



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de Cobranzas para mejorar la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Karen Juneth Sánchez Abad (ORCID: 0000-0002-0143-5423)

Jeannette Catherine Urrutia Salinas (ORCID: 0000-0003-3045-1825)

ASESORA:

Mg. CPC Liliana del Carmen Suárez Santa Cruz (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Tributación

Chiclayo – Perú

2020

DEDICATORIA

Se la dedico a mi Dios, Padre Celestial, el que guía siempre mi camino y aún en las dificultades me fortalece; a mi querida hija Karlita por su tolerancia y apoyo incondicional, a mi hermosa madrecita Leonor por su exigencia, y enseñarme que el éxito del ser humano es la educación; a ellos con todo mi amor.

Karen Juneth

La Dedico a mi querido hijo César Valentín por ser mi fuente de motivación e inspiración en el transcurso para llegar a ser profesional y poder brindarle un futuro con mejores oportunidades.

A mis padres quienes, con sus palabras de fe, fortaleza, perseverancia me brindaban para seguir adelante con mis objetivos llegando a tener la capacidad para enfrentar los obstáculos y siendo mi apoyo incondicional en el cuidado de mi querido hijo mientras realizaba mis labores y estudios.

De una manera especial a un integrante parte de mi vida con mucho amor y estimación a Jenri por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre me ha brindado dedicación, tiempo y amor; así mismo su sacrificio y esfuerzo para poder lograr mis expectativas.

Jeannette Catherine

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de este Informe de Proyecto de tesis va dirigido primero a Dios, por sus grandes bendiciones, a nuestra docente Mg. CPC Liliana Del Carmen Suarez Santa Cruz, gracias a sus conocimientos brindados, apoyándonos para que nada salga mal y todo este bien elaborado, su perseverancia para con nosotros, por el optimismo que nos transmitió para hacer posible este maravilloso sueño hecho realidad.

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoaria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Indice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	18
3.2 Variables y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7 Aspectos Éticos	22
IV.RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	87
VI. CONCLUSIONES.....	89
VII. RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS	91
ANEXOS.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Se cuenta con colaboradores capacitado para el cálculo del IPV	22
Tabla 2.	Se tiene información confiable y actualizada para calcular el IPV.....	23
Tabla 3.	Existen procedimientos por escrito para la emisión de la DDJJ del Impuesto al Patrimonio Vehicular.....	24
Tabla 4.	Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano comete errores.....	25
Tabla 5.	Con que frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IPV	26
Tabla 6.	Segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda.....	27
Tabla 7.	Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente	28
Tabla 8.	Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente	29
Tabla 9.	Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente	30
Tabla 10.	Comunicación telefónica o visita al contribuyente para orientarlo, informarle o recordarle de manera periódica sus obligaciones	31
Tabla 11.	Se hace uso de persuasión para incentivar al pago de cuentas por cobrar	32
Tabla 12.	Se aplica un programa y se ha destinado presupuesto para educar al contribuyente en cultura tributaria.....	33
Tabla 13.	Se ha elaborado un calendario para emitir los valores.....	34
Tabla 14.	Se monitorea que los formatos fueron diseñados según normativa y tengan la información correspondiente	35
Tabla 15.	Se monitorean las respuestas de los ciudadanos como parte de la entrega de documentos.....	36
Tabla 16.	Se registra en una base de datos la información notificada para contar con datos actualizados al equipo de gestión	37
Tabla 17.	Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva	38
Tabla 18.	Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza.....	39
Tabla 19.	En el proceso de recaudación se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores.....	40
Tabla 20.	Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación	41
Tabla 21.	PIA, PIM y Ejecución de ingresos IPV – 2017.....	47
Tabla 22.	PIA, PIM y Ejecución de ingresos IPV – 2018.....	47
Tabla 23.	PIA, PIM y Ejecución de ingresos IPV – 2019.....	47

Tabla 24.	Se encuentran establecidos los valores de los vehículos.....	48
Tabla 25.	Se verifica deudores paguen el IPV durante 3 años computados desde el año siguiente de su primera inscripción en SUNARP	49
Tabla 26.	La Entidad tiene identificado los vehículos de su jurisdicción.....	50
Tabla 27.	Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario	51
Tabla 28.	Están identificados los propietarios, tipo persona (natural o jurídica) como deudores del IPV	52
Tabla 29.	Se solicita información del registro de vehículo a SUNARP.....	53
Tabla 30.	Se verifica que el valor adquisición del vehículo no sea inferior a la tabla referencial aprobada por el MEF.....	54
Tabla 31.	Se encuentran actualizados los valores de los vehículos.....	55
Tabla 32.	Se verifica que la tasa del IPV sea el 1% de la base imponible	56
Tabla 33.	Se verifica que vehículos de entidades públicas, entidades religiosas, Bomberos, Gobiernos extranjeros están inafectos al IPV	57
Tabla 34.	Se verifica que ante una transferencia, el adquirente se convierte en deudor desde el 1 de enero del año siguiente de ocurrido el hecho	58
Tabla 35.	Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción.....	59
Tabla 36.	Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción.....	60
Tabla 37.	Se difunde la fecha de cancelación y lugares donde cancelar el impuesto al patrimonio vehicular.....	61
Tabla 38.	Se establecieron otras formas de pago del IPV como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc	62
Tabla 39.	Difusión de mensajes para la cancelación fraccionada del IPV hasta en cuatro partes trimestrales	63
Tabla 40.	Se difunde que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM.....	64
Tabla 41.	La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la DDJJ de ciudadanos que adquieren vehículos nuevos	65
Tabla 42.	La Municipalidad difunde información del IPV en su portal web institucional	66
Tabla 43.	El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz del I.P.V.....	67
Tabla 44.	Recaudación de ingresos IPV – 2017 -2018-2019.....	69
Tabla 45.	Análisis horizontal de la Recaudación de ingresos IPV Años 2017-2018.....	70
Tabla 46.	Análisis horizontal de la Recaudación de ingresos IPV Años 2018-2019.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i>	<i>Se cuenta con colaboradores capacitado para el cálculo del IPV</i>	<i>22</i>
<i>Figura 2.</i>	<i>Se tiene información confiable y actualizada para calcular el IPV.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 3.</i>	<i>Existen procedimientos por escrito para la emisión de la DDJJ del Impuesto al Patrimonio Vehicular.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 4.</i>	<i>Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano comete errores</i>	<i>25</i>
<i>Figura 5.</i>	<i>Con que frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IPV</i>	<i>26</i>
<i>Figura 6.</i>	<i>Segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda.....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 7.</i>	<i>Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente.</i>	<i>28</i>
<i>Figura 8.</i>	<i>Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente</i>	<i>29</i>
<i>Figura 9.</i>	<i>Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente</i>	<i>30</i>
<i>Figura 10.</i>	<i>Comunicación telefónica o visita al contribuyente para orientarlo, informarle o recordarle de manera periódica sus obligaciones</i>	<i>31</i>
<i>Figura 11.</i>	<i>Se hace uso de persuasión para incentivar al pago de cuentas por cobrar... </i>	<i>32</i>
<i>Figura 12.</i>	<i>Se aplica un programa y se ha destinado presupuesto para educar al contribuyente en cultura tributaria.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 13.</i>	<i>Se ha elaborado un calendario para emitir los valores.....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 14.</i>	<i>Se monitorea que los formatos fueron diseñados según normativa y tengan la información correspondiente.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 15.</i>	<i>Se monitorean las respuestas de los ciudadanos como parte de la entrega de documentos.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 16.</i>	<i>Se registra en una base de datos la información notificada para contar con datos actualizados al equipo de gestión</i>	<i>37</i>
<i>Figura 17.</i>	<i>Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva</i>	<i>38</i>
<i>Figura 18.</i>	<i>Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 19.</i>	<i>En el proceso de recaudación se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 20.</i>	<i>Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 21.</i>	<i>Panel fotográfico de las principales calles de Lambayeque</i>	<i>47</i>
<i>Figura 22.</i>	<i>Semáforo situado en cercado</i>	<i>47</i>
<i>Figura 23.</i>	<i>Semáforo situado en cercado</i>	<i>47</i>
<i>Figura 24.</i>	<i>Se encuentran establecidos los valores de los vehículos.....</i>	<i>48</i>

<i>Figura 25. Se verifica deudores paguen el IPV durante 3 años computados desde el año siguiente de su primera inscripción en SUNARP</i>	<i>49</i>
<i>Figura 26. La Entidad tiene identificado los vehículos de su jurisdicción.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 27. Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario</i>	<i>51</i>
<i>Figura 28. Están identificados los propietarios, tipo persona (natural o jurídica) como deudores del IPV.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 29. Se solicita información del registro de vehículo a SUNARP.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 30. Se verifica que el valor adquisición del vehículo no sea inferior a la tabla referencial aprobada por el MEF.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 31. Se encuentran actualizados los valores de los vehículos.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 32. Se verifica que la tasa del IPV sea el 1% de la base imponible</i>	<i>56</i>
<i>Figura 33. Se verifica que vehículos de entidades públicas, entidades religiosas, Bomberos, Gobiernos extranjeros están inafectos al IPV</i>	<i>57</i>
<i>Figura 34. Se verifica que, ante una transferencia, el adquirente se convierte en deudor desde el 1 de enero del año siguiente de ocurrido el hecho</i>	<i>58</i>
<i>Figura 35. Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción.....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 36. Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 37. Se difunde la fecha de cancelación y lugares donde cancelar el impuesto al patrimonio vehicular.....</i>	<i>61</i>
<i>Figura 38. Se establecieron otras formas de pago del IPV como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc</i>	<i>62</i>
<i>Figura 39. Difusión de mensajes para la cancelación fraccionada del IPV hasta en cuatro partes trimestrales</i>	<i>63</i>
<i>Figura 40. Se difunde que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura 41. La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la DDJJ de ciudadanos que adquieren vehículos nuevos</i>	<i>65</i>
<i>Figura 42. La Municipalidad difunde información del IPV en su portal web institucional</i>	<i>66</i>
<i>Figura 43. El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz del I.P.V</i>	<i>67</i>
<i>Figura 44. Ingresos IPV de los tres últimos años</i>	<i>69</i>
<i>Figura 45. Información del IPV en la web de la Municipalidad</i>	<i>72</i>
<i>Figura 46. Flujograma del plan de gestión de cobranza para mejorar la recaudación del IPV</i>	<i>73</i>
<i>Figura 47. Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria.....</i>	<i>75</i>
<i>Figura 48. Propuesta de imagen informativa</i>	<i>81</i>
<i>Figura 49. Flujo de comunicación telefónica con contribuyentes del IPV</i>	<i>81</i>

RESUMEN

El presente estudio se basó en Proponer un plan de gestión de cobranzas como instrumento para mejorar la recaudación del Impuesto Vehicular en la Municipalidad de Lambayeque. El enfoque de investigación fue cuantitativa, descriptiva y propositiva, el diseño no experimental. Para obtener datos se empleó la encuesta y análisis documental. La muestra la integraron 20 trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria. Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach siendo 0.820 y 0.708 para los cuestionarios “Gestión de cobranza” y “Recaudación del impuesto vehicular”. Al evaluar la gestión de cobranza del impuesto vehicular se observó que la Gerencia de Administración Tributaria realiza el proceso de determinación, liquidación y control del impuesto, pero los flujos no están establecidos en un manual de procedimientos, tampoco se aplica un programa, ni se ha destinado presupuesto para educar a los contribuyentes en cultura tributaria, además la morosidad se incrementó generando riesgo de cobranza en el corto plazo. De la revisión documental al proceso de recaudación del impuesto vehicular, se identificó que del análisis comparativo de los años 2018 y 2019 la recaudación decreció disminuyendo la disponibilidad de recursos con incidencia en menores servicios y obras.

Palabras clave: Gestión de cobranza, Recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular, Municipalidad Provincial de Lambayeque.

ABSTRACT

The present study was based on proposing a collection management plan as an instrument to improve the collection of the Vehicle Tax in the Municipality of Lambayeque. The research focus was quantitative, descriptive, and purposeful, not experimental design. The documentary survey and analysis were used to obtain data. The sample was made up of 20 workers from the Tax Administration Management. For the reliability of the instruments, the Cronbach's alpha coefficient was applied, being 0.820 and 0.708 for the "Collection Management" and "Vehicle Tax Collection" questionnaires. When evaluating the management of vehicle tax collection, the Tax Administration Management will detect the process of determination, liquidation and control of the tax, but the changes are not established in a procedures manual, nor does a program apply or budget has been allocated to educate taxpayers on tax culture, in addition, delinquencies increased, generating collection risk in the short term. From the documentary review of the vehicle tax collection process, it was identified that the comparative analysis of the years 2018 and 2019 the collection decreased, reducing the availability of resources with an impact on fewer services and works.

Key words: Collection management, Collection of Vehicle Equity Tax, Lambayeque Provincial Municipality

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática en el espectro internacional, según el Diario La Nación (2019) en Costa Rica; los propietarios de vehículos abonarán entre tres y seis por ciento menos en impuesto a la propiedad en el 2,020 que se deberá cancelar hasta el 31 de diciembre. Marietta Montero, Directora de VAT explicó en un comunicado, que al momento de calcular el impuesto se aplicará un índice de valuación que incluye la depreciación del bien, la inflación acumulada del período anterior y el cambio en la carga contributiva; establecidos en la ley. La normativa exceptúa a los autos recién adquiridos inscritos en el presente ejercicio por no tener valor referencial, igualmente los taxis, autobuses y vehículos de transporte pesado, que a partir de la entrada en vigencia de la Ley 7088 abonarán un importe fijo.

Continuando en Colombia, según el Diario El País (2017) a gran parte de los latinoamericanos no le gusta pagar impuestos, tal es así que son morosos aproximadamente el 50% y que una política de cobranza que incluya a la psicología contribuiría a revertir esta mala conducta. En investigaciones realizadas en Colombia se analizó que, a través del uso de medios alternativos de cobranza como envío de misivas, e-mails, llamadas por teléfono no tuvieron la efectividad esperada ya que la primera opción logró recaudos equivalentes al 8% mientras que la segunda y tercera alternativa alcanzaron el 25% de éxito; no obstante, una cuarta opción resultó ser la visita a los domicilios de morosos que logró un 90% de efectividad.

En Ecuador, de acuerdo con el Diario El Universo (2017), la recaudación de tributos en el vecino país alcanzó un récord de 98.6% con lo cual el Servicio de Rentas Internas estaría a un paso de cumplir con la meta prevista, dicho logro estaría sustentado en la aplicación de un conjunto de medidas que estarían focalizadas en una mayor sensibilización a los ciudadanos que los motive a cumplir con sus obligaciones de carácter tributario, además de la implementación de medidas antifraude fiscal y políticas de cobranza específicas a las grandes compañías ecuatorianas. Así mismo, la administración tributaria estableció un

paquete de beneficios direccionadas a los ciudadanos que mantendrían deudas de años anteriores.

Con respecto al entorno nacional, en Lima de acuerdo con América TV (2017) dieciséis gobiernos locales de la capital peruana condonarían multas e intereses moratorios por concepto de tributos que los contribuyentes dejaron de pagar en su debida oportunidad, es decir tienen la condición de morosos. Estas medidas implementadas dejan traslucir problemas de ausencia de mecanismos de cobranza reiterativos, así como de fiscalización, en consecuencia, estas iniciativas no hacen más que premiar al que no paga en el momento que corresponde.

En Ancash, específicamente en el distrito de Coishco el responsable de la Administración de Tributos de la municipalidad del distrito en mención, declaró al diario (La Industria, 2019), que en la comuna existe una alta tasa morosidad que supera el 80%, en razón que los contribuyentes no están cumpliendo con honrar sus adeudos impositivos municipales. El funcionario agregó que esta omisión de los usuarios se está incrementando debido a que ellos perciben que se les está otorgando un servicio deficiente con respecto al mantenimiento de parques y jardines y serenazgo. Esta situación debería revertirse sincerando las deudas de los ciudadanos además de implementar un sistema de gestión tributaria eficiente.

En Piura, de acuerdo con la publicación Noticias Piura (2019), el alcalde de Castilla exhortó a la población a pagar sus impuestos. La falta de presupuesto en la municipalidad sería uno de los tantos problemas que no permite la actual gestión ejecutar obras públicas, esta situación se agudiza aún más por la baja recaudación ya que los contribuyentes estarían incumpliendo con sus obligaciones tributarias. El alcalde además manifestó que si se revirtiera esta situación caótica se podría solucionar el tema de la limpieza pública y la seguridad ciudadana. Por último, agregó que, al disponer de los recursos por la vía de la recaudación de impuestos, contrataría a personal calificado para sensibilizar a la población.

En el ámbito Regional, similar problemática se detectó en José Leonardo Ortiz según RPP (2018) informó de la implementación de un sistema de recaudación tributaria moderno con el cual se espera que el actual escenario de

crisis se transforme en uno positivo y le permita a la actual gestión municipalidad asumir el pago oportuno de las remuneraciones de sus empleados públicos, además de la ejecución de obras. El alcalde, remarcó que existen altos índices de morosidad de los contribuyentes escenario que se agudizó por la presencia del Fenómeno El Niño en esta parte del territorio nacional.

En Chiclayo, RPP (2017), informó que a través del Centro de Gestión Tributaria se vienen intensificando operativos para capturar vehículos morosos, con esta medida se pretende cumplir con la recuperación de un millón 200 mil soles que los ciudadanos dejaron de pagar y que corresponde al impuesto vehicular e infracciones al reglamento de tránsito. El Jefe de Cobranza Coactiva de la comuna norteña, precisó que son 2 mil 500 unidades móviles que tendrían orden de captura por la omisión al pago del impuesto vehicular. Así mismo puntualizó que la mayor incidencia de morosidad se presenta en los propietarios de las unidades móviles que ofrecen el servicio de transporte de personas en la localidad, además estas unidades estarían circulando sin tarjetas de operatividad.

Para finalizar, en el contexto institucional se describió la problemática de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, que hasta la fecha no logro alcanzar niveles óptimos de recaudación con respecto al impuesto del patrimonio vehicular, siendo probablemente que dicho panorama se presentó a causa de lo siguiente: no se contó con mecanismos para exigir la cobranza de los impuestos al patrimonio vehicular cuyo efecto repercute en el incumplimiento voluntario de esta exigencia tributaria; además no se cuenta con lineamientos de gestión de cobranzas tributaria, tampoco se han establecido canales de comunicación efectivos ni recursos tecnológicos. Resulta necesario destacar que la organización municipal brinda escaso apoyo a todo el personal para que acceda a eventos formativos en temas de gestión de cobranzas tributarias en el ámbito municipal, así como en la aplicación del procedimiento administrativo general. La situación expuesta se agudiza cuando se compara la recaudación del citado impuesto respecto al total de ingresos captados durante los años 2017, 2018 y 2019 en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, tal es así que representaron el 0.11%, 0.38% y 0.16% respectivamente, es decir la participación porcentual no llega ni al 1% bajo este

escenario resulta poco probable que la entidad realice el mantenimiento y señalización de las vías públicas en la jurisdicción de Lambayeque. Este contexto se agudiza cuando se observa que la morosidad correspondiente al impuesto vehicular pasó de S/ 80,086.04 soles en el año 2017 a S/ 110,242.86 en el año 2018 y en el año 2019 acumuló S/ 128,366.50, situación que demuestra que las pocas estrategias de cobranza aplicadas en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, no surten efecto positivo por el contrario son ineficaces lo retrae las cobranzas y por ende no permite la captación de recursos para asumir compromisos en el corto y mediano plazo.

La formulación del problema es como sigue ¿Cómo la propuesta de un plan de gestión de cobranza mejora la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque?

La justificación científica radica en demostrar la importancia de desarrollar la gestión de cobranza, promoviendo la construcción de estrategias que serán de utilidad para las autoridades responsables de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, quienes tendrán a su alcance información que les permitirá comprender la importancia de fortalecer la administración tributaria que se traducirá en el incremento de la disposición de recursos frescos producto de una mayor participación de los contribuyentes del impuesto vehicular; con los cuales se podrán realizar el mantenimiento de veredas, autopistas, reparación de semáforos y servicios públicos básicos; de tal manera que los ciudadanos perciban que sus impuestos pagados se están invirtiendo para mejorar la calidad de vida de los pobladores lambayecanos.

El objetivo general es como sigue: Proponer un plan de gestión de cobranzas como instrumento para mejorar la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque y los objetivos específicos, los que detallan los procesos necesarios para la realización del trabajo, quedan formulados de la siguiente manera: Evaluar la gestión de cobranza del impuesto vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, Determinar los niveles de recaudación del impuesto vehicular en la Municipalidad Provincial de

Lambayeque y formular políticas de gestión de cobranza a efectos de incrementar la captación de ingresos por concepto del impuesto vehicular.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a trabajos previos en, el espectro internacional, la investigación titulada “Análisis del sistema de recaudaciones y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate” en Ecuador, tuvo por objetivo general examinar la gestión de recaudación con el propósito de identificar las acciones de mejora en la entidad edil. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional. La población estuvo integrada por 16 funcionarios de la dirección financiera, no se consideró muestra ya que la población fue muy pequeña. Para la recogida de información se empleó la encuesta. Los resultados revelaron, falta de estrategias para la organización y ejecución de la recaudación de ingresos. Al respecto, la autora concluyó que implementar un sistema de recaudación involucra personal, recursos tecnológicos y servicios para estructurar adecuadamente la información, útil para el proceso decisorio con incidencia en la mejora de beneficios. La implementación de esta estrategia requerirá establecer objetivos, políticas, talento humano motivado y recursos para alcanzar las metas programadas. (Caicedo, 2017)

En la investigación titulada “Efectividad Operativa del Proceso de Cobranza de la Administración Tributaria en el Periodo 2018, Valoraciones de Nuevas Acciones para los Periodos Futuros” de Nicaragua, tuvo por objetivo general examinar la operatividad del proceso de cobranza de la Administración de Tributos en Nicaragua, con incidencia en la reducción de la morosidad de tal manera que contribuya al incremento de la recaudación durante los años 2019-2020. Fue un estudio de tipo descriptivo. La población estuvo integrada por 88 colaboradores de la Oficina de Cobranza en el ámbito nacional; para calcular la muestra se seleccionó el método no probabilístico y el muestreo fue por conveniencia, es decir se realizó a juicio del investigador. (Mejía, 2019).

La técnica empleada para la recogida de información fue la entrevista a los empleados tanto de la Sección de Cobranza de la Sede Central de la organización como del Departamento de cobranza situado en Sajonia, también se analizaron documentos de gestión interna como políticas de cobranza, manuales de funciones

y de procedimientos de cobranza. Los resultados obtenidos demostraron que no se tiene actualizada la data de contribuyentes, en consecuencia, no son del todo confiables los saldos acumulados por cobrar provenientes de años anteriores. Finalmente, la autora concluyó que las metas previstas respecto a la recuperación de los adeudos no se alcanzaron al 100%. (Mejía, 2019)

En la investigación titulada “Diseño de un Modelo de Gestión para la disminución de la Cartera Morosa en Impuestos del Municipio de Ventanas” de Ecuador, tuvo por objetivo general formular un modelo de gestión integral que contribuya a minimizar las cuentas morosas provenientes de impuestos del GAD del Cantón Ventanas. Fue una investigación descriptiva transversal. La composición de la población estuvo integrada por 10 colaboradores de las secciones de Catastro y Avalúos, Rentas Municipales y Tesorería; en consecuencia, al ser una población muy pequeña no se realizó muestreo estadístico. (Burgos et al., 2018).

