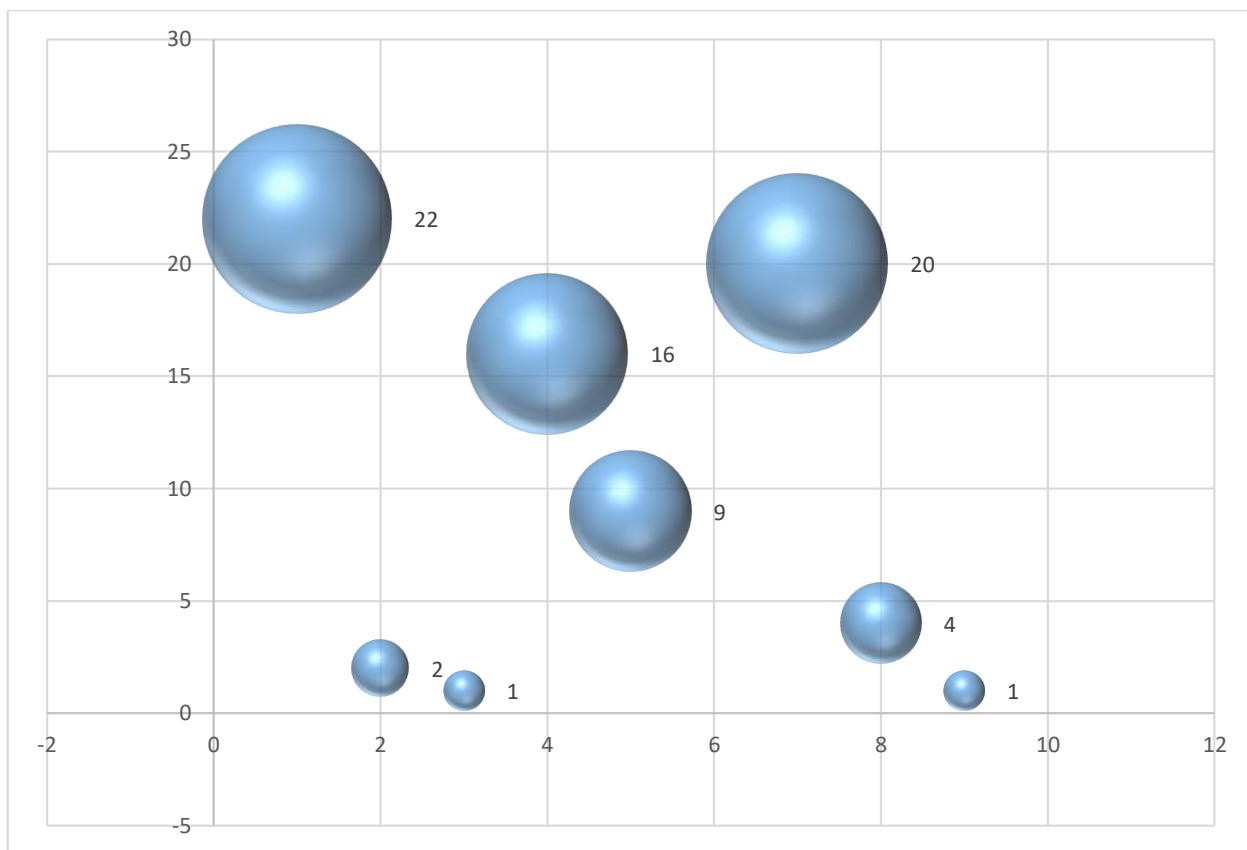


Figura 3 Nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Manuel Antonio de Mesones Muro – 2020



Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

	ANÁLISIS DE LA CARTERA DE COBRANZA					SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA DE COBRANZA					COBRANZA DOMICILIARIA					CONTROL DE DEUDA													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
3	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1
2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	1
3	2	3	2	2	3	1	2	3	1	3	4	4	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	4	1	1	2	3	1
2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	3	4	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	4	2	1	1
2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	2	2	2	1	3
2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	3	1	1	3
2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3
2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2
1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	5	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	5	4	1	2	1	2
2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2
2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	2
2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2
2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2
3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	4	3	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3
3	3	2	3	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	4	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	4	3	2	1
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
0.48	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.52	0.64	0.64	0.52	0.68	0.52	1.05	0.79	0.87	0.64	0.64	0.52	0.64	0.64	0.64	0.64	0.63	1.11	0.79	0.86	0.64	0.64	0.52

RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL											
PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL			ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN			PASOS PARA PERFECCIONAR LA RECAUDACIÓN					
30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	68
2	2	3	1	2	3	3	3	3	1	2	92
3	2	3	1	3	4	4	1	1	1	2	91
3	2	1	1	3	1	2	3	4	1	2	76
3	2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	82
1	1	1	3	1	2	2	2	3	1	3	70
1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	57
3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	62
2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	58
3	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	60
2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	61
1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	57
1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	59
1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	68
1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	75
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	62
1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	77
3	3	2	2	3	1	1	3	2	1	1	87
2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	74
3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	62
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	53
3	4	3	4	4	1	5	3	3	3	4	115
3	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	119
2	3	2	1	2	4	4	4	4	4	2	91
2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	59
0.68	0.64	0.69	0.95	1.09	0.89	1.44	1.01	1.33	0.78	0.79	298.24

item

$K = 40$

$K/(K-1) = 1.026$

$\sum_{i=1}^k s_t^2 = 30.00$

$s_t^2 = 298.24$

ALFA = 0.922

Anexo 7. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,534	25	,000	,308	25	,000
Recaudación del impuesto predial	,513	25	,000	,392	25	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALVANAPÓN ALVA FLOR ALICIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesora de la Tesis titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO DE MESONES MURO - 2020", de la estudiante SANTA CRUZ QUISPE YANET; constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender de la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Trujillo, 18 de diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA DNI: 17995554 ORCID: 0000-0003-2721-2698	