El instrumento empleado fue la encuesta que se aplicó a la población objetivo, además accesoriamente se utilizó la entrevista para la recolección de información. Complementariamente se realizó la observación directa a los procesos de cobranza. Los resultados obtenidos revelaron que los ingresos entre los años 2015 y 2016 disminuyeron, es más en el año 2016 la captación de ingresos por conceptos de impuestos representó el 72% quedando sin recaudarse el 28% y el impacto se refleja en menores obras y prestación de servicios públicos. En las ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado no se implementó la señalética como herramienta de orientación al público. De igual manera la administración tributaria no habilitó canales digitales de cobranza a través de alianzas con instituciones financieras, tampoco se tiene habilitado el sistema de consultas en línea a través de su portal web. (Burgos et al., 2018)

En el ámbito nacional, en su estudio titulado “Influencia de los mecanismos ejecutados por el Servicio de Administración Tributaria para fomentar el pago oportuno del Impuesto Vehicular en la ciudad de Lima”, tuvo por objetivo general describir las variables que tienen incidencia en los ciudadanos limeños de tal

manera que los impulse a pagar el impuesto vehicular. La metodología empleada fue la cualitativa. La población estuvo compuesta por 213,457 ciudadanos y 500 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria. El instrumento que se utilizó fue la entrevista dirigida a las unidades muestrales. Los resultados obtenidos revelaron que la administración tributaria no entrega a los ciudadanos afectos al impuesto vehicular, información que reúna los atributos de suficiencia y relevancia que les permita asumir una conducta puntual al momento de efectivizar el pago de sus deudas de orden tributario; así mismo quedó evidenciado que no se implementaron mecanismos de comunicación eficaces que permita a los contribuyentes conocer cuál es el destino de los recursos captados por concepto de impuesto vehicular. (Llerena, 2018).

En el estudio titulado “Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018” de Cajamarca, tuvo por objetivo elaborar iniciativas de orden administrativo que repercutan positivamente en el recaudo de ingresos municipales en la entidad edil. El estudio fue descriptivo y de diseño No experimental. La población y la muestra, la conformaron 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lajas. Se utilizaron la entrevista y el cuestionario para la recogida de información. A partir de los resultados obtenidos quedó evidenciado que más del 80% de los entrevistados elude sus obligaciones tributarias municipales por la carencia de acciones fiscalizadoras de la unidad orgánica responsable de la recaudación. Además, en Lajas existen altos índices de evasión tributaria ya que el sistema de recaudación implantado en la Municipalidad Distrital de Lajas no es el adecuado, por cuanto los colaboradores del Área de Rentas no asisten a eventos de capacitación, así mismo no se ha implementado la publicidad como herramienta para interiorizar en los contribuyentes el pago de sus obligaciones con la municipalidad. Adicionalmente el autor se logró evidenciar que el Área de Renta no cuenta con directivas internas que regulen el proceso de cobranza común como el de cobranza coactiva. (Pardo, 2018).

En Cusco, Ticona (2018) en su estudio titulado “Evasión de impuesto al patrimonio vehicular en la Municipalidad del Cusco – 2017”, tuvo por objetivo

general identificar el nivel de evasión del impuesto al patrimonio vehicular en la corporación municipal en estudio. El enfoque aplicado fue cuantitativo y tipo descriptivo prospectivo. La población estuvo constituida por 25 colaboradores varones y cinco mujeres de en la Oficina General de Tributación de la organización edil y para calcular las unidades muestrales se aplicó el muestreo no probabilístico considerándose a toda la población y también a 31 contribuyentes. La técnica que se utilizó fue la entrevista. Los resultados obtenidos revelaron la existencia de evasión tributaria en el impuesto al patrimonio vehicular. Así mismo, la administración tributaria no funciona correctamente porque sus colaboradores no acceden a eventos formativos que les permita mejorar su desempeño. Además, el crecimiento del parque automotor del Cusco no guarda relación con el aumento de la recaudación del indicado tributo, por el contrario, se retrajo como consecuencia de la negativa de pago por parte de los deudores tributarios.

En el ámbito regional, en Chiclayo, (Villanueva, 2018) en su investigación titulada “Desempeño económico financiero del Centro de Gestión Tributaria Chiclayo – Años 2015 y 2016”, tuvo por objetivo general evaluar el comportamiento económico y financiero del Centro de Gestión Tributaria Chiclayo en el período antes indicado. Su diseño fue de tipo descriptivo. La técnica utilizada fue el análisis documental. Se obtuvo como resultado, inconsistencias e inexactitudes en la información emitidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI) y Memorias del Centro de Gestión Tributaria. De igual manera se concluyó que durante el segmento de tiempo analizado los ingresos disminuyeron en un 4.3%. Se logró evidenciar también que las cuentas por cobrar comerciales se incrementaron durante el 2015 al 2016 en S/ 15´500,200 como consecuencia del fraccionamiento de adeudos; con relación al indicador de liquidez promedio de cobranza para el Año 2015 fue de 165 días mientras que para el Año 2018 fue 1,193 días es decir en el último año el Centro de Gestión Tributaria tarda un período bastante prolongado para hacer efectiva sus cobranzas, lo cual constituye una limitante para hacer frente a pagos en el corto plazo.

En Pimentel, Torres et al. (2015), en su investigación titulada “Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos en la

Municipalidad Distrital de Pimentel 2015”, tuvo por objetivo formular estrategias para aumentar la captación de ingresos tributarios municipales. Su diseño fue de tipo descriptivo y prospectivo. Al respecto las autoras concluyeron que la administración que se encarga de captar los ingresos tributarios y no tributarios carece de un plan estratégico en el cual se establezcan métricas factibles de cumplimiento, además se adolece de un sistema de cobranza que reúna los atributos de solidez y dinamismo que facilite a la entidad a contar con un flujo oportuno de recursos. Entre otros hallazgos se identificó que en la [municipalidad](#) no se ha implementado una campaña de publicidad que busque concientizar a los ciudadanos para que paguen sus tributos. Por último, la municipalidad no otorga facilidades a los colaboradores del área de Rentas para que se capaciten en temas de gestión de cobranzas, entre otros temas.

En el ámbito local, en Lambayeque, Labán (2018) en su investigación de diseño no experimental transeccional titulada “Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, Municipalidad Provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017”, que tuvo por objetivo general formular una propuesta para acrecentar los niveles de ingresos y reducir la morosidad en la entidad en estudio. La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la entidad y la muestra un total de 12 empleados de la unidad orgánica responsable de administrar los tributos en la corporación edil. Se utilizó como técnicas de investigación la entrevista y la observación. Los resultados obtenidos indicaron que los elementos intervinientes en la ineficiente recaudación de los tributos serían la situación económica, desinterés de los contribuyentes entre otros. Complementariamente la autora concluyó que la municipalidad carece de instrumentos normativos como el manual de procedimientos. Por último, se identificaron elevados índices de morosidad en los impuestos municipales que corren el riesgo de incobrabilidad dada su antigüedad, dicho panorama se presentó por cuanto la administración tributaria carece de personal capacitado, ausencia de una cultura tributaria y la condición económica de los ciudadanos morosos, todo esto aunado a la falta de actualización del padrón de contribuyentes.

En torno a la gestión de la cobranza de acuerdo con Business Dictionary (2019), prescribe que la cobranza representa los ingresos captados por la

transferencia de bienes o prestación de servicios, o cualquier otro uso de capital o activos, asociados con las operaciones principales de una organización antes de deducir los costos o gastos. De otro lado (Collins, 2019), define la cobranza como dinero que una empresa, organización o gobierno recibe de las personas.

El MEF (2016), hace algunas precisiones respecto del proceso de cobranza en las municipalidades, indicando que la administración de cobros incluye un conglomerado de mecanismos que tienen por objetivo motivar a los deudores a cumplir con honrar sus adeudos tributarios. El indicado accionar representa una de las competencias básicas del área responsable de la gestión de tributos, la cual exige una alta carga de interacciones con los ciudadanos, tanto en el nivel previo y posterior al plazo en el cual vence del pago del tributo.

Según Graydon (2019), la gestión de cobranzas se trata de garantizar que los clientes paguen sus facturas. La buena gestión de las acreencias por cobrar ayuda a evitar pagos vencidos o impagos. Por lo tanto, es una forma rápida y efectiva de fortalecer la posición financiera o de liquidez de la empresa.

Para Kakeeto, et al. (2016) la gestión de las cobranzas incluye el establecimiento de una política de crédito y cobranza. La política incluye, período de crédito, descuentos por pago anticipado y estándares de crédito que puntualizan a quién se debe extender el crédito, los términos del crédito y el procedimiento que debe usarse para cobrar el dinero.

Wittlinger, et al. (2008) refieren que la gestión de cobros es un elemento esencial para producir una práctica habitual y una filosofía de buen pagador en los clientes. La cobranza debería ser observada además como una dependencia de negocios que busca la obtención de rentabilidad, transformando cifras deficitarias en ingresos.

Según Acción (2008), la gestión de cobranza es una colección de acciones concatenadas que se aplican eficiente y pertinentemente en los clientes para recuperar los créditos y bajo esta perspectiva los importes por cobrar de la

organización se transformen en efectivo en el muy corto plazo conservando en el trámite la buena voluntad de los clientes para negociaciones posteriores.

La gestión financiera es un elemento clave de la gestión municipal. Permite al gobierno local planificar, movilizar y utilizar recursos de manera eficiente y efectiva, así como cumplir con su obligación de rendir cuentas a sus ciudadanos. (Farvacque y Kopanyi, 2014)

El MEF (2015), establece que en los gobiernos locales la gestión de los tributos debería estar a cargo de una oficina especializada a la cual se le denomina Unidad de Cobranza, que entre sus funciones se destacan determinar la obligación tributaria, la clasificación de los deudores, gestionar los cobros, emitir y notificar especies valoradas o correspondencia y el monitoreo integral del proceso. Según el (MEF, 2010), con relación a la función determinación de la deuda, se establece que el personal que desempeña estas labores aplique la normatividad que regula en este caso el IPV bajo criterios de rigurosidad y además implica la verificación de actividades como nacimiento de la obligación tributaria, obtención de datos, aprobación de ordenanza del Impuesto, Procesamiento de la declaración jurada, Emisión de la declaración jurada, sinceramiento de la deuda y exigibilidad de los importes adeudados. Respecto a la función de clasificación de los deudores, esta consiste en fragmentar en diversos bloques de deudores o de acreencias, en este sentido el personal que desempeña esta función deberá establecer criterios de segmentación, clasificará a los contribuyentes, proyectará la recaudación, segmentará la cartera y asignará cartera a equipos de trabajo vinculadas a la cobranza de impuestos. En lo concerniente a la función Gestión, vincula acciones de comunicación directa con el contribuyente, bajo esta premisa el personal que realiza esta función deberá establecer comunicación telefónica con el deudor tributario, aplicará la persuasión para que el deudor honre sus obligaciones tributarias, Educará al deudor en temas tributarios y realizará el Seguimiento periódico y sostenible de la cartera de contribuyentes asignados a su despacho. Respecto de la función Emisión y Notificación, se hace énfasis en que básicamente el proceso de notificación deberá cumplir su cometido es decir la progresiva recaudación de los montos adeudados al municipio bajo criterios de legalidad, para

tal efecto el personal responsable de ejecutar esta actividad deberá elaborar cronogramas, preparar la formatearía de notificación, confeccionar los documentos a notificar, organizará las notificaciones por ubicación geográfica, gestionar el reparto de las notificaciones, realizar el monitoreo de la entrega de notificaciones, gestionar una base de datos e implementar medidas alternativas de notificación. Por último la función de monitoreo, hace referencia al seguimiento permanente de cada una de las tareas realizadas por el personal relacionado con la Unidad de Cobranza a efectos de generar métricas respecto de las metas previstas para saber qué tan efectivas son o de lo contrario realizar los ajustes que correspondan, este equipo de trabajo deberá elaborar reportes, Analizará la información y monitoreará los avances o desfases, sugerirá realizar ajustes a las estrategias de cobranza, fijará metas de recaudación y formulará propuestas de mejora.

La gestión de cobranza tiene una diversidad de enfoques los cuales están sostenidos en teorías que enfatizan aspectos vinculados con la organización en sí, como en los clientes que en este caso se le denominan contribuyentes. De acuerdo con (Gitman, et al., 2011), el objetivo de la gestión de las cobranzas es hacerlas efectivas lo más pronto posible, sin dejar de lado ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas.

De acuerdo con Chiavenato (2014), haciendo referencia a su Teoría Clásica de la Administración, remarca la configuración que deben adoptar las organizaciones para alcanzar niveles óptimos de eficiencia. Así mismo, el autor posiciona a la empresa como un todo, adicionalmente de la figura que jerarquiza los cargos para consolidar la eficiencia de cada componente involucrado en la misma. Fayol prescribe que las organizaciones desarrollan 6 operaciones o funciones: Funciones técnicas, relacionadas con la producción al interior de la organización. Funciones comerciales, que involucra la compra y la venta. Funciones financieras, que están asociadas con la captación y gestión de inversiones. Funciones de seguridad, que tienen que ver con la custodia y conservación de los activos y el talento humano. Funciones contables, que se relacionan con el control de las existencias, hechos contables, reportes, costos e

información estadística. Funciones administrativas, que buscan conformar la cúpula de las cinco anteriores. (Chiavenato, 2014)

En segundo lugar, en concordancia con lo indicado por Gómez (2015) quien hace referencia a la Teoría de la Burocracia, precisa que el modelo burocrático de Weberse fundamenta en los principios de especialización y división de tareas, jerarquía de la autoridad, formalización y registro (archivo) de las correspondencias internas, especialización del recurso humano ejecutivo, continuidad de las relaciones, meritocracia y competencia técnica.

Una tercera teoría es la de la Imposición Patrimonial, que de acuerdo con Henderson citado en (Gallo, 2019), hace referencia a una tendencia por gravar la propiedad física en vez de afectar la transferencia del patrimonio que tiene una tendencia dinámica, iniciativa que tiene sustento en la simplicidad para controlar los impuestos cuyos sucesos impositivos son iterativos en el tiempo, es decir su ocurrencia se presenta de manera regular.

Para esta investigación, además se revisará la Teoría de la Nueva Gestión Pública, que de acuerdo con Torrado (2016), refiere que tiene como horizonte la creación de una organización pública con una alta carga de eficiencia y que, además, penetran en nuevas obligaciones de prestación de servicios públicos y gestión presupuestaria para el funcionamiento económico y social que a través de la regulación y la fiscalidad pública persigue adaptar las estructuras de gestión y modificar las políticas que sostienen funciones públicas.

Teniendo en consideración lo esbozado por el OCDE (2018), la recaudación tributaria, puede considerarse como una medida del grado en que el gobierno controla los recursos de la economía. Según la (CEPAL, s.f), la recaudación fiscal representa los ingresos recaudados por el Estado que se utilizan para el financiamiento de las actividades propias del sector público. De estos, los impuestos representan la mayoría de los recursos fiscales disponibles para que el Estado financie sus gastos.

Los gobiernos locales recaudan ingresos para cerrar las brechas de financiación entre las transferencias del gobierno nacional y la cantidad real de fondos presupuestados por el gobierno local. De acuerdo con este sistema, los gobiernos locales están obligados a movilizar sus ingresos de manera adecuada para ejecutar plenamente su mandato en la prestación de servicios. Esto se debe a que un sistema de ingresos sólido para los gobiernos locales es una condición previa y esencial para el éxito de la fiscalidad. (Mpaata, et al., 2017)

En relación a la recaudación de impuestos, según Chron (2019), refiere que esta definición está relacionada con las acciones de una entidad pública para cobrar obligaciones financieras de los ciudadanos. Los ingresos pueden provenir de variadas fuentes como son: impuestos, licencia, multas o uso de instalaciones gubernamentales. Por lo general, cada institución pública es responsable de recaudar los ingresos que podría tener derecho a recaudar.

Andema y Haas (2017), prescriben que la mejora de la recaudación de ingresos tributarios se concentra en cinco características particulares de lo que un sistema fiscal efectivo debe incorporar; eficiencia económica, simplicidad administrativa, flexibilidad, transparencia y equidad. Mientras que (Burbidge y Cheeseman, 2017), señalan que Los ingresos municipales son el mejor activo de los líderes de la ciudad. Debido a que están bajo el control de las propias autoridades locales, se les puede hacer cambiar en proporción a los cambios demográficos y estilos de vida de una manera que fortalezca la prestación de servicios públicos.

En esta misma línea, Mariyam (2018), argumenta que un aspecto vital del desempeño de la recaudación de ingresos municipales es ubicar e identificar a todos los contribuyentes en los padrones para mejorar la cobertura tributaria. Esto, por un lado, mejora la capacidad de ingresos y, por otro, garantiza que todas las empresas reciban el mismo trato para facilitar la competencia leal entre ellas. Si algunas empresas quedan libres sin pagar impuestos, podría desanimar a otras e invitarlas a seguir el mismo ejemplo.

En teorías relacionadas a la recaudación tributaria para Smith (2003), la recaudación de impuestos es un indicador clave de la capacidad de un estado. Revela cuán efectivos son los gobiernos para recaudar ingresos para realizar sus funciones y cuánto pueden garantizar que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones públicas, y por lo tanto se incorporan dentro de un conjunto de reglas aplicadas por el estado a todos los ciudadanos.

Para la ONU (2015), el Impuestos de vehículos y transporte: generalmente son una forma atractiva de impuestos locales debido al fuerte vínculo entre la propiedad del vehículo y el uso de servicios e infraestructura locales (particularmente carreteras).

Los gobiernos locales en nuestro país de acuerdo con el artículo 69° de la Ley Orgánica de Municipalidad (LOM) perciben rentas municipales, las cuales se clasifican en dos estratos que según (Durán y Mejía, 2015), son los siguientes: canon y renta de aduana; y los ingresos tributarios, es decir, los derivados de tributos. Los ingresos tributarios, en concordancia con lo dispuesto en el art. 3° de la Ley Tributaria Municipal cuyo T.U.O aprobado por D.S N° 156-2004-EF, refiere que son: las tasas y contribuciones, los impuestos municipales, como el que grava la propiedad inmueble, de alcabala, a los juegos, y el impuesto a los espectáculos públicos no deportivos. Respecto al impuesto al patrimonio vehicular, el impuesto a las apuestas y el impuesto a los juegos, la gestión y recaudación se les ha encomendado a las corporaciones ediles provinciales. Los impuestos nacionales creados en beneficio de las municipalidades y recaudados por el Gobierno Central son el impuesto de promoción municipal, el impuesto al rodaje y el impuesto a las embarcaciones de recreo. (Durán y Mejía, 2015)

Al respecto, según Vera (2015), refiriéndose el Impuesto al Patrimonio Vehicular en el Perú, precisa que el tributo desde el año 2002 afecta la propiedad de los bienes, como automóviles, camionetas, Station Wagon, camiones, buses y ómnibus, con una antigüedad no superior a 3 años. El indicado plazo se computará desde que se inscribe por primera vez en el Registro de Propiedad Vehicular. Son sujetos pasivos, las personas naturales o jurídicas propietarios de los bienes antes

citados. Si se transfiriera el bien, el comprador asumirá la condición de deudor desde el 1 de enero del año siguiente que se produjo la transferencia. Debe entenderse como sujeto pasivo a la persona física o jurídica que realiza al pago de una obligación tributaria. Deberá pagarse en el transcurso de tres años, que se contarán desde el año siguiente al que se realizó la primera inscripción en el Registro correspondiente. Las municipalidades provinciales serán los encargados de administrar el impuesto, en cuya jurisdicción esté domiciliado el propietario del bien mueble. La base imponible del impuesto lo constituye el valor original de compra, importación del bien o de incorporación al patrimonio, el que en ninguna circunstancia será inferior a la tabla de referencia que con carácter anual aprueba el MEF, teniendo en cuenta un valor de ajuste por antigüedad del bien. La tasa impositiva es del 1%, que se aplicará sobre el valor del bien. En ningún caso el importe a cancelar será inferior al 1.5% de la Unidad Impositiva Tributaria con vigencia al 1 de enero del año al que corresponde el tributo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación.

En la presente investigación se realizó un análisis de manera detallada de la gestión de cobranza y se identificó las oportunidades de mejora que redunden en la mejora de la recaudación del impuesto vehicular en el Gobierno Provincial de Lambayeque.

Según su enfoque es cuantitativa, por cuanto se emplearon estrategias de obtención de datos que permitieron realizar la métrica y el análisis de datos estadísticos de las variables en estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Según el diseño de investigación es no experimental, puesto que se realizó sin manipular deliberadamente las variables estudiadas ya que solamente se observaron en el estado en que se encuentran después de analizarlas. (Hernández et al., 2014)

Según su alcance es descriptiva y propositiva, dado que se destacó los atributos o propiedades de los fenómenos que fueron estudiados (Bernal, 2010). Además, se basó en una necesidad al interior de la organización, una vez que se obtuvo la información de las variables estudiadas se formuló una propuesta de gestión de cobranza que pretende superar el problema actual y las oportunidades de mejora detectadas.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variables

Variable Independiente

Gestión de cobranza: es un conjunto de micro procesos concatenados, que se aplican de manera eficiente a los contribuyentes para recuperar las cantidades que se encuentran por cobrar y de esta manera generar en el corto plazo la liquidez

suficiente que le permita a la organización continuar con el curso normal de sus operaciones.

Variable Dependiente

Recaudación del impuesto vehicular: Representa acciones de una organización pública para cobrar obligaciones financieras de los contribuyentes que desarrollan sus actividades dentro de los linderos de su jurisdicción.

La tabla de Operacionalización de variables se encuentra en Anexo N.º 03.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1 Población

Según Hernández et al., (2014), la población representa un conglomerado de individuos que tienen la particularidad de concentrar rasgos que se van a estudiar y además son incluyentes. La población estuvo compuesta por 20 colaboradores que desempeñan los cargos de gerentes, subgerentes y servidores de las unidades orgánicas que conforman la Gerencia de Administración de Tributos de la entidad bajo estudio.

3.3.2 Muestra

De acuerdo con Hernández et al., (2014), la muestra es un segmento del universo, que exige definir la población para generalizar conclusiones y fijar parámetros. En la presente investigación la población y la muestra fueron idénticas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La Encuesta

En esta etapa se utilizó la técnica de la encuesta y se recopiló información de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Tributos de la Municipalidad

Provincial de Lambayeque.

Análisis documental

Está referido a la gestión de la Gerencia de Administración Tributaria como reportes de cobranza, informes, página web institucional, así como también de revistas, periódicos, libros relacionados con el tema de investigación; que representan guías orientadoras en la comprensión de las actividades habituales de la indicada dependencia además permiten identificar las oportunidades de mejora y brechas que se presenten en la gestión y recaudación en caso del Impuesto al Patrimonio Vehicular.

3.4.2 Instrumentos

Cuestionario

Representan técnicas que el investigador utiliza para recopilar información o datos respecto de las variables a estudiar. (Hernández et al., 2014)

Se utilizó ésta técnica para la recopilación de información primaria de la muestra a partir de las dos variables de estudio. Para estos efectos se aplicaron dos encuestas dirigidas a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la entidad en estudio, con el fin de recolectar información vinculada con el nivel de gestión de cobranza. De igual manera, se realizó una encuesta tipo Likert que estuvo dirigida a colaboradores de la indicada Gerencia a fin de evaluar la recaudación del impuesto vehicular.

Los cuestionarios incorporan individualmente, 20 ítems, tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: 5 (siempre), 4 (casi siempre), 3 (a veces), 2 (casi nunca) y 1 (nunca). Los cuestionarios que se aplicaron se encuentran en el Anexo N.º 04.

3.4.4. Validez

Los instrumentos fueron validados a través de Juicio de expertos de dos profesionales, quienes a partir de su experiencia y profesión dieron su conformidad suscribiendo los formatos elaborados por la Universidad César Vallejo. Los formatos de encuesta validados por expertos se encuentran en el Anexo N.º 4.

3.4.5 Confiabilidad

Para el caso de las variables “Gestión de cobranza” y Recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular, se comparó la confiabilidad de cada instrumento a través del uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo los resultados del 0.820 y 0.708 respectivamente, el indicado coeficiente se expone en el Anexo N.º 6.

3.5 Procedimientos

En la aplicación de los cuestionarios, se les explicó a los sujetos entrevistados los objetivos de la presente investigación y que el propósito de aplicar dichos instrumentos, era conocer sus opiniones sobre aspectos relacionados tanto de la gestión de cobranza como de la recaudación del impuesto vehicular. Así mismo se les refirió que las respuestas brindadas son enteramente confidenciales y la encuesta anónima.

Entre otras precisiones se les indicó a los entrevistados que su participación en la aplicación de los instrumentos era voluntaria, que no deberían dejar preguntas sin responder y que no les tomaría más de 15 minutos completas ambos cuestionarios.

Otro aspecto importante en la presentación ante los entrevistados, fue que se encontró una buena disposición de parte de ellos y el entorno laboral estuvo rodeado de un buen nivel comunicativo y empático.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos del presente estudio se empleó el aplicativo SPSS. Teniendo en cuenta los objetivos del estudio, se diseñaron tablas y figuras, con lo cual se pudo arribar a conclusiones respecto de las variables que se estudió, que para el caso estuvieron conformadas por el proceso de cobranza y captación de recursos por concepto del impuesto vehicular.

3.7 Aspectos Éticos

3.7.1 Criterio de confiabilidad

Se mantendrá la confiabilidad de la información y documentos que nos proporcione la Gerencia de Administración Tributaria para la ejecución del presente estudio, a efectos de proteger y salvaguardar los intereses de la Entidad materia de investigación

3.7.2 Criterio de objetividad

El presente estudio es objetivo en razón que los datos que se obtuvo al momento de aplicar las encuestas, entrevista y análisis documental; se fundamentaron en hechos reales.

3.7.3 Criterio de originalidad

En la presente investigación la información contenida es inédita, adicionalmente se citó a autores en concordancia con las Normas APA con el propósito de salvaguardar el respecto por la propiedad intelectual.

3.7.4 Criterio de veracidad

El trabajo de investigación confirmó con exactitud que la información que se recopiló se cimentó en las respuestas de las unidades muestrales o sujetos encuestados y entrevistados.

IV.RESULTADOS

4.1 Tablas y Figuras

A) *Evaluación de la gestión de cobranza del impuesto vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.*

Resultado de la encuesta

Para el desarrollo de este primer objetivo específico respecto de las dimensiones descritas en el cuadro operacional, se tiene:

Tabla1.

Se cuenta con colaboradores capacitados para el cálculo del IPV

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10	10	10
	Casi nunca	3	15	15	25
	A veces	6	30	30	55
	Casi siempre	6	30	30	85
	Siempre	3	15	15	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia

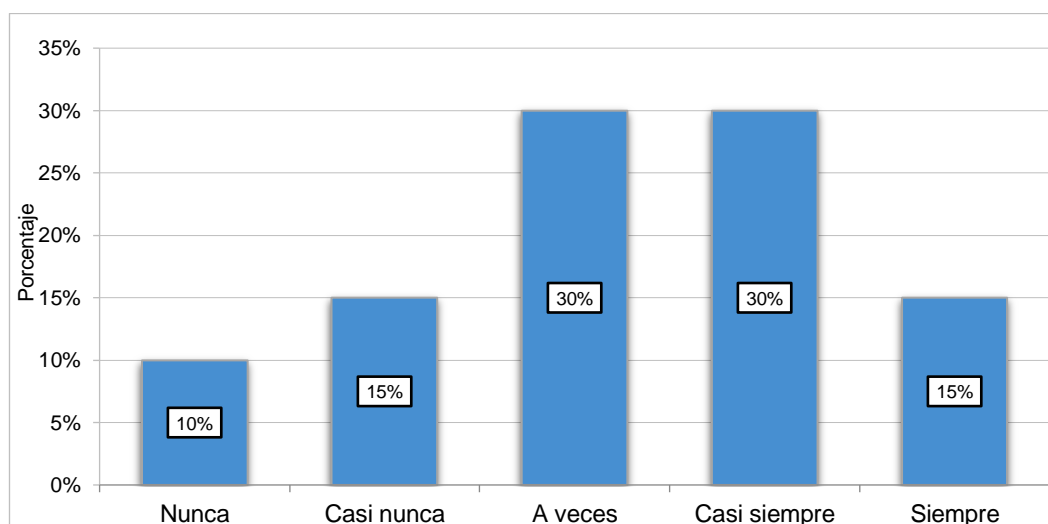


Figura 1. Se cuenta con colaboradores capacitado para el cálculo del IPV

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 1 y Figura 1, se aprecia que el 55% de la muestra, no se cuenta con colaboradores capacitados para realizar el

cálculo del Impuesto al Vehicular y por ende su desempeño no estaría generando un impacto óptimo dentro de la Gerencia de Administración Tributaria.

Tabla 2.

Se tiene información confiable y actualizada para calcular el IPV

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	5	5	5
	Casi siempre	7	35	35	40
	Siempre	12	60	60	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

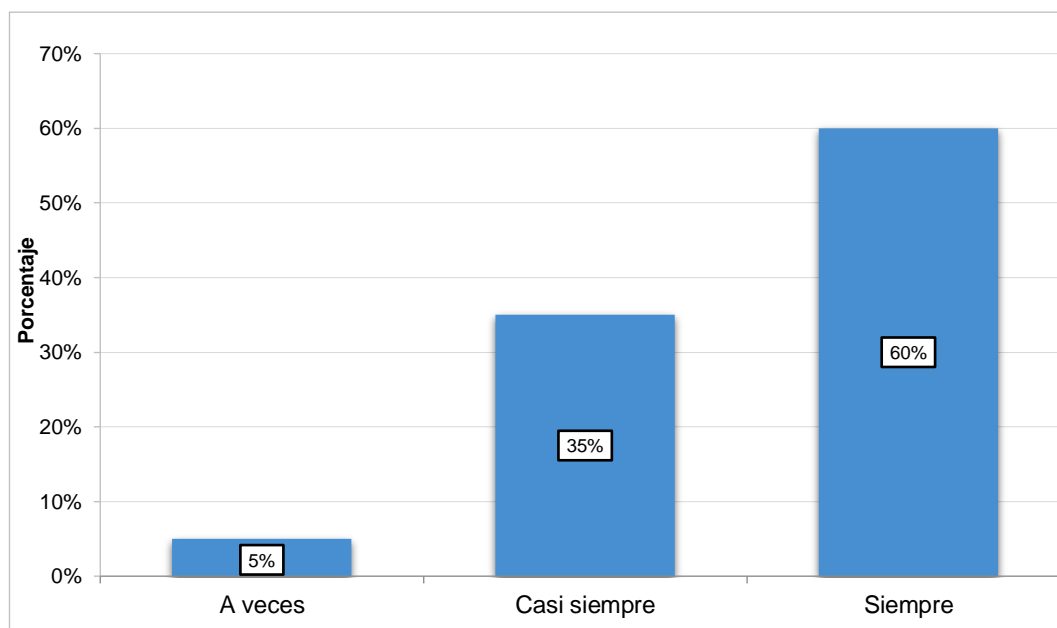


Figura 2. *Se tiene información confiable y actualizada para calcular el IPV*

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 2 y Figura 2, se aprecia que el 40% colaboradores consideran que A Veces o Casi Siempre se cuenta con información confiable y actualizada al momento de realizar el cálculo del Impuesto Vehicular a los contribuyentes; estos hechos estarían obstaculizando las labores de recaudación y la consecución de los objetivos de ingresos previstos por la

Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Tabla 3.

Existen procedimientos por escrito para la emisión de la DDJJ del Impuesto al Patrimonio Vehicular

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	5	5	5
	Casi siempre	3	15	15	20
	Siempre	16	80	80	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

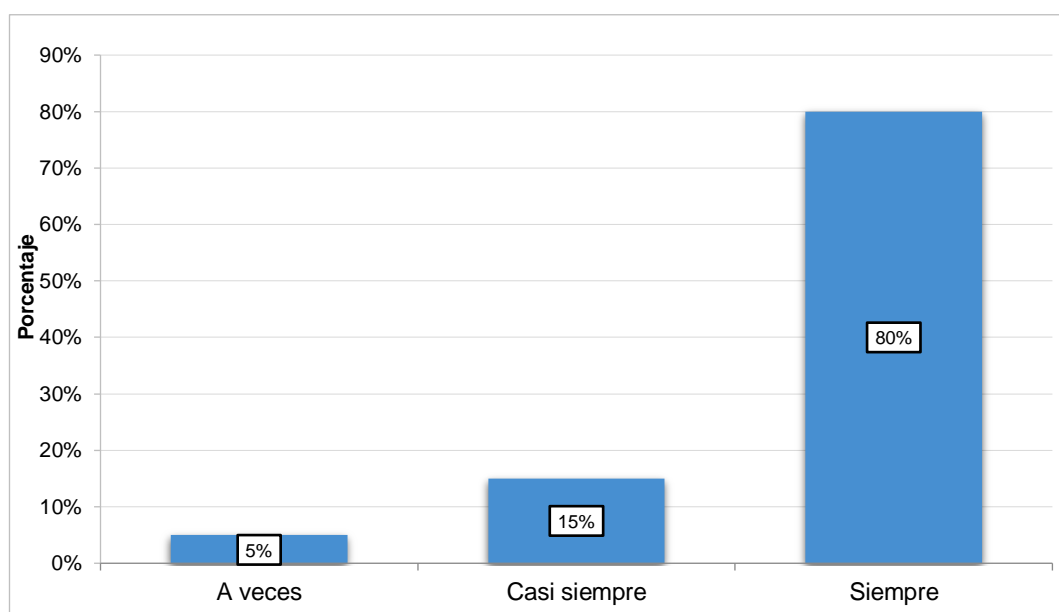


Figura 3. Existen procedimientos por escrito para la emisión de la DDJJ del Impuesto al Patrimonio Vehicular

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 3 y Figura 3, se aprecia que la mayoría de los entrevistados opinó que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, existen procedimientos por escrito

para la emisión de la Declaración Jurada del Impuesto Vehicular y de esta manera lo expresan en sus respuestas.

Tabla 4.

Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano comete errores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	15	15	15
	A veces	3	15	15	30
	Casi siempre	9	45	45	75
	Siempre	5	25	25	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia

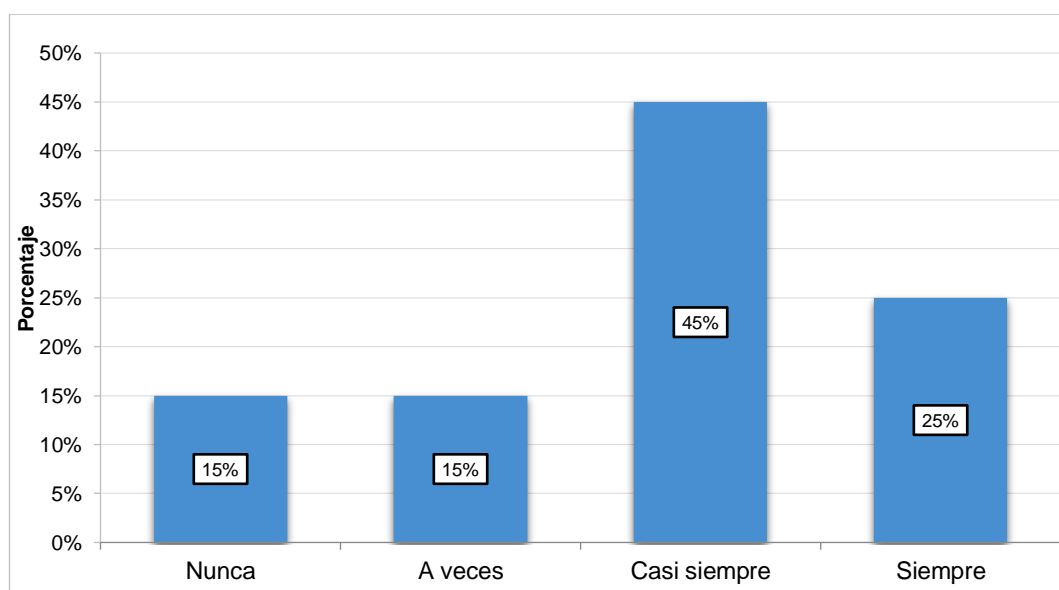


Figura 4. Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano comete errores.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 4 y Figura 4, se aprecia que el 25% de los colaboradores consideran que Siempre, se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el

ciudadano comete errores; este hallazgo revelaría una oportunidad de mejora para realizar una gestión eficiente de las cobranzas del Impuesto Vehicular

Tabla 5.

Con que frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IPV.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	10	10
	Casi siempre	9	45	55
	Siempre	9	45	100
		20	100	

Fuente: elaboración propia.

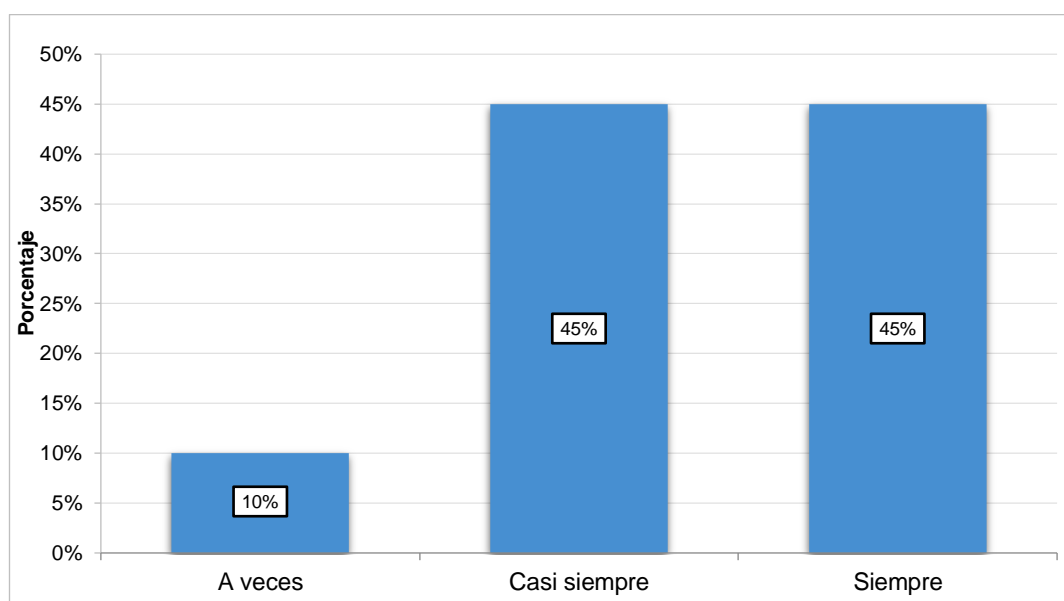


Figura 5. Con que frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IPV

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 5 y Figura 5, se aprecia que el 90% de colaboradores considera que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se tiene un 55% de deficiencia en la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de Impuesto al Patrimonio Vehicular, y de esta manera lo revelan en sus respuestas.

Tabla 6.

Segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	5	5	5
	Casi siempre	1	5	5	10
	Siempre	18	90	90	100%
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

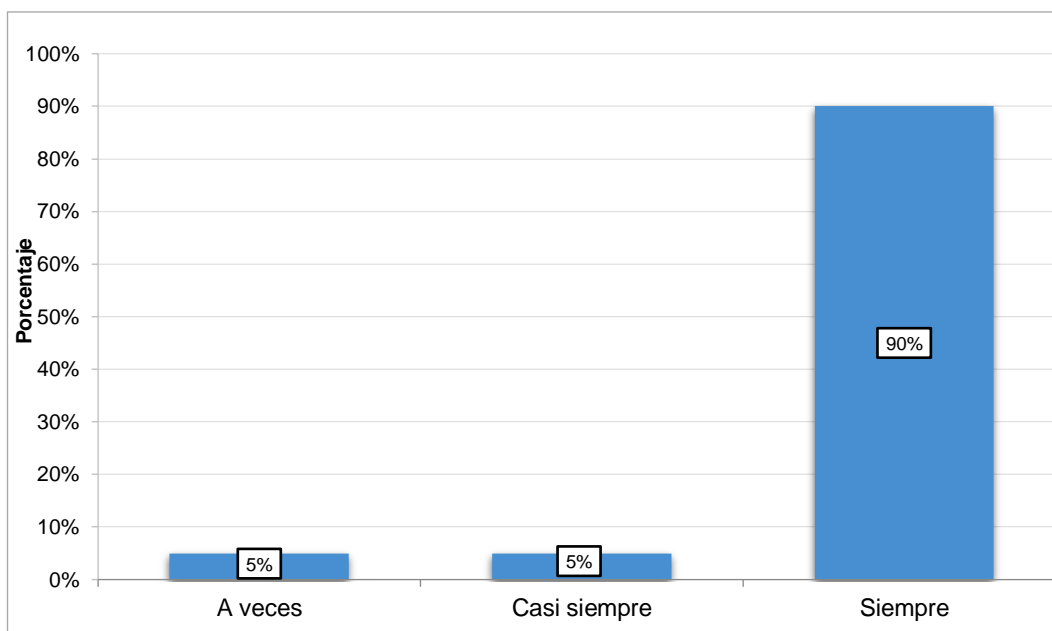


Figura 6. Segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 6 y Figura 6, se observa que el 90% de los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, consideran que se realiza el proceso de segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda correspondiente al Impuesto Vehicular y de esta manera lo expresan en sus respuestas

Tabla 7.

Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	25	25	25
	Casi siempre	8	40	40	65
	Siempre	7	35	35	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

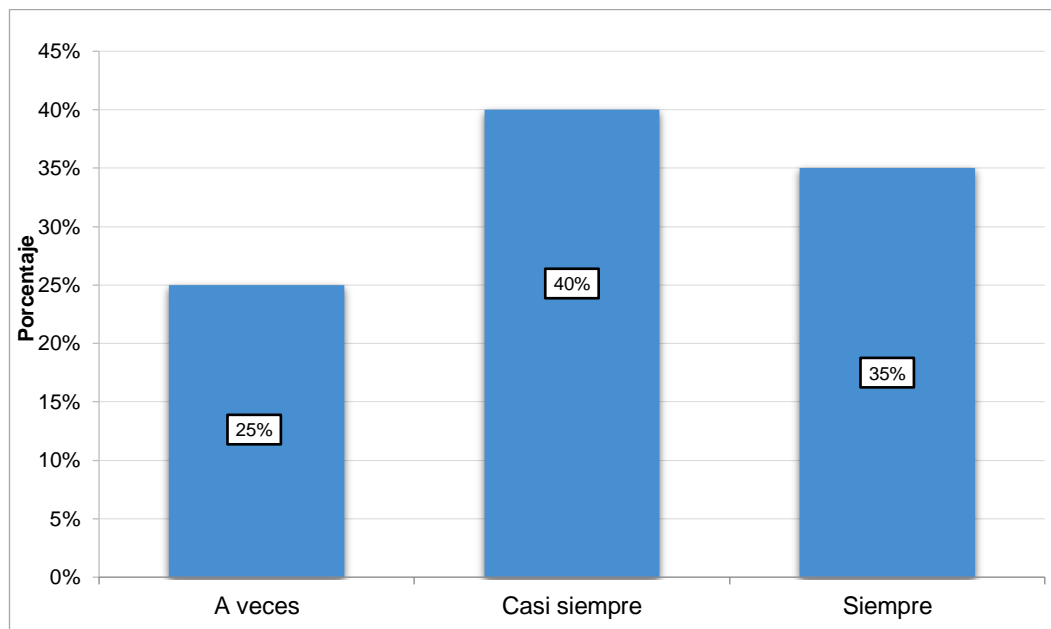


Figura 7. Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 7 y Figura 7, se observa que el 75% de los entrevistados de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque consideran que Siempre, se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente correspondiente al Impuesto Vehicular.

Tabla 8.

Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	10	10	10
	Casi siempre	10	50	50	60
	Siempre	8	40	40	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

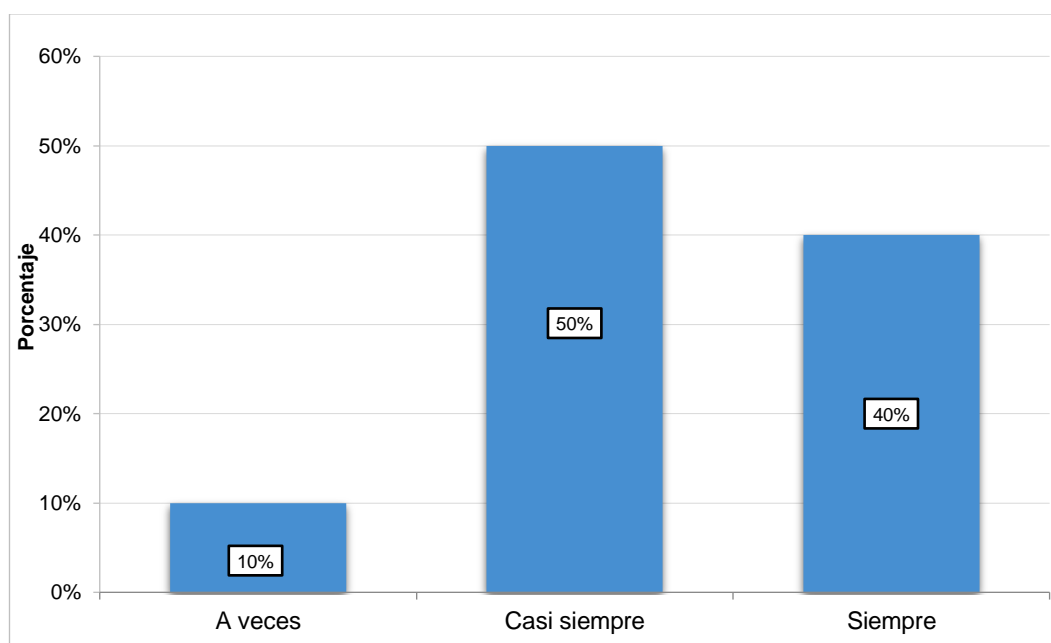


Figura 8. Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 8 y Figura 8, se aprecia que el 90% de colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, lo que indica que si hay una revisión precisa de la recaudación.

Tabla 9.

Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	15	15	15
	Casi siempre	11	55	55	70
	Siempre	6	30	30	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

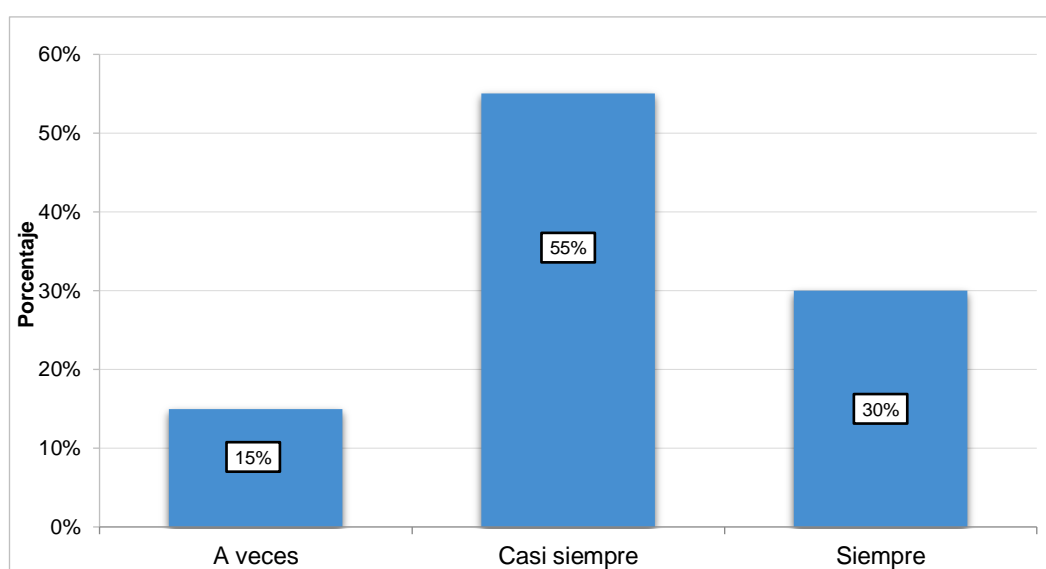


Figura 9. Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 9 y Figura 9, se observa que el 85% de colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, refieren que se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente correspondiente al Impuesto Vehicular.

Tabla 10.

Comunicación telefónica o visita al contribuyente para orientarlo, informarle o recordarle de manera periódica sus obligaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	9	45	45
	Casi siempre	6	30	75
	Siempre	5	25	100
		20	100	100

Fuente: elaboración propia.

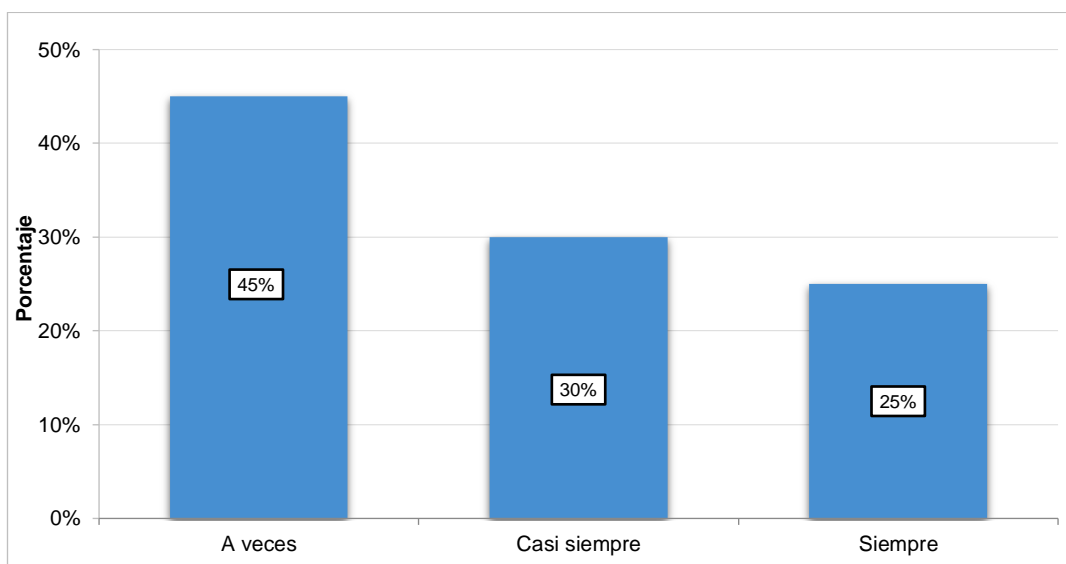


Figura 10. Comunicación telefónica o visita al contribuyente para orientarlo, informarle o recordarle de manera periódica sus obligaciones

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 10 y Figura 10, se aprecia que casi la mitad de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, refieren que A Veces se estaría realizando una comunicación telefónica o visita a los contribuyentes para orientarlos, informarles o recordarles de manera periódica sus obligaciones de orden tributario respecto del Impuesto Vehicular

Tabla 11.

Se hace uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	5	25	25	25
	A veces	1	5	5	30
	Casi siempre	9	45	45	75
	Siempre	5	25	25	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

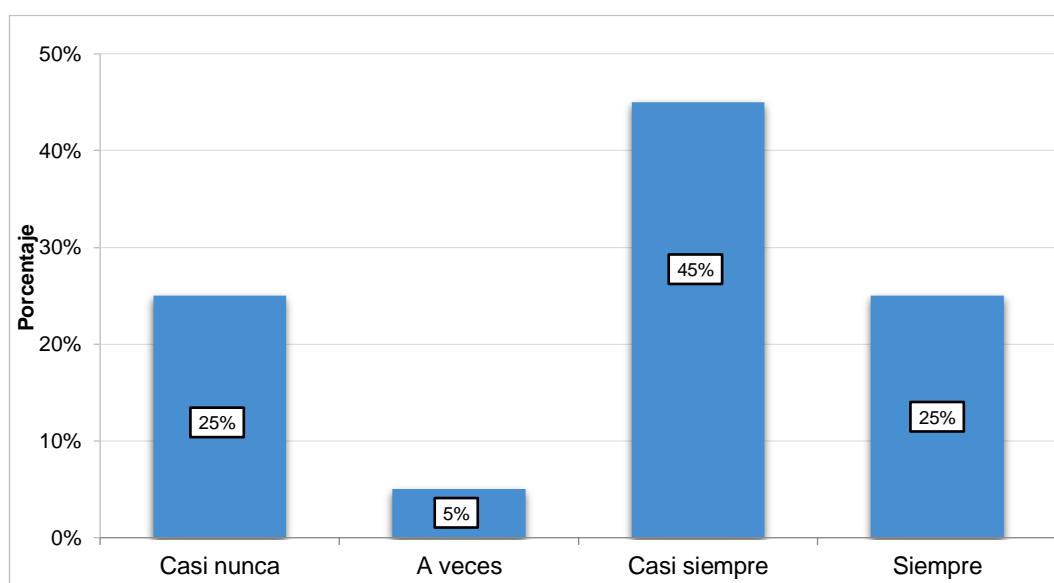


Figura 11. Se hace uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobra

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 11 y Figura 11, se observa que en su mayoría los colaboradores opinaron que, en la Gerencia de Administración Tributaria, se estaría haciendo uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobrar respecto al Impuesto Vehicular. Es de destacar que siete empleados se sintieron indecisos o algo en desacuerdo, de la aplicación de esta importante herramienta comunicacional para hacer efectivo los adeudos no cobrados.

Tabla 12.

Se aplica un programa y se ha destinado presupuesto para educar al contribuyente en cultura tributaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	9	45	45	45
	A veces	7	35	35	80
	Casi siempre	1	5	5	85
	Siempre	3	15	15	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

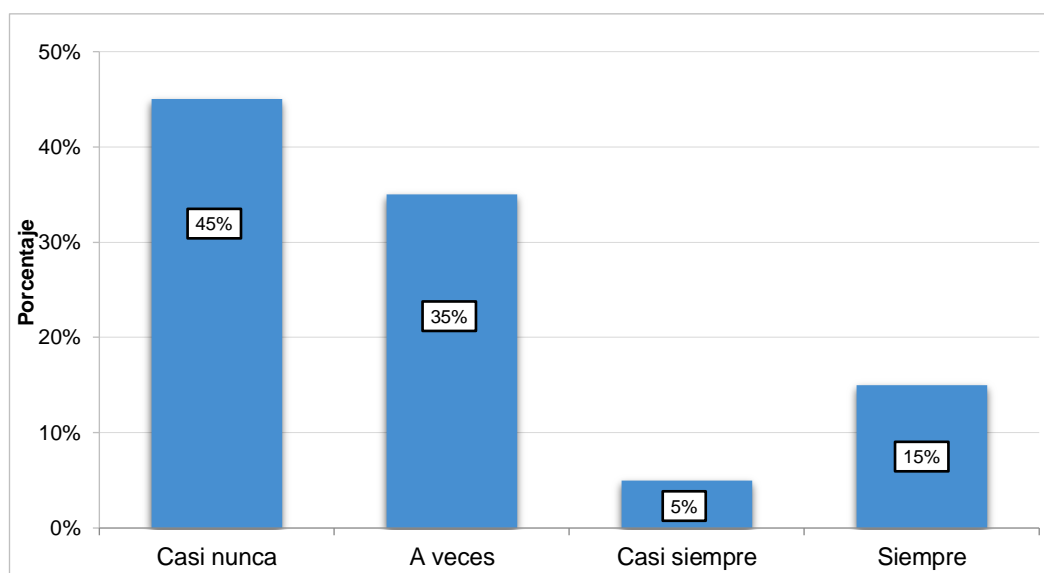


Figura 12. Se aplica un programa y se ha destinado presupuesto para educar al contribuyente en cultura tributaria.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 12 y Figura 12, se aprecia que 45% de los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, consideran que no se estaría aplicando un programa ni se habría destinado presupuesto para educar al contribuyente en cultura tributaria y de esta manera acercarse a los contribuyentes para que sepan cómo, cuándo y de qué manera pagar sus obligaciones

Tabla 13. Se ha elaborado un calendario para emitir los valores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	4	20	20	20
	A veces	7	35	35	55
	Casi siempre	4	20	20	75
	Siempre	5	25	25	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia

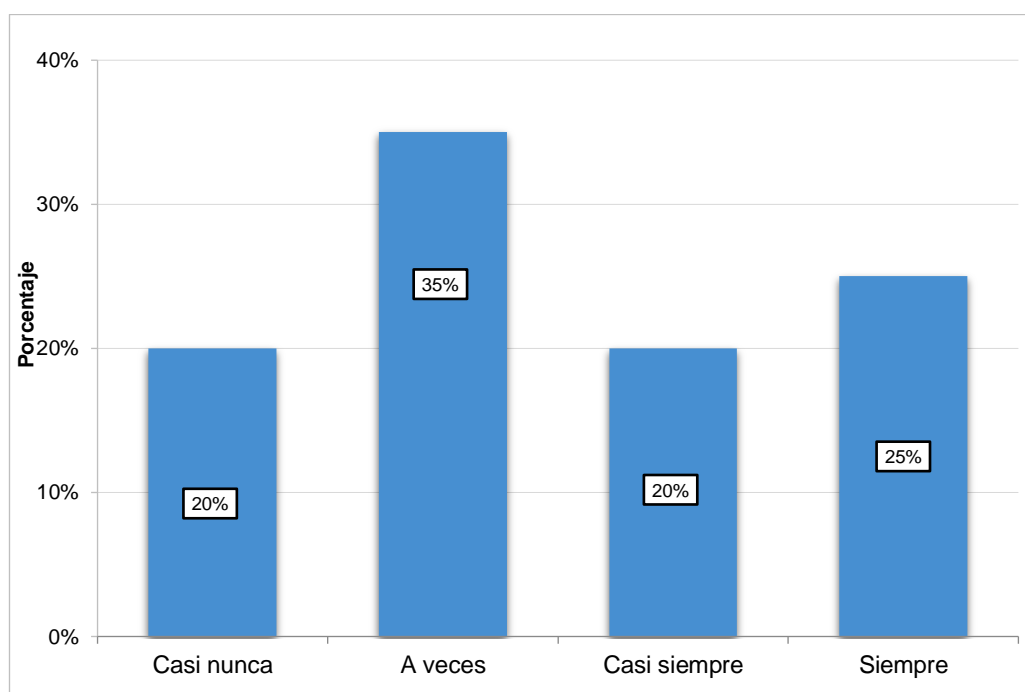


Tabla 15. Se ha elaborado un calendario para emitir los valores.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 13 y Figura 13, se observa que la mayor parte de los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, considera que no se ha elaborado un calendario para emitir los valores y así lo expresan en sus respuestas

Tabla 14.

Se monitorea que los formatos fueron diseñados según normativa y tengan la información correspondiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	5	5	5
	A veces	1	5	5	10
	Casi siempre	9	45	45	55
	Siempre	9	45	45	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia

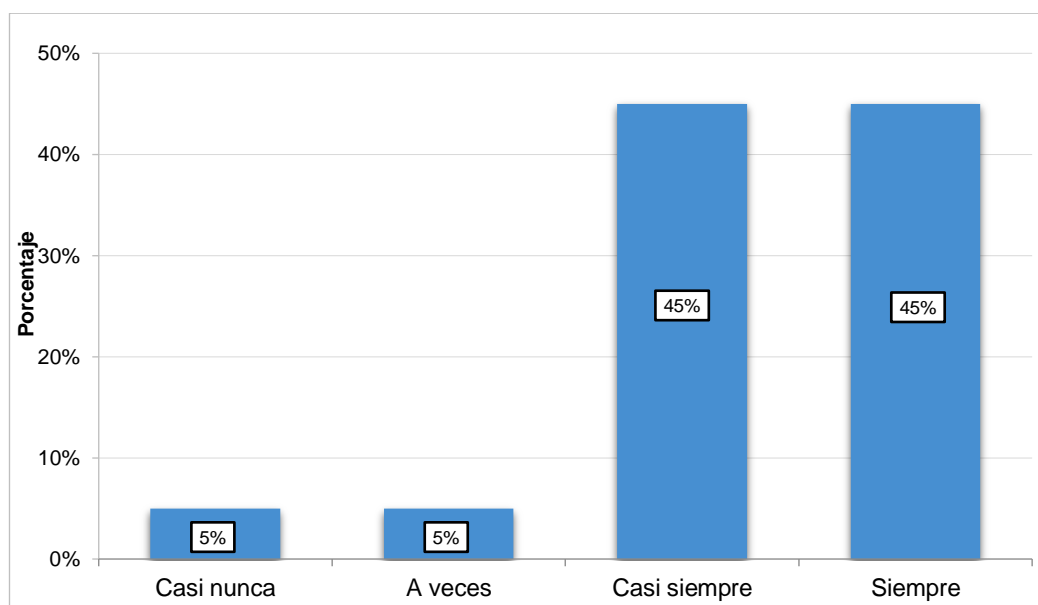


Figura 14. Se monitorea que los formatos fueron diseñados según normativa y tengan la información correspondiente

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 14 y Figura 14, se aprecia que mayoritariamente los colaboradores refieren que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, se monitorea que los formatos estén diseñados según la normativa y además que contenga la información correspondiente de utilidad para los deudores tributarios del Impuesto al Patrimonio Vehicular

Tabla 15.

Se monitorean las respuestas de los ciudadanos como parte de la entrega de documentos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	12	60	60	60
	Siempre	8	40	40	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia

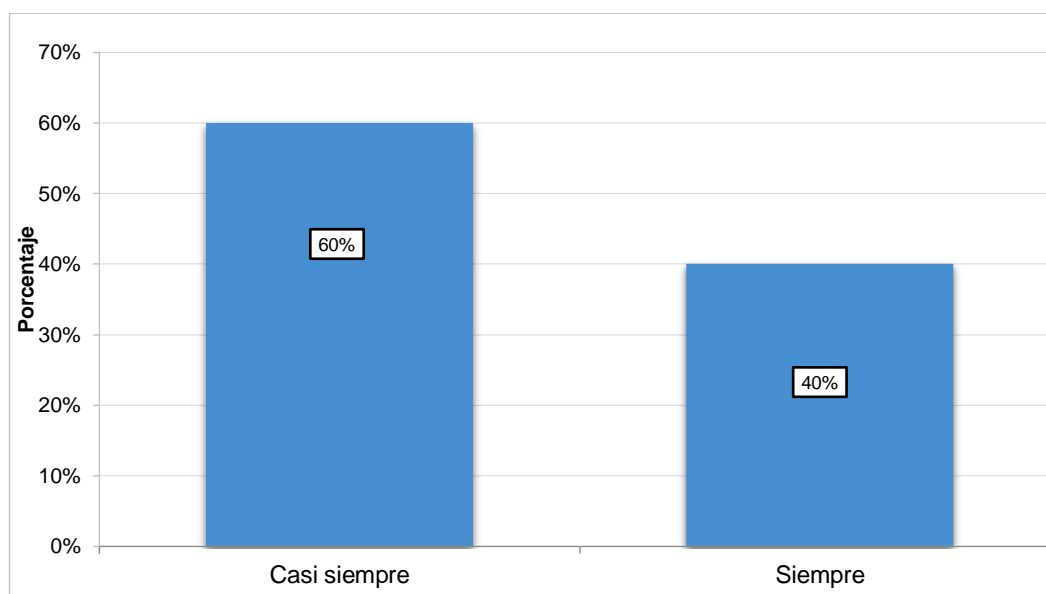


Figura 15. Se monitorean las respuestas de los ciudadanos como parte de la entrega de documentos

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 15 y Figura 15, se observa que la mayoría de colaboradores opinaron que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se estarían monitoreando las respuestas de los ciudadanos como parte de la entrega de documentos y de esta manera los entrevistados lo expresan en sus respuestas.

Tabla 16.

Se registra en una base de datos la información notificada para contar con datos actualizados al equipo de gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	6	30	30	30
	Siempre	14	70	70	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

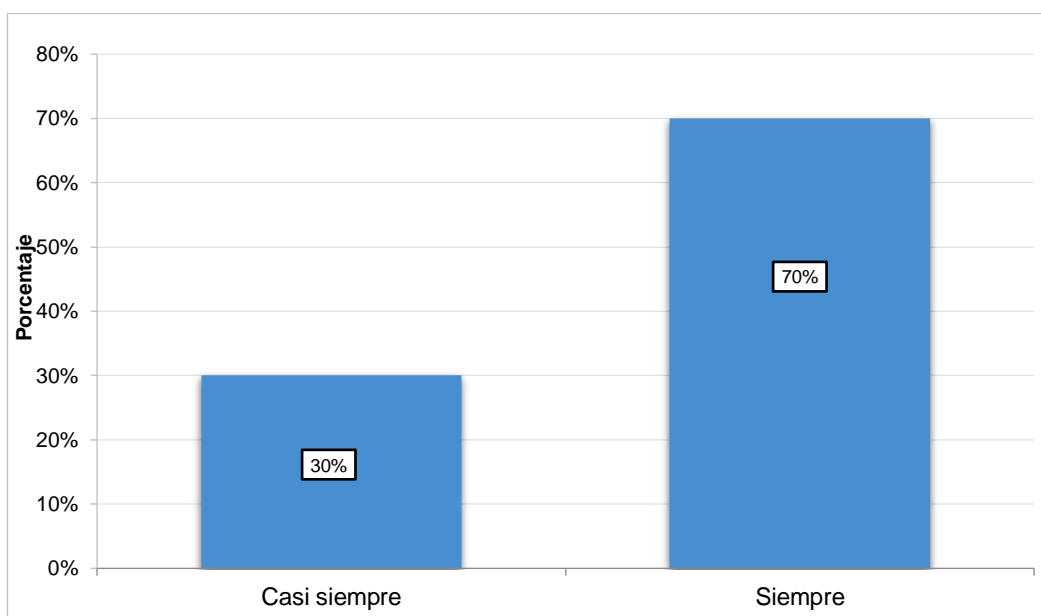


Figura 16. Se registra en una base de datos la información notificada para contar con datos actualizados al equipo de gestión

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 16 y Figura 16, se aprecia que en su mayoría los colaboradores opinaron que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se registra en una data la información notificada para que el equipo de gestión cuente con datos actualizados respecto de los deudores tributarios incluyendo los del Impuesto al Patrimonio Vehicular.

Tabla 17.

Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	11	55	55	55
	Siempre	9	45	45	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

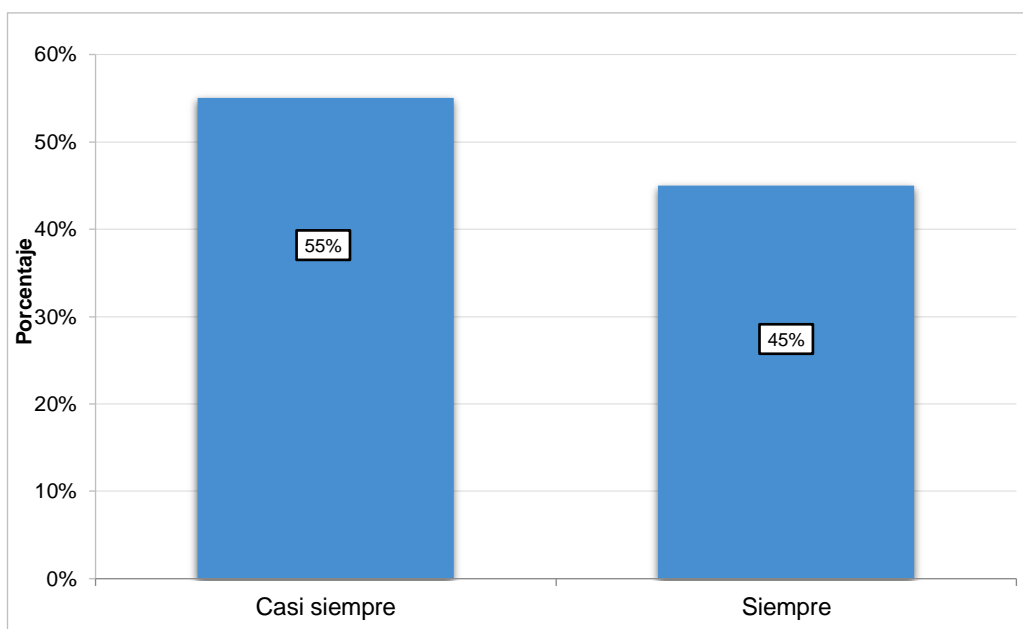


Figura 17. Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 17 y Figura 17, se observa que mayoritariamente los colaboradores entrevistados consideran que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva incluyendo la concierne al Impuesto Vehicular

Tabla 18.

Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	4	20	20	20
	Casi siempre	11	55	55	75
	Siempre	5	25	25	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

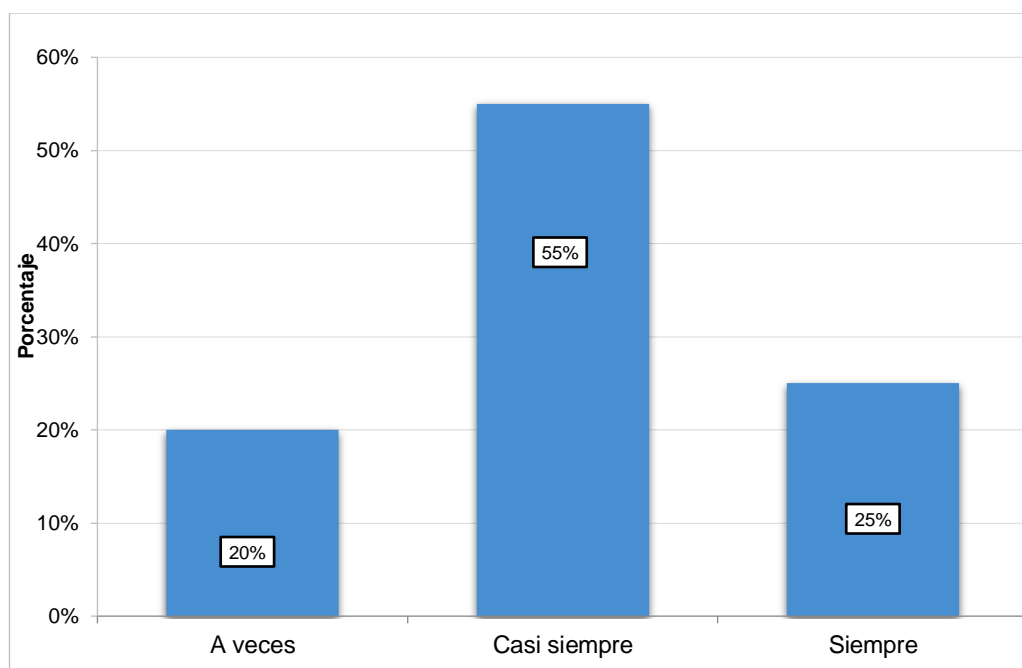


Figura 18. Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 18 y Figura 18, se aprecia que 80% de los colaboradores consideran que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza y así lo expresan en sus respuestas.

Tabla 19.

En el proceso de recaudación se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	9	45	45	45
	Siempre	11	55	55	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

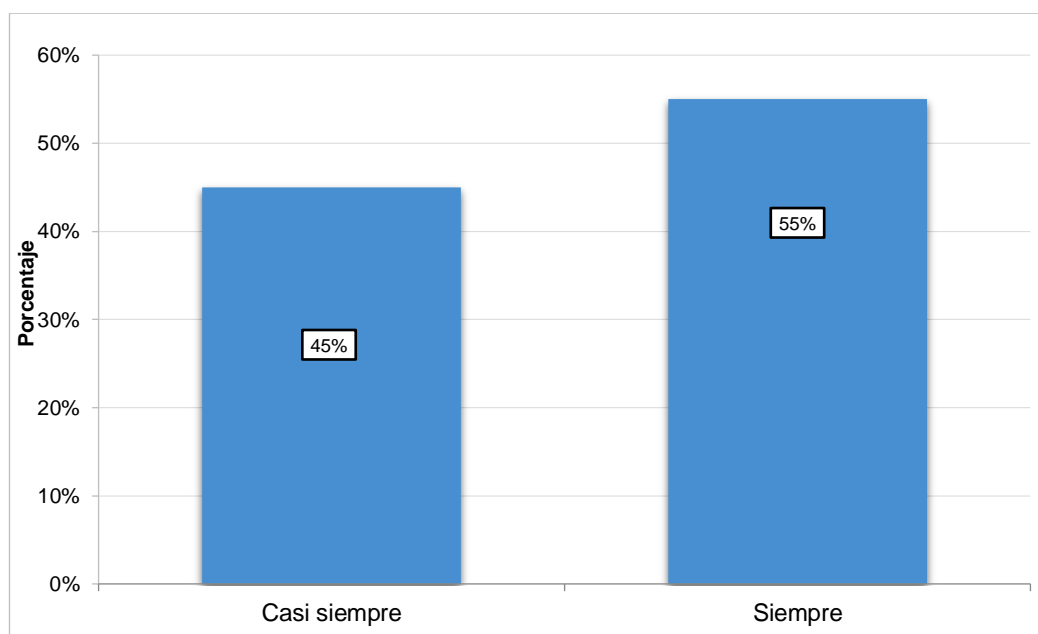


Figura 19. En el proceso de recaudación se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 19 y Figura 19, se observa que la mayoría de los colaboradores opinaron que en el proceso de recaudación la Gerencia de Administración Tributaria, toma en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores, en este extremo se incluye el Impuesto Vehicular y así lo expresan en sus respuestas

Tabla 20.

Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	6	30	30	30
	Casi siempre	12	60	60	90
	Siempre	2	10	10	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

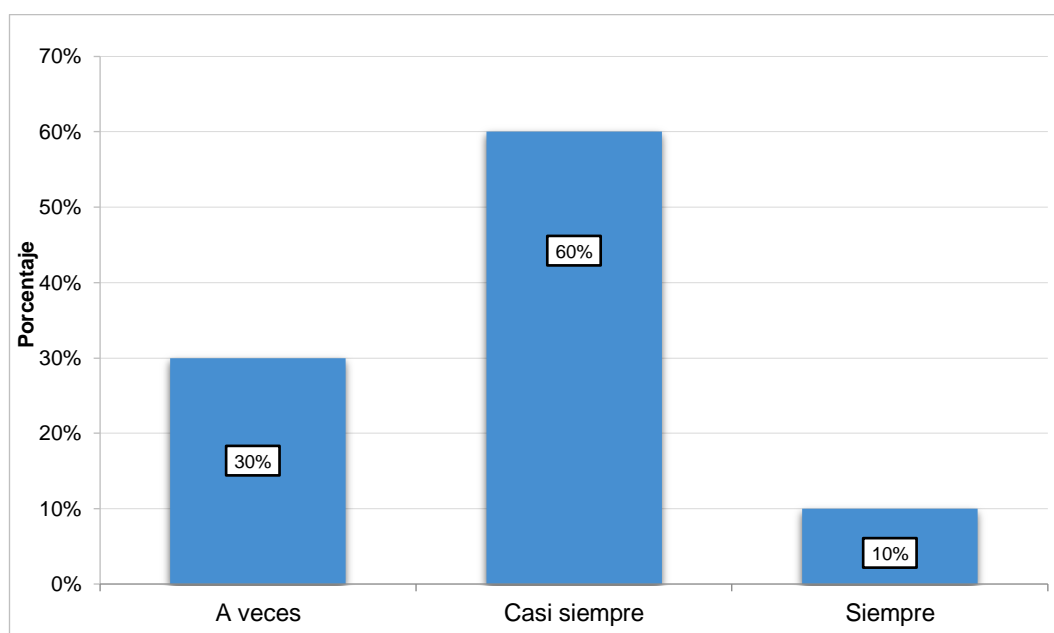


Figura 20. Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 20 y Figura 20, se aprecia que la mayoría de los colaboradores consideran que la Gerencia de Administración Tributaria establece estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación. Sin embargo, seis empleados se mostraron indecisos respecto a la implementación de iniciativas novedosas que redunden en un proceso de gestión de cobranza eficiente.

Resultados del Análisis Documental del Primer objetivo específico

La información que a continuación se expone muestra el proceso de gestión de cobranza del Impuesto Vehicular:

✓ **Revisión de la gestión de la cobranza**

De la entrevista sostenida con el responsable de la Subgerencia de Tributación, Recaudación y Control de Deuda, que si bien es cierto si existe la implementación del manual de procedimientos, donde indica la secuencia de pasos o flujos que deben seguir las dependencias, éstas al parecer no están siendo acatadas con rigurosidad en la Gerencia de Administración Tributaria para ejecutar los procedimientos de determinación, liquidación y control del impuesto vehicular.

En consecuencia, no se notan los resultados que la Subgerencia quiere alcanzar en las unidades orgánicas, lo que hace que las actividades se vuelvan complejas.

Así mismo se identificó una pobre política de cobranza, no obstante, periódicamente se notifica a los domicilios de los deudores tributarios los montos atrasados que adeudan por concepto del Impuesto Vehicular. Además, se les precisa a estos contribuyentes, las consecuencias de no honrar sus deudas de orden tributario en un plazo previamente establecido. Así mismo, hemos tomado conocimiento que la Sub gerencia de Racionalización viene elaborando un Manual de Procedimiento siendo su estado en proceso.

Posterior a esta etapa, el contribuyente se acerca a los ambientes de la Gerencia de Administración Tributaria, donde se han implementado más ambientes de atención en aras de otorgarles facilidades a los contribuyentes.

Es más, los contribuyentes desconocerían que tienen que cumplir con efectuar la declaración del impuesto vehicular y en otras circunstancias conocen que tienen que hacerlo, pero optan por el no pago. Esta situación afecta la disponibilidad de ingresos en el corto plazo.

En consecuencia, la gestión de cobranza no es eficiente por cuanto ha motivado que la morosidad se incremente en 38% entre los Años 2017 y 2018 así

como en el período 2018 y 2019 aumentó en 16% conforme se observa a continuación:

	2017	2018	VARIAC
I.P.V	80,086.04	110,242.86	38%

	2018	2019	VARIAC
I.P.V	110,242.86	128,366.50	16%

✓ **Cumplimiento de metas de ingresos programados.**

En relación al versus Presupuesto Institucional de Apertura, Presupuesto Institucional Modificado y Ejecución Presupuestaria se observa en el período de análisis, el comportamiento siguiente:

Tabla 21. PIA, PIM y Ejecución de ingresos IPV – 2017

Gen	SubGn	SubGn det	Esp	Esp det	PIA	PIM	Ejecución Ingresos	% Ejec PIM	% Ejec PIA
1.1	Impuestos y Contribuciones Obligatorias				33,188	33,188	13,209	19.9	19.9
	1.1.2	Impuesto a la Propiedad			33,188	33,188	13,209	19.9	19.9
	1122	Impuesto sobre la propiedad no inmueble			33,188	33,188	13,209	19.9	19.9
	11221	Al Patrimonio Vehicular			33,188	33,188	13,209	19.9	19.9
	1.1.2.2.1.1	Al Patrimonio Vehicular			33,188	33,188	13,209	19.9	19.9
		TOTAL			33,188	33,188	13,209	19.9	19.9

Fuente: SIAF Municipalidad Provincial de Lambayeque

En la Tabla 21, se aprecia que la ejecución de ingresos por concepto del Impuesto Vehicular superó tanto al Presupuesto Institucional de Apertura y el Presupuesto Institucional Modificado en 19.9%, situación que revelaría deficiencia en la recaudación de tributos y ajustes en el proceso de gestión de cobranza, sin embargo, se observa que a nivel presupuestal PIA y PIM se ha proyectó 33,180.00, antes este escenario podemos entender que no se realizó ninguna modificación presupuestal como nota de crédito por mayores ingresos. No se hizo la revisión de estados de cuenta, papeletas de ingresos, que reflejaban que en el clasificador de IPV se recaudó un monto menor, reduciendo el PIM de tal manera que refleja la ejecución fue insuficiente.

Tabla 22. PIA, PIM y Ejecución de ingresos IPV – 2018.

Gen	SubGn	SubGn det	Esp	Esp det	PIA	PIM	Ejecución Ingresos	% Ejec PIM	% Ejec PIA
1.1	Impuestos y Contribuciones Obligatorias				0	92,568	26,845	29	0
	1.1.2 Impuesto a la Propiedad				0	92,568	26,845	29	0
1122	Impuesto sobre la propiedad no inmueble				0	92,568	26,845	29	0
11221	Al Patrimonio Vehicular				0	92,568	26,845	29	0
	1.1.2.2.1.1 Al Patrimonio Vehicular				0	92,568	26,845	29	0
				TOTAL	0	92,568	26,845	29	0

Fuente: SIAF Municipalidad Provincial de Lambayeque

En la Tabla 22, se observa que los ingresos ejecutados por concepto del Impuesto al Patrimonio Vehicular, alcanzó solamente el 29% respecto del Presupuesto Institucional Modificado.

Tabla 23. PIA, PIM y Ejecución de ingresos IPV – 2019.

Gen	SubGn	SubGn det	Esp	Esp det	PIA	PIM	Ejecución de Ingresos	% Ejec. PIM	% Ejec. PIA
1.1	Impuestos y Contribuciones Obligatorias				57,585	57,585	38,006	33	33
	1.1.2 Impuesto a la Propiedad				57,585	57,585	38,006	33	33
1122	Impuesto sobre la propiedad no inmueble				57,585	57,585	38,006	33	33
11221	Al Patrimonio Vehicular				57,585	57,585	38,006	33	33
	1.1.2.2.1.1 Al Patrimonio Vehicular				57,585	57,585	38,006	33	33
				TOTAL	57,585	57,585	38,006	33	33

Fuente: SIAF Municipalidad Provincial de Lambayeque

En la Tabla 23, se aprecia que la ejecución de ingresos del Impuesto al Patrimonio Vehicular no superó tanto al Presupuesto Institucional de Apertura y el Presupuesto Institucional Modificado solo alcanzo el 33%, situación que revelaría deficiencias en la recaudación y coordinaciones con la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos para tomar conocimiento de la primera inscripción de vehículos, transferencias, compra – venta en Lambayeque.

✓ **Incrementar los niveles de recaudación del impuesto vehicular.**

La Gerencia de Administración Tributaria desde el año 2016 hasta la fecha viene implementando mecanismos de cobranza para aumentar la recaudación del impuesto vehicular entre ellos las Amnistías Tributarias las cuales fueron aprobadas con los documentos siguientes:

Documento	N°	Duración	Descripción
Ordenanza Municipal 012/2017-MPL	24/04/2017	Hasta el 31 de Diciembre de 2017	Se otorgaron beneficios a contribuyentes que mantienen deudas tributarias y no tributarias hasta el año 2017.
Ordenanza Municipal N° 014/2018-MPL	12/10/2018	Hasta el 30 de Noviembre de 2018	Se aprobaron facilidades para contribuyentes con deudas tributarias pendientes desde el año 2000 hasta el 2015. Para el caso de arbitrios el alcance se extendió hasta el 2018.
Ordenanza Municipal N° 013/2019-MPL	02/07/2019	Hasta último día hábil de Julio 2019	Se aprobaron beneficios a contribuyentes que tienen deudas tributarias y no tributarias hasta el año 2019.

Fuente: Archivo de normas legales de la Municipalidad de Lambayeque.

Como se observa, si bien la municipalidad aprobó beneficios dirigidos a contribuyentes que mantienen deudas de carácter tributario y no tributario conocidos comúnmente como Amnistías Tributarias, que tienen un doble propósito, el primero recaudar tributos dejados de cobrar en el plazo establecido y que en el presente estudio hacemos referencia al impuesto al patrimonio vehicular. En segundo lugar, estos beneficios buscan evitar la prescripción de las deudas dejadas de pagar por los contribuyentes.

Al respecto, es preciso comentar que dichos beneficios de carácter tributario surtieron el efecto siguiente:

- En el Año 2017, la amnistía estuvo vigente más de 8 meses, sin embargo, los niveles más altos de recaudación se obtuvieron en el primer y en el octavo mes, alcanzándose picos de 373% (entre abril y junio) y 568% (entre noviembre y diciembre) respectivamente.
- Para el Año 2018, los ingresos correspondientes al impuesto vehicular aumentaron para el mes de noviembre en 257% respecto al mes de octubre, representando una variación bastante significativa en unidades monetarias.
- En el Año 2019, la recaudación del impuesto vehicular se incrementó en el mes de Julio en 718% en relación al mes de Junio de Año 2018.

Resulta notorio en el presente escenario, que muchas veces estas prácticas se vuelven habituales, generando el incumplimiento oportuno de parte de los

deudores tributarios y más bien estos estarían pendientes de cuando la municipalidad aprueba estas medidas para recién pagar lo adeudado.

Adicionalmente a lo expuesto se verificó que la Gerencia de Administración Tributaria, viene haciendo esfuerzos por mejorar la recaudación de impuesto vehicular, tales como requerimiento periódico de información vinculada con el registro de vehículos, transferencias, venta, etc a la SUNARP – Sede Chiclayo.

✓ **Generación de conciencia tributaria.**

A partir del presente estudio, se logró verificar que, en la Gerencia de Administración Tributaria, no se estaría aplicando un programa ni se habría destinado presupuesto para educar al contribuyente en cultura tributaria y de esta manera acercarse a los contribuyentes para que sepan cómo, cuándo y de qué manera pagar sus obligaciones. Adicionalmente a lo expuesto, existirían colaboradores que no están capacitados para realizar el cálculo del Impuesto Vehicular; estos hechos dificultarían la recaudación óptima del impuesto.

En consecuencia, el escenario planteado, generaría que a veces los contribuyentes tendrían interiorizado sus deberes de carácter tributario municipal y por ende esta conducta los impulsaría al no cumplimiento voluntario como deudores del impuesto vehicular en desmedro de la obtención de mayores recursos para la ejecución de infraestructura pública y prestación de servicios por parte de la corporación provincial de Lambayeque.

Otro aspecto relevante que es necesario destacar, tiene que ver con el accionar de la Municipalidad en cuanto al mantenimiento de vías y semáforos. Tal es así que en las Figuras 21, 22y 23, se aprecia que, en las calles Huamachuco, López Vidaurre y Ramón Castilla que son arterias principales del distrito de Lambayeque y que conectan a espacios públicos de alta concentración de tránsito de personas y vehículos como el Mercado Modelo, Museo Tumbas Reales de Sipán, Instituciones Financieras, Supermercado, Tiendas de electrodomésticos, parque infantil entre otros presentarían averías.

Este escenario generaría malestar en el público e inclusive a las personas con discapacidad motora además de propietarios de vehículos que transitan por las citadas zonas.



Figura 21. Panel fotográfico de las principales calles de Lambayeque



Figura 22. Semáforo situado en cercado



Figura 23. Semáforo situado en cercado

B) Determinación de los niveles de recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular

Para el desarrollo del segundo objetivo específico teniendo en consideración este segundo objetivo específico en cuanto a las dimensiones indicadas en el cuadro operacional correspondiente, se tiene:

Resultados de la Encuesta para evaluar el proceso de recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular

Tabla 24.

Se encuentran establecidos los valores de los vehículos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	3	15	15	15
	Siempre	17	85	85	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

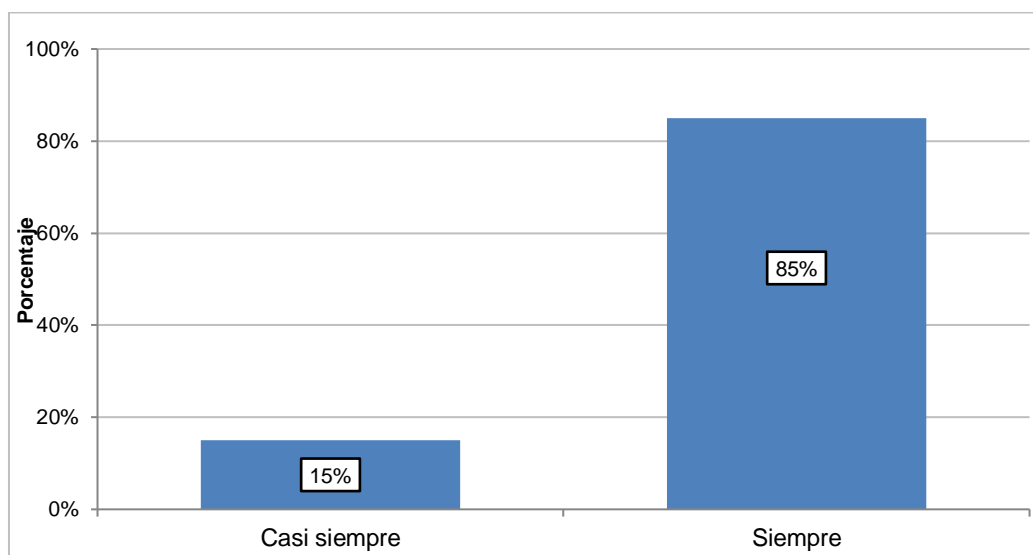


Figura 24. Se encuentran establecidos los valores de los vehículos.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 24 y Figura 24, se observa que los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria, se muestran en su mayoría De Acuerdo, en cuanto opinaron que cumplen con el procedimiento de

verificar que los contribuyentes del Impuesto Vehicular hayan consignado el valor del vehículo declarado

Tabla 25.

Se verifica deudores paguen el IPV durante 3 años computados desde el año siguiente de su primera inscripción en SUNARP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	20	100	100	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

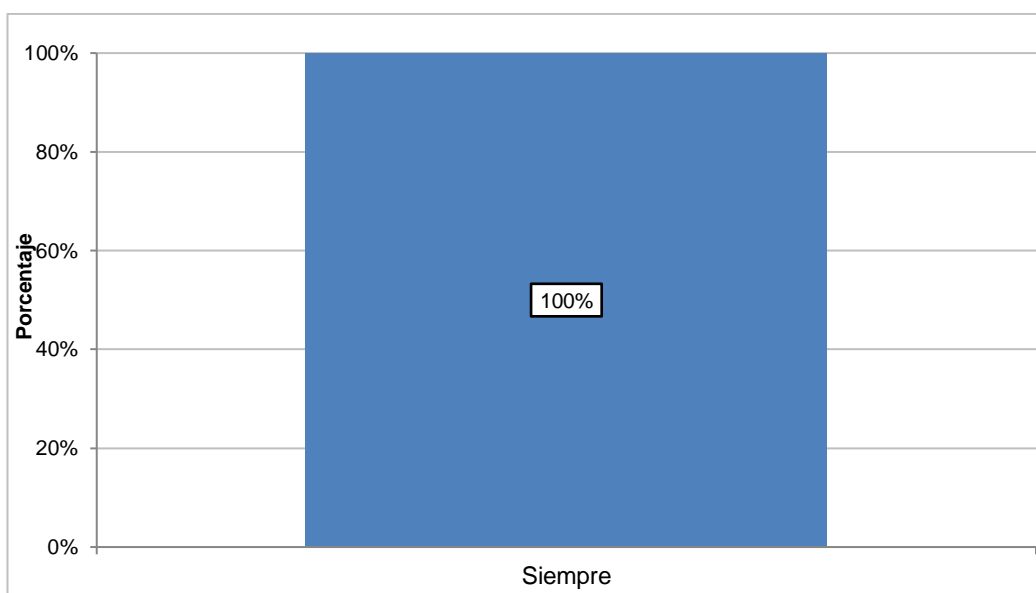


Figura 25. Se verifica deudores paguen el IPV durante 3 años computados desde el año siguiente de su primera inscripción en SUNARP

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 25 y Figura 25, se aprecia que todos los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, opinaron que verifican que los deudores del Impuesto Vehicular deberán pagar el tributo durante tres años computados desde el año siguiente, en el cual se efectuó la primera inscripción en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP

Tabla 26. La Entidad tiene identificado los vehículos de su jurisdicción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	1	5	5	5
	Siempre	19	95	95	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

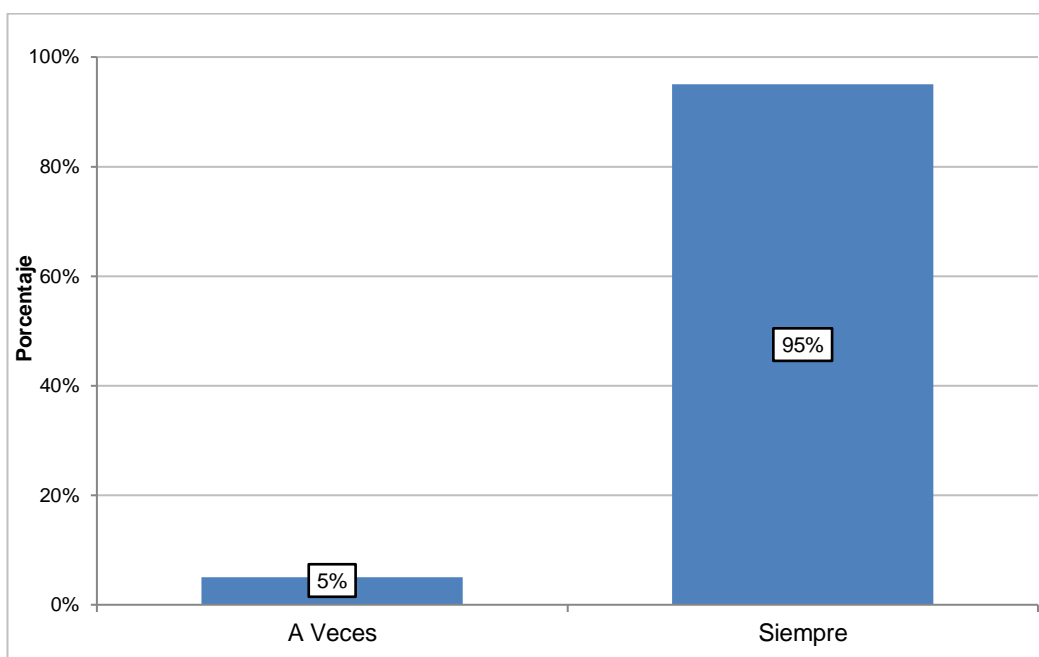


Figura 26. La Entidad tiene identificado los vehículos de su jurisdicción

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 26 y Figura 26, se observa que los colaboradores respondieron mayoritariamente, que la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque tiene identificados los vehículos de su jurisdicción territorial y así lo hacen saber a través de sus respuestas

Tabla 27.

Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la entidad ejerce su obligación como acreedor tributario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	10	10	10
	Casi siempre	2	10	10	20
	Siempre	16	80	80	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

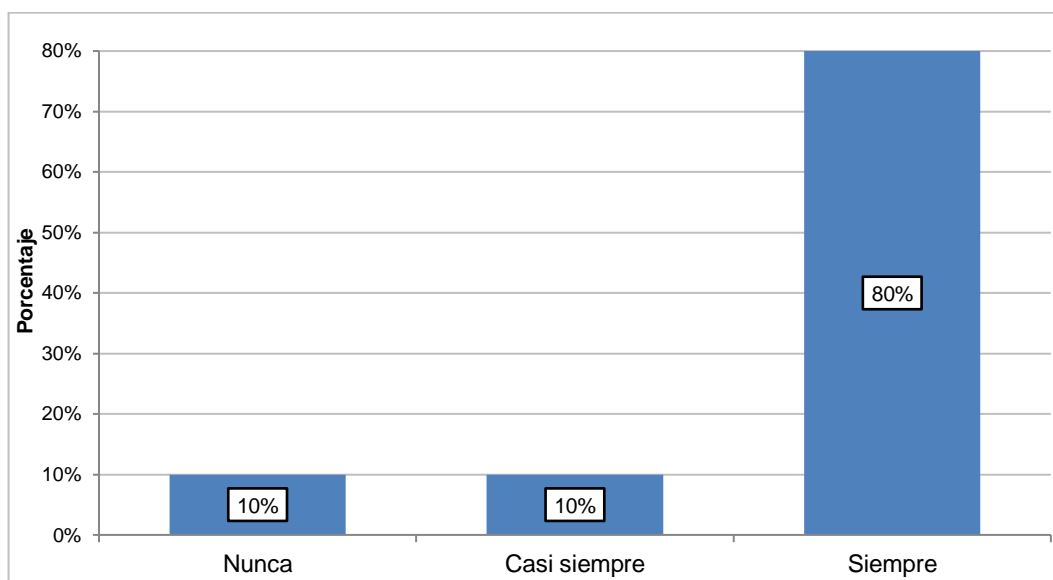


Figura 27. Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 27 y Figura 27, se aprecia que los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria, en su mayoría opinaron que se encuentra delimitada el área de influencia a partir de la cual la Municipalidad Provincial de Lambayeque ejerce su obligación como acreedor tributario del Impuesto al Patrimonio Vehicular

Tabla 28.

Están identificados los propietarios, tipo persona (natural o jurídica) como deudores del IPV.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	10	50	50	50
	Siempre	10	50	50	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

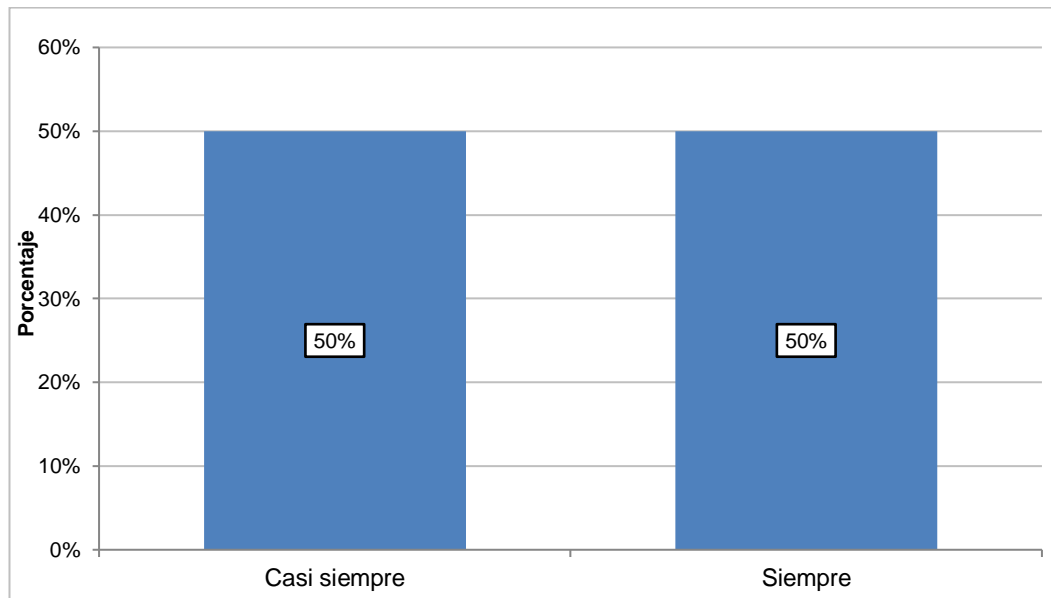


Figura 28. Están identificados los propietarios, tipo persona (natural o jurídica) como deudores del IPV

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 28 y Figura 28, se observa que los colaboradores entrevistados en su mayoría consideran que la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, tiene identificados a los propietarios, tipo persona (natural o jurídica) como deudores del Impuesto al Patrimonio Vehicular bajo su jurisdicción territorial.

Tabla 29.

Se solicita información del registro de vehículo a SUNARP.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	1	5	5	5
	Siempre	19	95	95	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

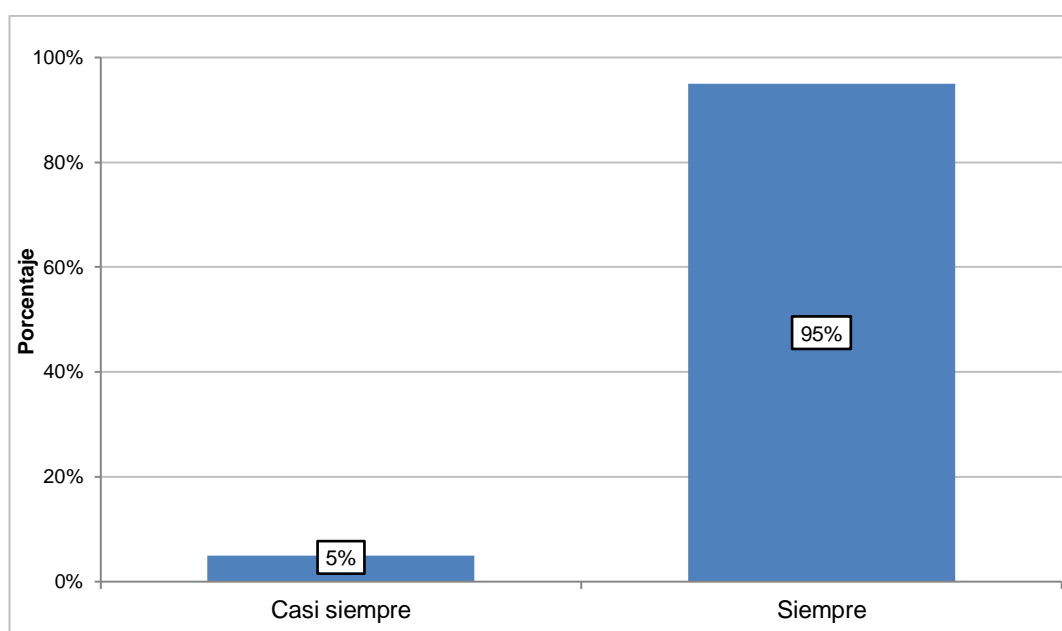


Figura 29. Se solicita información del registro de vehículo a SUNARP.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 29 y Figura 29, se aprecia que los colaboradores encuestados opinaron mayoritariamente que en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad se solicita información del registro de vehículos que están bajo su jurisdicción a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos con sede en la ciudad de Chiclayo

Tabla 30.

Se verifica que el valor adquisición del vehículo no sea inferior a la tabla referencial aprobada por el MEF.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	15	75	75	75
	Siempre	5	25	25	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

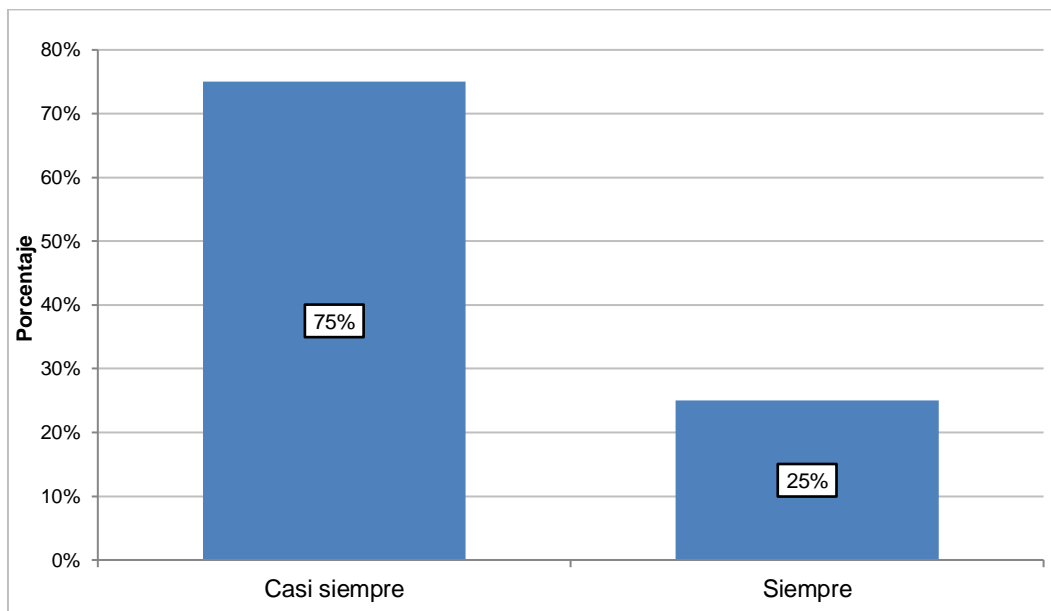


Tabla 30. *Se verifica que el valor adquisición del vehículo no sea inferior a la tabla referencial aprobada por el MEF*

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 30 y Figura 30, se observa que los colaboradores encuestados opinaron mayoritariamente que en la Gerencia de Administración Tributaria se verifica que el valor original de adquisición del vehículo que consta en el comprobante incluido los impuestos, bajo ninguna circunstancia sea inferior a los valores consignados en tabla referencial que con periodicidad anual publica el Ministerio de Economía y Finanzas

Tabla 31.

Se encuentran actualizados los valores de los vehículos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	5	25	25	25
	Siempre	15	75	75	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

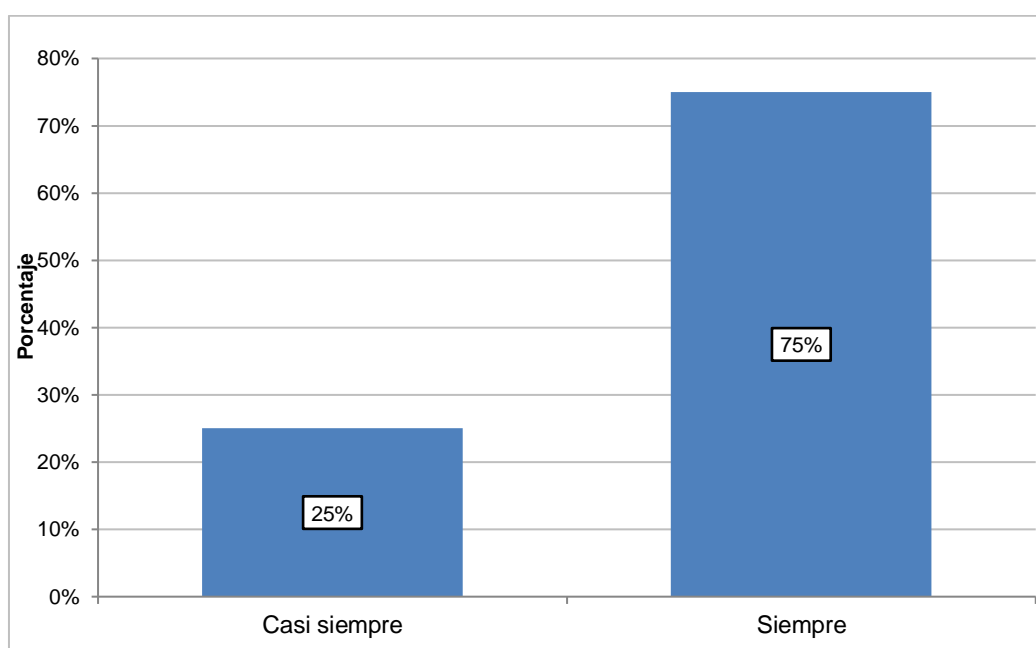


Figura 31. Se encuentran actualizados los valores de los vehículos

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 31 y Figura 31, se observa que en su mayoría los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, respondieron que los valores de los vehículos de los contribuyentes afectos al Impuesto Vehicular, se encuentran actualizados y así lo hacen saber con sus respuestas

Tabla 32.

Se verifica que la tasa del IPV sea el 1% de la base imponible.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	20	100	100	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

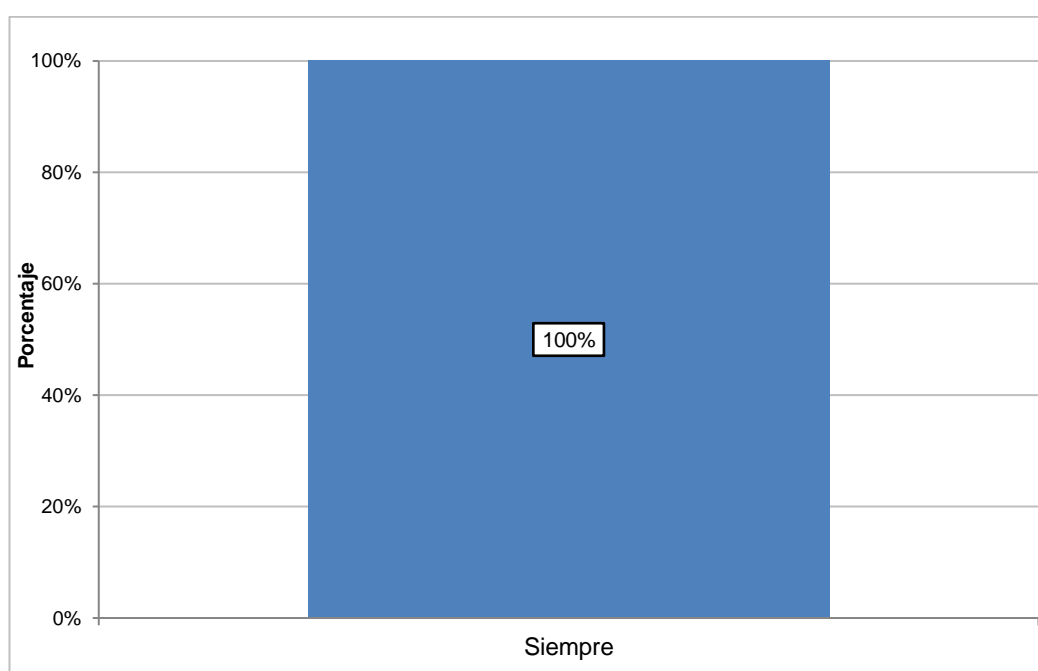


Figura 32. Se verifica que la tasa del IPV sea el 1% de la base imponible.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 32 y Figura 32, se aprecia que todos los entrevistados respondieron que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se verifica que la tasa del Impuesto Vehicular, sea el 1% el cual se aplica a la base imponible.

Tabla 33.

Se verifica que vehículos de entidades públicas, entidades religiosas, bomberos, gobiernos extranjeros están inafectos al IPV.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	10	10	10
	Casi siempre	5	25	25	35
	Siempre	13	65	65	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

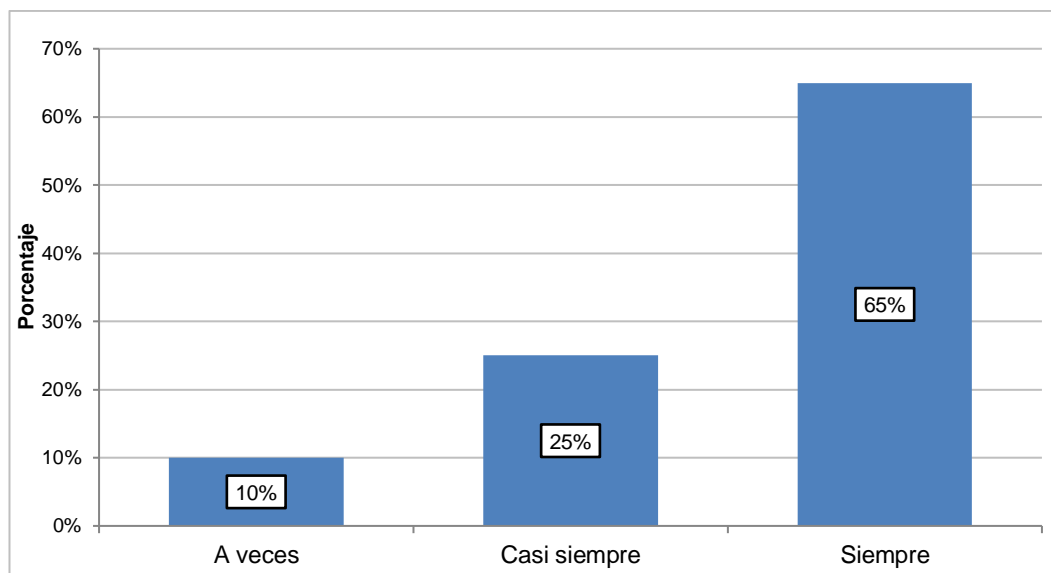


Figura 33. Se verifica que vehículos de entidades públicas, entidades religiosas, Bomberos, Gobiernos extranjeros están inafectos al IPV.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 33 y Figura 33, se aprecia que todos los entrevistados respondieron que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se verifica que los vehículos de propiedad del Gobierno Nacional, Regional y Municipalidades, Entidades Religiosas, Bomberos, Universidades e Instituciones Educativas, Gobiernos extranjeros están inafectos al IPV

Tabla 34.

Se verifica que, ante una transferencia, el adquirente se convierte en deudor desde el 1 de enero del año siguiente de ocurrido el hecho

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	10	10	10
	Casi siempre	8	40	40	50
	Siempre	10	50	50	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

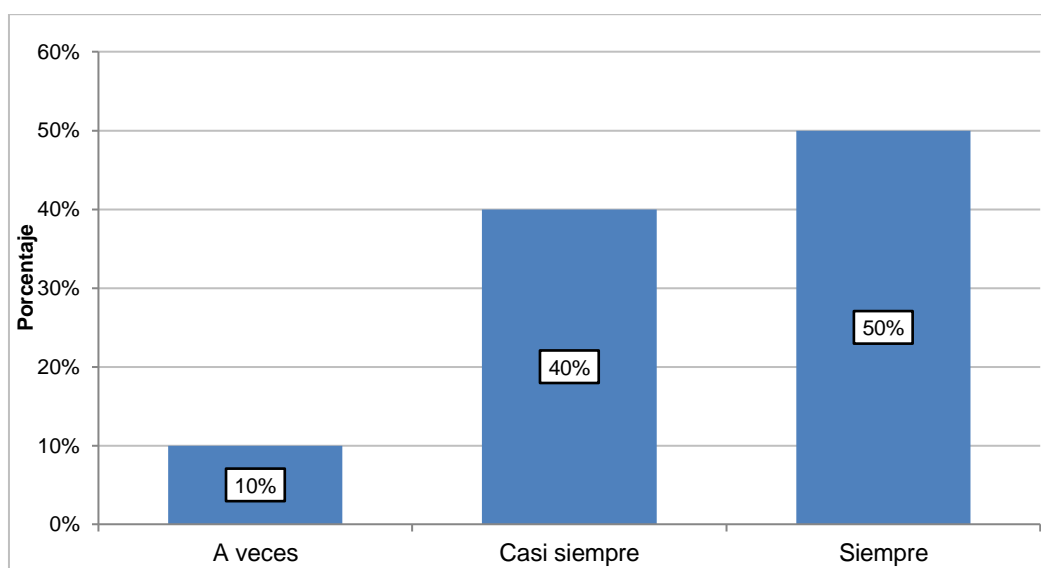


Figura 34. Se verifica que, ante una transferencia, el adquirente se convierte en deudor desde el 1 de enero del año siguiente de ocurrido el hecho

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 34 y Figura 34, se observa que la mayoría de colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria refieren realizar el procedimiento de verificación cuando se presenta la ocurrencia de transferencia de un vehículo y a partir de aquello el adquirente asume la condición de deudor desde el 1 de enero del año siguiente de ocurrido el hecho

Tabla 35.

Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	2	10	10	10
	Casi siempre	5	25	25	35
	Siempre	13	65	65	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

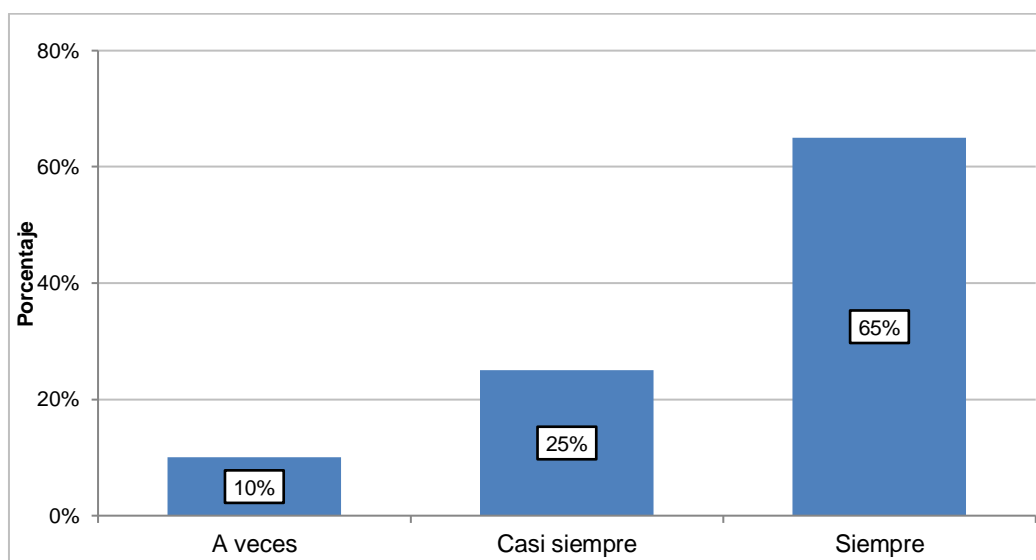


Figura 35. Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 35 y Figura 35, se aprecia que en su gran mayoría los colaboradores refieren que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se cumple con realizar la difusión a los contribuyentes que incumplen con la presentación de la Declaración Jurada, y como consecuencia de aquello serán sancionados

Tabla 36.

Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	30	30	30
	Casi nunca	4	20	20	50
	Casi siempre	8	40	40	90
	Siempre	2	10	10	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

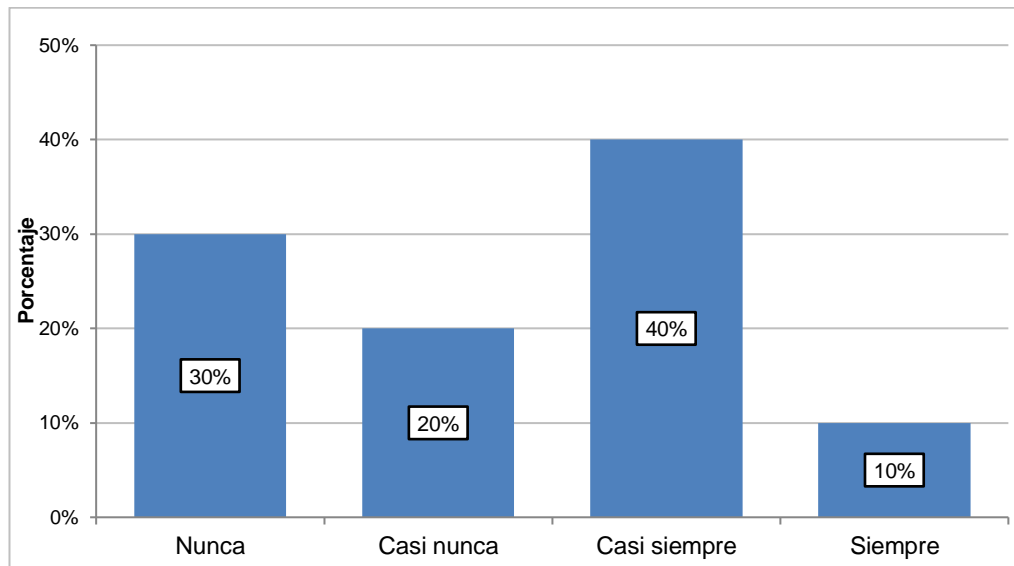


Figura 36. Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 36 y Figura 36, se observa que la mitad de los colaboradores consideran que la Gerencia de Administración Tributaria comunica a los deudores tributarios afectados al Impuesto Vehicular, que si regularizan la presentación de la Declaración Jurada se verán beneficiados con incentivos. Mientras que la otra mitad de entrevistados se muestra en leve desacuerdo o en desacuerdo respecto a la ejecución de este procedimiento.

Tabla 37.

Se difunde la fecha de cancelación y lugares donde cancelar el impuesto al patrimonio vehicular.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	10	10	10
	A veces	7	35	35	45
	Casi siempre	8	40	40	85
	Siempre	3	15	15	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

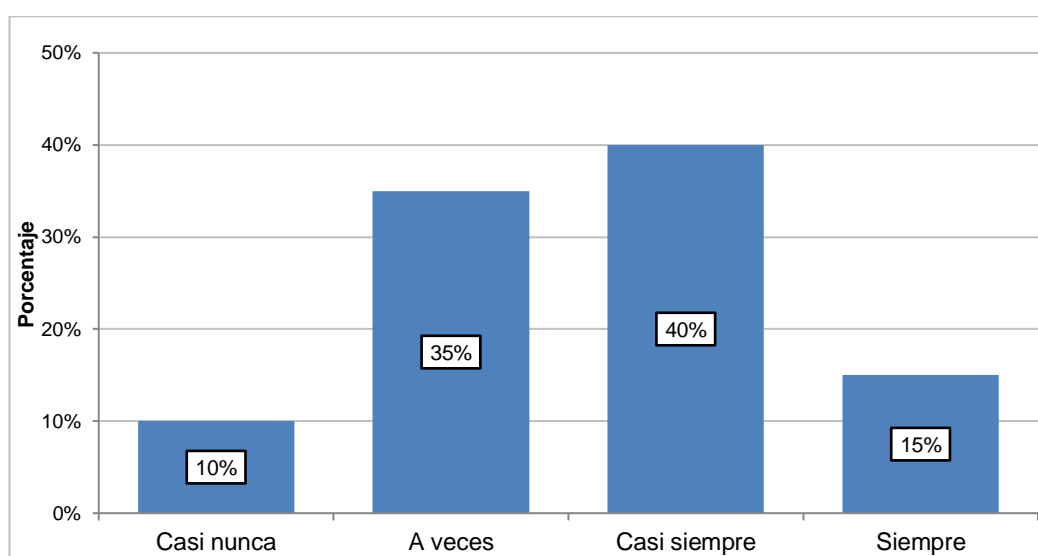


Figura 37. Se difunde la fecha de cancelación y lugares donde cancelar el impuesto al patrimonio vehicular

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 37 y Figura 37, se aprecia que la mayoría de los colaboradores entrevistados considera que la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, difunde la fecha de cancelación y lugares donde los contribuyentes del Impuesto Vehicular deberán cancelar sus tributos. Sin embargo, nueve empleados encuestados, se muestra en leve desacuerdo o en desacuerdo respecto a la realización de este procedimiento.

Tabla 38.

Se establecieron otras formas de pago del IPV como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	10	10	10
	Casi nunca	8	40	40	50
	A veces	7	35	35	85
	Casi siempre	3	15	15	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

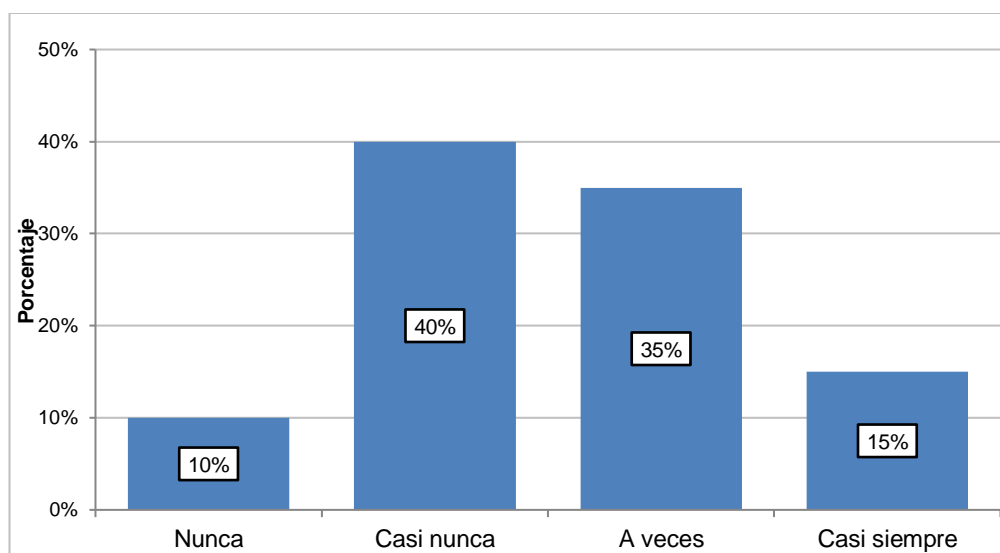


Figura 38. Se establecieron otras formas de pago del IPV como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 38 y Figura 38, se observa que la mitad de los colaboradores refieren que la Gerencia de Administración Tributaria, ha establecido otras formas de pago del Impuesto Vehicular como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc. Sin embargo, la otra mitad de entrevistados, se muestra en leve desacuerdo o en desacuerdo respecto al establecimiento de este procedimiento.

Tabla 39.

Difusión de mensajes para la cancelación fraccionada del IPV hasta en cuatro partes trimestrales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	5	5	5
	Casi siempre	12	60	60	65
	Siempre	7	35	35	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

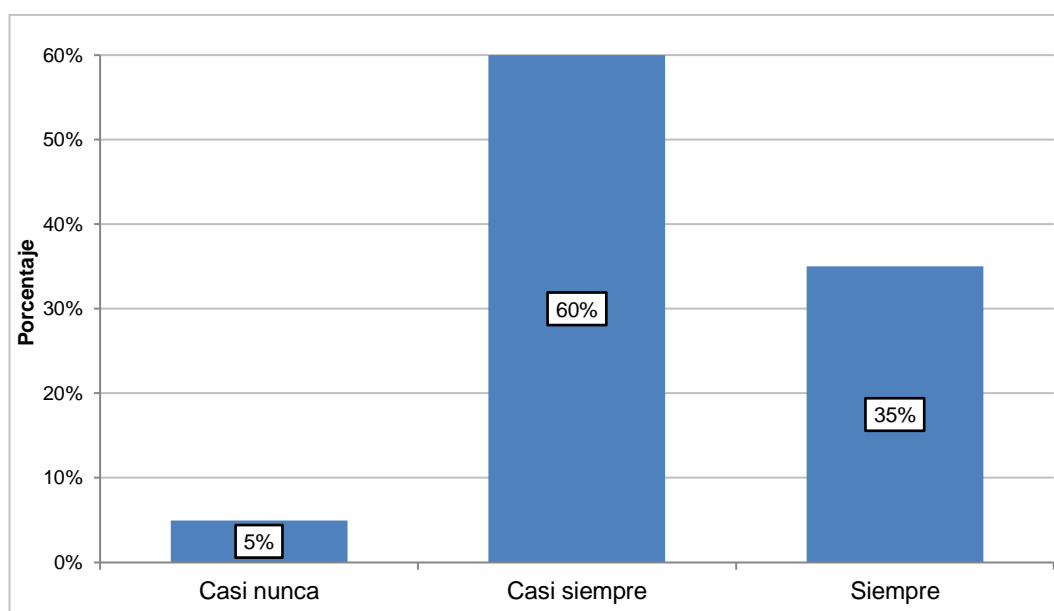


Figura 39. Difusión de mensajes para la cancelación fraccionada del IPV hasta en cuatro partes trimestrales.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 39 y Figura 39, se aprecia que mayoritariamente los colaboradores entrevistados, consideran que, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se cumple con realizar la difusión sobre la cancelación del Impuesto Vehicular de manera fraccionada, hasta en cuatro partes trimestrales.

Tabla 40.

Se difunde que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	12	60	60	60
	Casi siempre	6	30	30	90
	Siempre	2	10	10	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

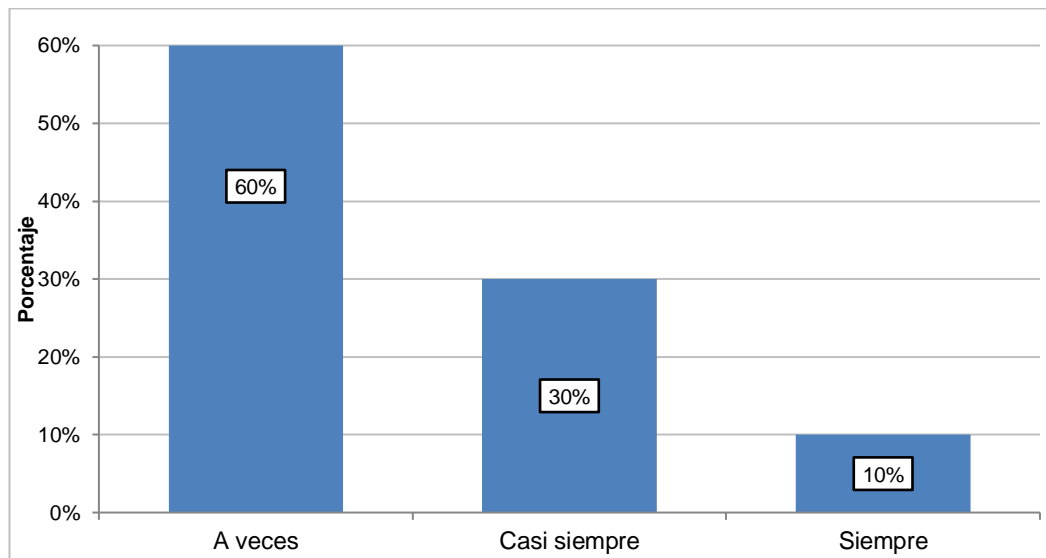


Figura 40. Se difunde que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 40 y Figura 40, se observa que mayoritariamente los colaboradores entrevistados consideran que A veces, la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad hace la difusión de que los importes fraccionados correspondientes al Impuesto al Patrimonio Vehicular, serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM

Tabla 41.

La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la DDJJ de ciudadanos que adquieren vehículos nuevos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	17	85	85	85
	Casi nunca	3	15	15	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

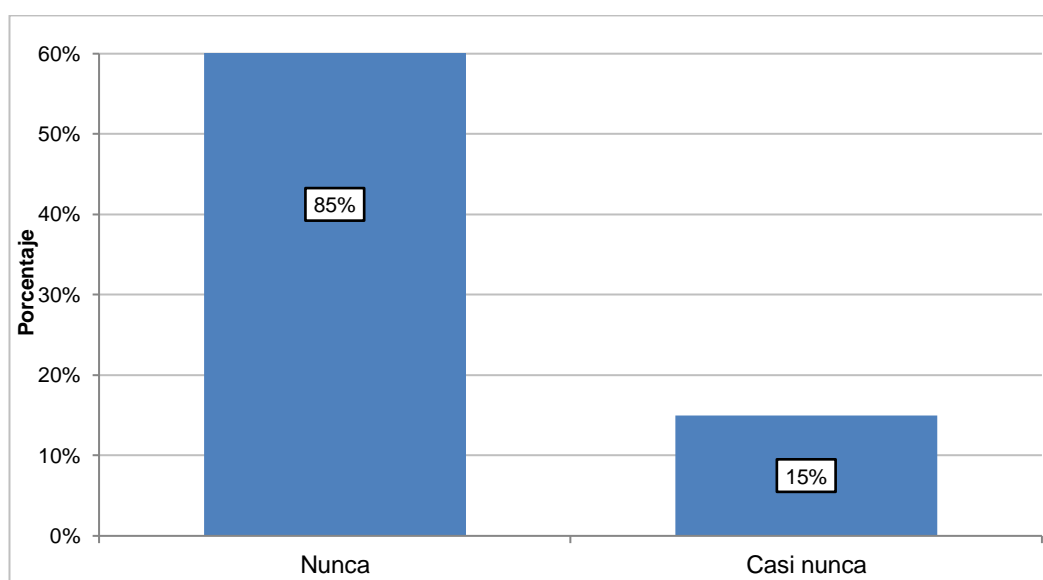


Figura 41. La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar las declaraciones juradas de ciudadanos que adquieren vehículos nuevos.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 41 y Figura 41, se aprecia que los colaboradores entrevistados consideran que la Municipalidad Provincial de Lambayeque, no ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la Declaración Jurada del Impuesto Vehicular de los ciudadanos que adquieren un vehículo nuevo en su jurisdicción provincial.

Tabla 42.

La Municipalidad difunde información del IPV en su portal web institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	5	5	5
	Casi nunca	9	45	45	50
	A veces	6	30	30	80
	Casi siempre	2	10	10	90
	Siempre	2	10	10	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

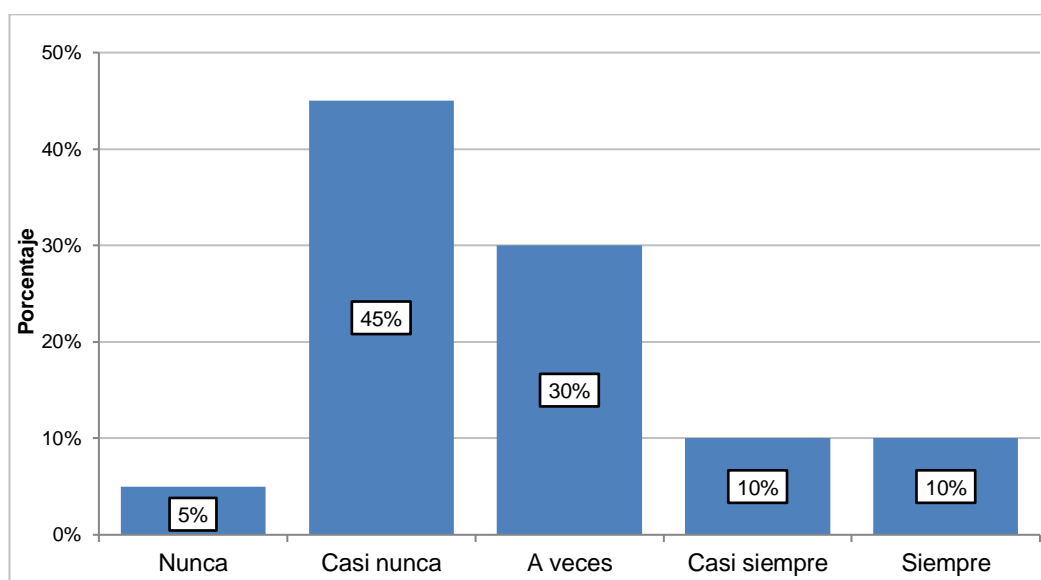


Figura 42. La Municipalidad difunde información del IPV en su portal web institucional.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 42 y Figura 42, se observa que la mitad de colaboradores entrevistados opinaron que la Municipalidad Provincial de Lambayeque, cumple con difundir información del Impuesto Patrimonio Vehicular en su portal web institucional. No obstante, la otra mitad de empleados consideran que no se difundiría la referida información de carácter tributario municipal.

Tabla 43.

El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz del I.P.V.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	1	5	5	5
	A veces	6	30	30	35
	Casi siempre	8	40	40	75
	Siempre	5	25	25	100
		20	100	100	

Fuente: elaboración propia.

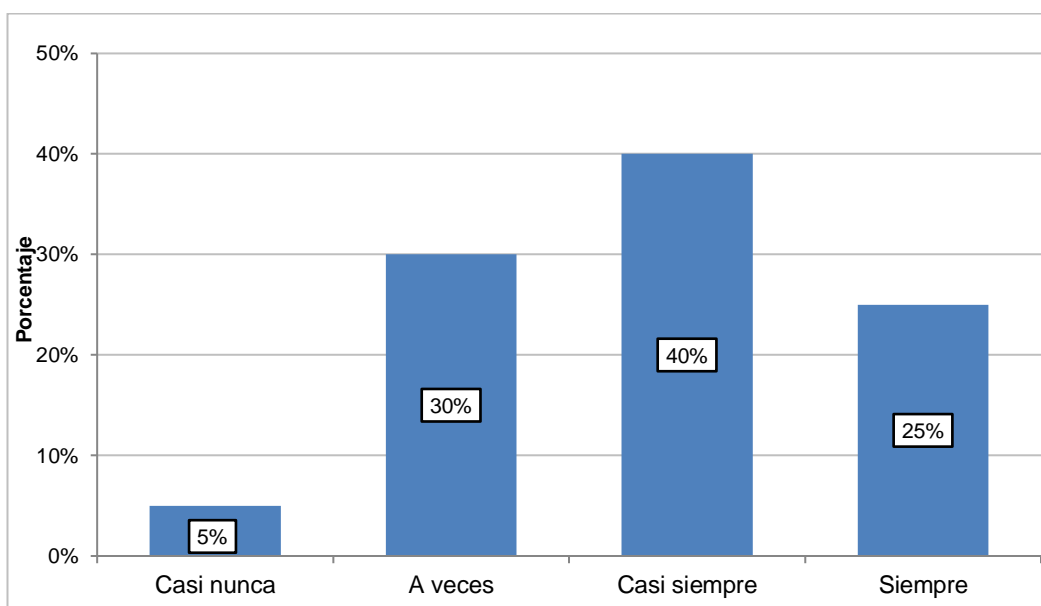


Figura 43. El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz del I.P.V.

Análisis e interpretación de datos: En la Tabla 43 y Figura 43, se aprecia que la mayoría de colaboradores entrevistados consideran que el responsable de orientación al contribuyente de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad, brinda información precisa y veraz respecto del Impuesto al Patrimonio Vehicular y así lo hacen saber en sus respuestas.

Resultados del Análisis Documental – Recaudación del IPV

En esta sección se realizó la revisión el proceso de recaudación, así como se obtuvo información de los ingresos de la Municipalidad Provincial de Lambayeque de los Años 2017, 2018 y 2019, al respecto se obtuvo:

✓ Proceso de recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular

El proceso de recaudación se inicia con la presentación de la declaración jurada del impuesto vehicular por parte de los contribuyentes en el Área de Trámite Documentario y a partir de aquello se genera automáticamente un número de expediente. Posteriormente, la indicada área deriva el expediente al Área de Tributación, que es la encargada de ingresar al sistema informático la declaración jurada presentada, previa verificación de los requisitos que se deberán cumplir para calificar como una declaración válida.

Luego de ello si la deuda se encuentra vencida, se emite la orden de pago por parte del Área de Servicios Tributarios, documento que permite la exigencia de la deuda tributaria, la cual es notificada al contribuyente con arreglo a ley. Para el pago de la deuda de índole tributario, se emite un recibo de caja, para que este lo pague en efectivo, con cheque, por transferencia interbancaria o por depósito, a favor de las cuentas bancarias de la municipalidad de Lambayeque. El recibo de caja tiene tres copias, una queda en Caja (Subgerencia de Tesorería), otra va para el Área de Tributación (ingresa al sistema la declaración jurada), y la última copia es entregada al contribuyente, como sustento del pago realizado.

En caso el pago se realizará mediante transferencia interbancaria, la Subgerencia de Tesorería valida el pago a favor de la Municipalidad previa verificación del ingreso en las cuentas de la municipalidad, luego de esta confirmación se emite el recibo. Concluido el día, el Área de Tributación conjuntamente con el Área de Caja (Subgerencia de Tesorería) realizan la respectiva conciliación diaria, verificando que se emitió los recibos y de los ingresos

recibidos se encuentren conformes. Los recibos en los cuales no se realiza el pago, son anulados y se conservan para el control respectivo.

✓ **Análisis de la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular**

Tabla 44.

Recaudación de ingresos IPV – 2017 -2018-2019

Mes	2017	2018	2019
Enero	303	189	0
Febrero	622	94	0
Marzo	716	391	1,400
Abril	141	678	1,538
Mayo	668	715	301
Junio	106	849	934
Julio	0	401	875
Agosto	453	308	1,671
Setiembre	219	711	1,016
Octubre	578	296	1,438
Noviembre	485	726	12,298
Diciembre	8,918	21487	16,535
Total S/.	13,209	26,845	38,006

Fuente: SIAF Municipalidad Provincial de Lambayeque.

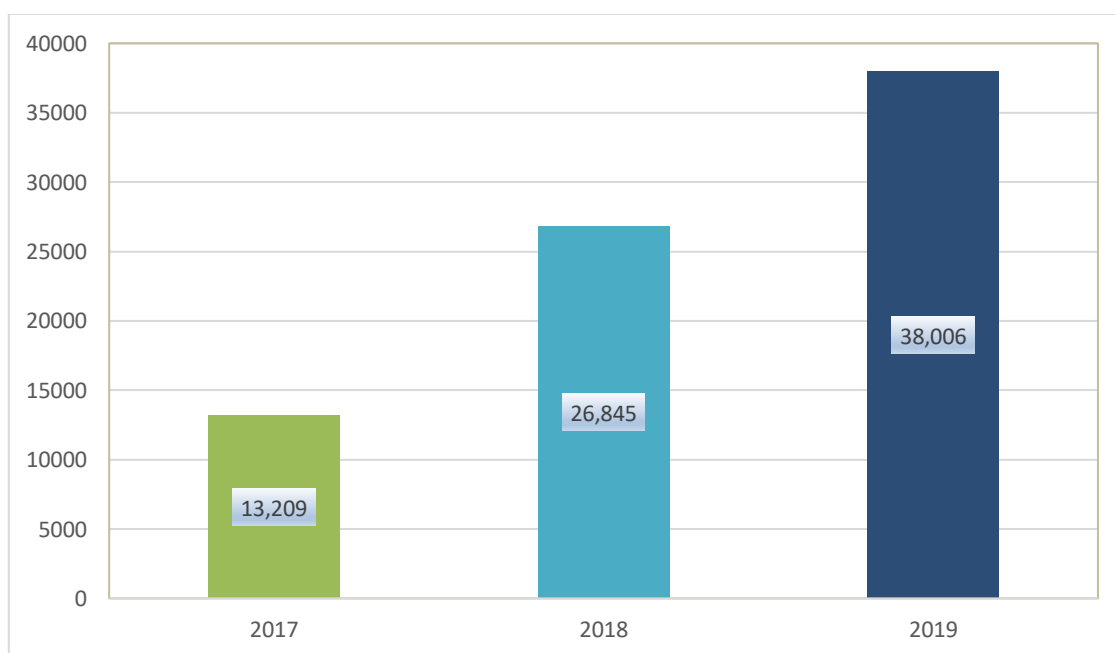


Figura 44. Ingresos IPV de los tres últimos años.

En la Tabla 44 y Figura 44, se observa un comportamiento variable entre los tres años, es de destacar que recién en el mes de Julio de 2017 la gestión del Impuesto Vehicular fue transferida de la Gerencia de Tránsito y Transporte a la Gerencia de Administración Tributaria ya que esta última es una dependencia especializada en temas tributarios en el ámbito municipal.

Tabla 45.

*Análisis horizontal de la Recaudación de ingresos IPV
Años 2017-2018*

Mes	2017	2018	Variación	%
Enero	303	189	-114	0.00%
Febrero	622	94	-528	0.00%
Marzo	716	391	-325	-45.39%
Abril	141	678	537	380.85%
Mayo	668	715	47	7.04%
Junio	106	849	743	700.94%
Julio	0	401	401	0.00%
Agosto	453	308	-145	-32.01%
Setiembre	219	711	492	224.66%
Octubre	578	296	-282	-48.79%
Noviembre	485	726	241	49.69%
Diciembre	8,918	21487	12569	140.94%
Total S/.	13,209	26,845	13,636	13.78%

Fuente: SIAF Municipalidad Provincial de Lambayeque.

En la Tabla 45, de acuerdo con el análisis comparativo de los Años 2017 y 2018 se aprecia un comportamiento positivo en la recaudación del impuesto vehicular el cual se incrementó en 13.78%, siendo el mes de diciembre el que presentó el pico más alto. Es de destacar que, en el mes de diciembre de 2018, estuvo vigente una amnistía tributaria que favoreció el aumento de la recaudación. Este escenario resultó favorable en la obtención de recursos frescos para que se

ejecuten obras de infraestructura y se cumpla con la prestación de servicios públicos por parte de la corporación municipal de Lambayeque.

Tabla 46.

Análisis horizontal de la Recaudación de ingresos IPV Años 2018-2019

Mes	2018	2019	Variación	%
Enero	189	0	-189	0%
Febrero	94	0	-94	0%
Marzo	391	1,400	1009	258%
Abril	678	1,538	860	127%
Mayo	715	301	-414	-58%
Junio	849	934	85	10%
Julio	401	875	474	118%
Agosto	308	1,671	1363	443%
Setiembre	711	1,016	305	43%
Octubre	296	1,438	1142	386%
Noviembre	8726	12,298	3572	41%
Diciembre	13487	16,535	3048	23%
Total S/.	26,845	38,006	11,161	13.90

Fuente: SIAF Municipalidad Provincial de Lambayeque.

En la Tabla 46, de acuerdo con el análisis comparativo de los años 2018 y 2019 se observa que, a pesar de los esfuerzos implantados en la Gerencia de Administración Tributaria, la recaudación creció solo en 13.90%. Este escenario redujo la disponibilidad de recursos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque con incidencia en menores servicios y obras. En consecuencia, surge la necesidad de proponer acciones conducentes a mejorar la gestión de la cobranza para incrementar los niveles de ingresos correspondientes al Impuesto al Patrimonio Vehicular en el Gobierno Provincial de Lambayeque.

✓ **Información que favorezca el pago del Impuesto al Patrimonio Vehicular**

En lo concerniente a la información que la Municipalidad Provincial de Lambayeque en su portal web, se observa lo siguiente:



Figura 45. Información del IPV en la web de la Municipalidad

De acuerdo a la Figura 45, se aprecia que en la página web de la municipalidad, se hace referencia a la Gerencia de Administración Tributaria y solamente se expone información general del Impuesto al Patrimonio Vehicular más no detalles como lugar y formas de pago, fecha de pago, forma de declarar, identificación del ciudadano que debe pagar el impuesto, sanciones por omisión en el pago del tributo, cálculo del impuesto, requisitos exigidos, como accionar en caso de robo, pasos a seguir si vendo mi vehículo, inafectos acceso a importes adeudados entre otra información de carácter relevante.

C) Formular políticas de gestión de cobranza a efectos de incrementar la recaudación de ingresos por concepto del impuesto al patrimonio vehicular

Ante la problemática expuesta, se identificaron oportunidades de mejora en la Gerencia de Administración Tributaria por lo cual se proponen políticas que pretenden dar solución de carácter administrativo a la actual gestión de cobranza del Impuesto Vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

A partir de esta iniciativa se pretende transformar a la administración tributaria como un ente gestor de eficiencia en la cobranza y recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular.

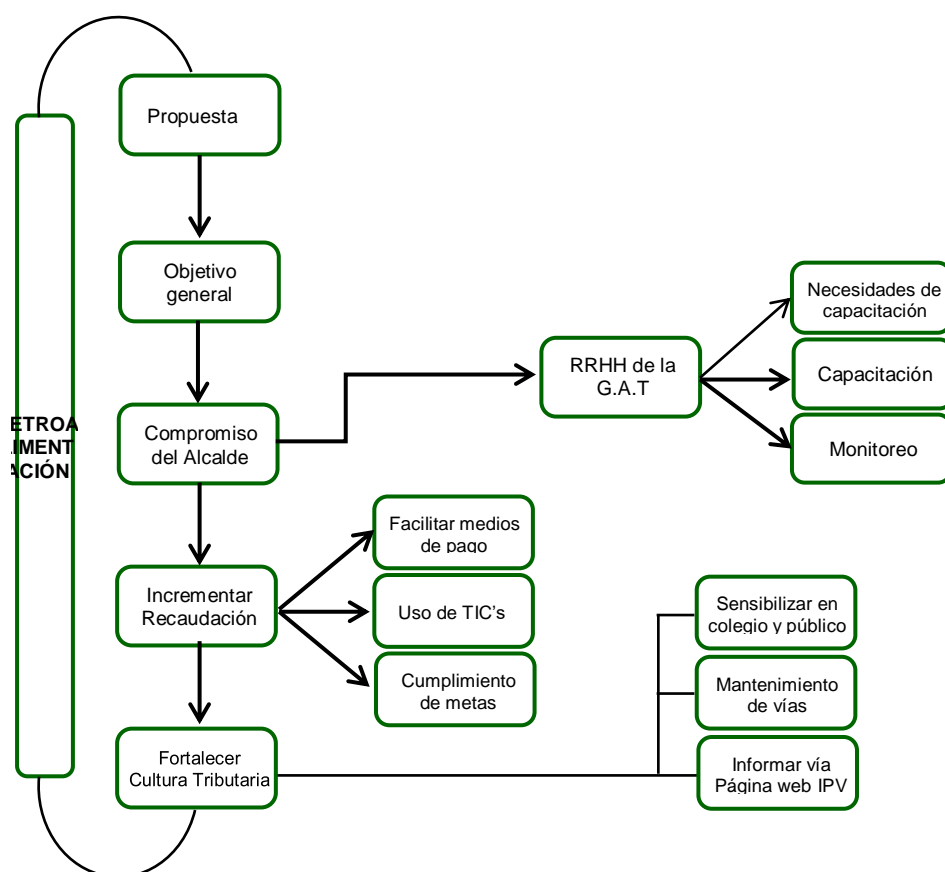


Figura 46. Flujograma del plan de gestión de cobranza para mejorar la recaudación del IPV

1.1 Objetivos de la propuesta

Objetivo principal

Mejorar el proceso de recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular a través del fortalecimiento de acciones administrativas de la Gerencia de Administración Tributaria y de esta manera facilitar y motivar en los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones de carácter tributario.

Objetivos específicos:

- Fortalecer la autorrealización del componente humano de la Gerencia de Administración Tributaria.
- Formular mecanismos que redunden en el incremento de la recaudación del Impuesto Vehicular.
- Facilitar medios de pago alternativos que favorezcan el pago del Impuesto Vehicular.
- Publicitar y difundir a los contribuyente y ciudadanos los beneficios del pago oportuno del Impuesto Vehicular, así como las sanciones

1.2 Generalidades de la Gerencia de Administración Tributaria

a. Accionar de la G.A.T

De acuerdo con la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Lambayeque la Gerencia de Administración Tributaria es un órgano de línea dependiente de la Gerencia Municipal. Está integrada a la G.A.T, la Subgerencia de Tributación, Recaudación y Control de Deuda de la cual se desprenden cuatro áreas: el Área de Tributación, el Área de Fiscalización, el Área de Servicios Tributarios y el Área de Orientación Tributaria y Notificaciones.

Entre las funciones administrativas de la GAT, destaca principalmente el diseño y propuesta de normas y planes con incidencia en el cumplimiento de las obligaciones de carácter tributario municipal a los contribuyentes de su circunscripción territorial. Complementariamente la GAT, se encarga de la dirección, control y ejecución del proceso de recaudación del impuesto al patrimonio predial, Impuesto Vehicular, Impuesto de Alcabala y Arbitrios.

b. Misión y visión

b.1 Misión

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de materia tributaria que permitan otorgar un servicio eficiente y de calidad al contribuyente” (Municipalidad Provincial de Lambayeque - Portal de Transparencia, 2020).

b.2 Visión

Ser una gerencia moderna que otorga servicios de calidad a los ciudadanos y es promotor del cumplimiento voluntario de las obligaciones de orden tributario de los contribuyentes.

c. Organigrama de la GAT



Figura 47. Organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria.

En la Figura 47, se aprecia que integra a la Gerencia de Administración Tributaria – G.A.T, la Subgerencia de Tributación, Recaudación y Control de Deuda, que tiene como misión la administración del proceso tributario municipal, además se encarga del proceso recaudatorio, control de la deuda, orientación y notificación al contribuyente además del proceso de cobranza ordinaria.

De la Subgerencia de Tributación, Recaudación y Control de Deuda, se desprenden cuatro áreas:

➤ **Área de Tributación**

Que es la unidad orgánica, responsable de mantener actualizado el sistema de administración tributaria municipal en la organización.

➤ **Área de Recaudación**

Es la dependencia que dirige, ejecuta y supervisa el proceso técnico de cobranza ordinaria del sistema tributario de rentas municipales.

➤ **Área de Servicios Tributarios**

Se encarga de gestionar la cobranza ordinaria, además genera reportes de cobranza y ejecuta el proceso de conciliación con otras dependencias vinculada para posteriormente integrar dicha información en los estados financieros de la Entidad. Adicionalmente realiza coordinaciones externas con la SUNARP, Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, entre otros.

➤ **Área de Orientación Tributaria y Notificaciones.**

Se encarga de gestionar, ejecutar y supervisar el proceso de notificación y orientación a los contribuyentes y de esta manera alcanzar una recaudación en términos de eficiencia y calidad.

1.3 Desarrollo de la propuesta

Plan de Acción

La propuesta tiene como objetivo principal que mediante la aplicación de la propuesta de Gestión de cobranza para mejorar significativamente la recaudación del Impuesto Vehicular y de esta manera motivar en los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones de carácter tributario.

Objetivo 1. Fortalecer la autorrealización del componente humano de la Gerencia de Administración Tributaria

A partir del presente objetivo se busca comprometer al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Lambayeque para que impulse en el más breve plazo la implementación de acciones de apoyo para que el personal de la Gerencia de Administración Tributaria de manera sostenible acceda a eventos formativos en la temática de tributación municipal con énfasis en el Impuesto al Patrimonio Vehicular.

Actividad	Periodicidad	Responsables
Elaborar un inventario de necesidades de capacitación.	Trimestral	Subgerencia de Tributación, Recaudación y Control de Deuda
Solicitar los recursos financieros para impulsar las acciones de capacitación.	Bimensual	Gerencia de Administración Tributaria
Formular un programa de capacitación.	Último trimestre	Gerencia de Administración Tributaria
Realizar los talleres de capacitación.	Trimestral	Recursos Humanos
Monitorear y evaluar el desempeño.	Trimestral	Gerencia de Administración Tributaria

Lo que se entiende que los colaboradores de la Gerencia Administrativa tributaria tienen un alto nivel de especialización, pero al parecer no existe el compromiso para realizar su trabajo con eficiencia, creando brechas existentes, incrementando las deficiencias en el desempeño y habilidades de los colaboradores en aras de mejorar la calidad del servicio, el trabajo en equipo y su productividad.

El temario que podría incluirse en esta propuesta estaría estructurado de acuerdo a la siguiente temática:

1. Ley de Tributación Municipal y su incidencia en el Impuesto al Patrimonio Vehicular
2. ¿Qué es el Impuesto Vehicular?
3. ¿Sujetos obligados al pago?
4. ¿Desde cuándo se debe pagar?
5. ¿Cuáles son las formas de pago?
6. ¿Cuándo se debe declarar?
7. ¿Quién debe pagar el impuesto vehicular?
8. ¿Quiénes están Inafectos al pago?
9. ¿Cuáles son sanciones por no efectuar la declaración?
10. ¿Cuál es la tasa porcentual del impuesto al patrimonio vehicular?
11. ¿De qué manera se calcula el impuesto al patrimonio vehicular?
12. ¿Cuánto tiempo debe transcurrir para que el propietario para que el contribuyente declare el vehículo?
13. ¿Qué requisitos debe adjuntar el propietario al momento de declarar el vehículo?
14. ¿Dónde puedo declarar el Impuesto Vehicular?
15. Si me roban el vehículo ¿Cómo debo accionar?
16. En caso de vender mi vehículo ¿Qué pasos debo seguir?

Objetivo 2. Formular mecanismos que redunden en el incremento de la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular.

A partir de esta iniciativa se pretende establecer acciones administrativas que redunden en el pago oportuno del Impuesto Vehicular por parte de los contribuyentes afectos, por tal motivo será primordial la proactividad y de esta manera se implementen procedimientos en concordancia a criterios de eficiencia y economía sin dejar de lado la medición y monitoreo de las actividades operativas.

Actividad	Periodicidad	Responsables
Formular un plan de gestión para hacer frente a la evasión del IPV, que incluya: Monitorizar a contribuyentes del IPV, estableciendo indicadores de morosidad Controlar la tasa de morosidad	Inmediata	Área de Fiscalización Gerencia de Admin Tributaria
Realizar una verificación más exhaustiva del cumplimiento de las metas mensuales establecidas en el POI con incidencia en la recaudación del Impuesto Vehicular.	Mensual	Gerencia de Administración Tributaria
Suscribir convenio de cooperación interinstitucional con la SUNARP para acceder a las inscripciones, transferencias, compra venta vehicular entre otra información del en el Registro de Propiedad Vehicular.	Anual	Gerencia de Admin Tributaria Gerencia de Asesoría Jurídica Alcaldía

Para emprender estas líneas de acción, resultará imprescindible contar con el compromiso de los altos niveles jerárquicos para asegurar la asignación oportuna y suficiente de recursos municipales que le permita a la Gerencia de Administración Tributaria, implementar en el más breve plazo estas estrategias.

Objetivo 3. Facilitar medios de pago alternativos que favorezcan el pago del Impuesto al Patrimonio Vehicular.

Con este accionar se busca que los contribuyentes del Impuesto Vehicular puedan realizar el pago oportuno y puntual de sus obligaciones de índole tributario de manera sencilla haciendo uso de las tecnologías de la información, por ello es necesario simplificar los trámites a los contribuyentes, escuchando además sus necesidades y sugerencias. En ese sentido lo que se busca es tener un acercamiento permanente con la ciudadanía.

Actividad	Periodicidad	Responsables
Implementar como mecanismos de pago del IPV medios virtuales como la tarjeta de crédito y débito.	Inmediata	Gerencia de Asesoría Jurídica Gerencia de Admin Tributaria

Implementar esta estrategia de cargar automáticamente el Impuesto Vehicular a las tarjetas de crédito o débito aseguraría el cobro oportuno del dicho impuesto y ahorro de tiempo para los contribuyentes; en vez de otorgar beneficios como amnistías que no hacen más que premiar al moroso.

Objetivo 4. Publicitar y difundir a los contribuyentes los beneficios del pago oportuno del Impuesto al Patrimonio Vehicular, así como las sanciones.

A partir de este mecanismo de publicidad y difusión se busca transferir de la Gerencia de Administración Tributaria hacia los ciudadanos, mensajes con las particularidades de frecuencia y formatos, los cuales deberán adaptarse a las necesidades de comunicación.

Actividad	Periodicidad	Responsables
Establecer contacto o visitar a los contribuyentes del IPV a efectos que tome conciencia y se comprometa al pago de su obligación tributaria.	Permanente	Gerencia de Asesoría Jurídica Gerencia de Administración Tributaria
Hacer uso de herramientas como el whatsapp para remitir mensajes recordatorios de pago a los contribuyentes afectos al IPV.	Permanente	Área de Fiscalización
Emplear mecanismos de publicidad para crear conciencia tributaria en los sujetos pasivos del IPV como la impresión de dípticos, trípticos, etc.	Permanente	Gerencia de Administración Tributaria
Programar charlas de sensibilización para el cumplimiento de las obligaciones de orden tributario dirigidas a escolares de secundario que se encuentren cursando el último grado.	Permanente	Gerencia de Administración Tributaria
Reportar en el portal web de la corporación municipal, información suficiente y relevante para que los contribuyentes cumplan con pagar el Impuesto Vehicular.	Mensual	Gerencia de Administración Tributaria



Figura 48. Propuesta de imagen informativa.

En la Figura 48, se aprecia una propuesta de publicidad para ser comunicada a contribuyentes del Impuesto al Patrimonio Vehicular.

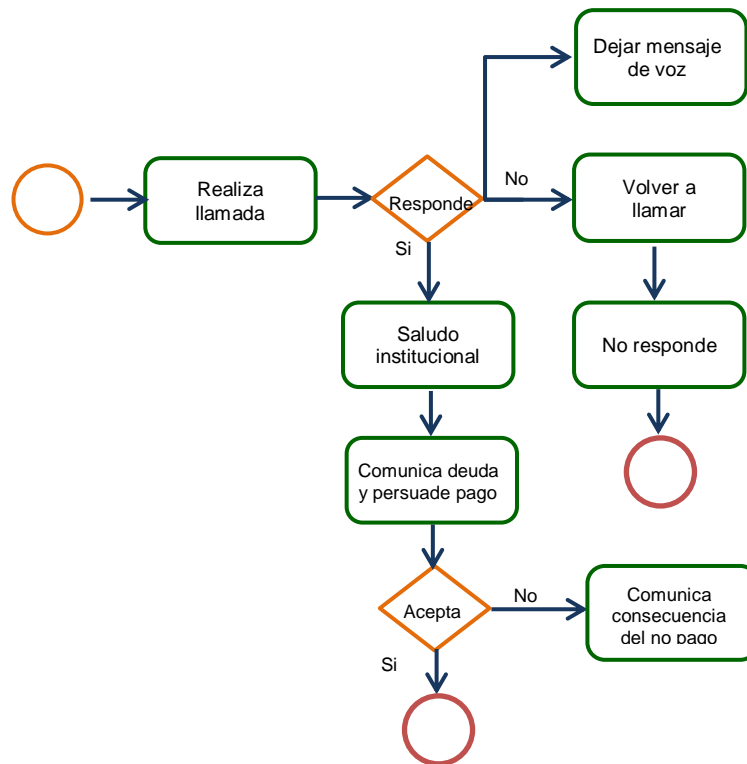


Figura 49. Flujo de comunicación telefónica con contribuyentes del IPV.

En la Figura 49, se observa una propuesta de flujograma para el pago del IPV mediante medios virtuales.

Programar charlas de sensibilización para el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales dirigidas a estudiantes de los últimos años del nivel secundario

La Gerencia de Administración Tributaria a través del Área de Orientación al Contribuyente programará un conjunto de estrategias que tengan como objetivo sensibilizar a la población lambayecana respecto al pago puntual de Impuesto al Patrimonio Vehicular. Para tal efecto se formula el cronograma de ejecución de charlas de sensibilización dirigidas a escolares de instituciones de educación secundaria de la jurisdicción de Lambayeque.

Nombre de IE	Gestión	Quincena 1	Quincena 2	Quincena 3	Quincena 4
San Martin	Pública	X			
11036 - 27 de Diciembre	Pública	X			
10110 - Sara Antonieta Bullón Lamadrid	Pública	X			
10106 - Juan Manuel Iturregui	Pública	X			
Nuestra Señora del Carmen	Privada	X			
10116 - Señor Nazareno Cautivo	Pública		X		
Independencia	Privada		X		
Pedro Ruiz Gallo	Privada		X		
Excelsis	Privada		X		
Sor Ana De Los Ángeles	Privada		X		
AFUL - Lambayeque	Privada			X	
10138 - Augusto Castillo Muro Sime	Pública			X	
Maria De La Paz	Privada			X	
Santa Lucia	Privada			X	
Lambayeque	Privada			X	
Otecsur College	Privada				X
Peruano - Español	Privada				X
Naymlap	Privada				X
Mario Vargas Llosa School Innovative	Privada				X
Emiliano Niño Pastor	Privada				X

Fuente: Elaboración propia

Reportar en la página web de la municipalidad información suficiente y relevante para que los contribuyentes cumplan con el pago del Impuesto al Patrimonio Vehicular

Se propone que la información que debería exponerse en la página web de la Municipalidad Provincial de Lambayeque debería revelarse la información siguiente:



Si pagas entre el 1 de Julio al 30 de Octubre de 2020	10% DESCUENTOS EN ARBITRIOS MUNICIPALES
Si pagas entre el 1 de Octubre al 30 de Noviembre de 2020	SIN SANCIÓN
Si pagas a partir del 1 de Diciembre de 2020	SANCIÓN E INTERESES

CANALES DE ATENCIÓN

074 – 280000
 999999999 - 999999988
 999999888 - 999998888
 999988888 - 999888888
vehicular@munilambayeque.gob.pe
gat@munilambayeque.gob.pe

1.4 Cronograma de la propuesta y presupuesto

A continuación, se muestra el cronograma de la propuesta elaborada por las autoras del presente estudio.

Tabla 47. Cronograma de la propuesta

Descripción	Quincena 1	Quincena 2	Quincena 3	Quincena 4	Quincena 5	Quincena 6	Quincena 7	Quincena 8	Quincena 9	Quincena 10	Quincena 11	Quincena 12
Exposición de la propuesta	X											
Análisis de la propuesta		X										
Validación de la propuesta			X									
Planeamiento de actividades generales				X	X							
Secuencia de actividades específicas					X	X						
Asignación de funciones de acuerdo a la propuesta							X					
Identificación de oportunidades de mejora en la ejecución de propuesta								X		X		
Ejecución de la propuesta								X	X	X	X	X
Monitoreo secuencial de la propuesta									X	X	X	X

Presupuesto

Para poner en ejecución la presente la propuesta la Municipalidad Provincial de Lambayeque deberá contar con los recursos necesarios que se destinarán íntegramente para la compra de bienes y pago de servicios de capacitaciones direccionado al capital humano, los cuales se exponen a continuación:

Presupuesto	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Total
Efectivo	1,500.0	2,000.0	1,500.0	1,500.0	1,000.0	7,500.0
Total Ingresos	1,500.0	2,000.0	1,500.0	1,500.0	1,000.0	7,500.0
Servicio de capacitación a personal de la GAT		300.0		300.0		600.0
Refrigerios		150.0		150.0		300.0
Útiles de escritorio	100.0	200.0	150.0	200.0	100.0	750.0
Costo de alquiler POS, comisiones	450.0	350.0	350.0	400.0	350.0	1,900.0
Servicio de implementación de información en portal web	300.0	600.0	600.0			1,500.0
Servicio de publicidad (impresión, anuncios, perifoneo, paneles, etc)	300.0	200.0	200.0	200.0	350.0	1,200.0
Servicio de telefonía móvil	350.0	200.0	250.0	250.0	200.0	1,250.0
Total Egresos	1,500.0	2,000.0	1,500.0	1,500.0	1,000.0	7,500.0

V. DISCUSIÓN

Durante el desarrollo de la investigación, se presentaron limitaciones para el acopio de información producto del estado de emergencia declarado por el Presidente de la República ante la ocurrencia del Covid 19 en nuestro país y con alta incidencia en el departamento de Lambayeque. Este evento produjo un alto impacto en la recolección de documentación, en razón que quedó prohibida desde el 16 de marzo del presente la asistencia presencial a las instalaciones donde funciona la Gerencia de Administración Tributaria.

En el presente estudio, con respecto al primer objetivo específico: **Evaluar la gestión de cobranza del impuesto vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque**, después de analizar y evaluar la información documentaria se obtuvo que en la Gerencia de Administración Tributaria no se ha implementado un manual de procedimientos donde se plasme en detalle la secuencia de los pasos o flujos que deben seguir las dependencias inmersas en la indicada Gerencia, de tal manera que incluya los procedimientos de determinación, liquidación y control del impuesto vehicular; así mismo se identificó que no se cuenta con una política de cobranza. Dichos documentos de gestión se encuentran en proceso de elaboración para su posterior aprobación. Es de destacar también que para la etapa de liquidación del impuesto vehicular se utiliza una aplicación diseñada por el MEF, pero los encargados de su operatividad no han recibido el apoyo por parte de la municipalidad para participar en eventos de capacitación sobre esta materia. Por último, los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria, consideran que no se aplica un programa ni se ha destinado un presupuesto para educar a los contribuyentes en cultura tributaria y de esta manera sepan cómo, cuándo y de qué manera pagar sus obligaciones. En consecuencia, la gestión de cobranza no es eficiente por cuanto ha motivado que la morosidad se incremente entre los años 2018 y 2019.

Este hallazgo guarda relación con las conclusiones del estudio de Pardo, (2018), el autor logró evidenciar que el Área de Renta no cuenta con directivas internas que regulen el proceso de cobranza. También tiene coherencia con la

investigación de Caicedo (2017), quien concluyó que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate – Ecuador, no implementó estrategias para la organizar y ejecutar la administración y recaudación de todos los ingresos. De igual manera en la investigación de Labán (2018), se determinó que la ineficiente recaudación de los tributos es consecuencia entre otros factores de la ausencia de una cultura tributaria.

Al respecto, nuestro estudio coincide con los resultados de los autores antes citados.

.El segundo objetivo fue: **Determinar los niveles de recaudación del impuesto vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque**, en este contexto de la revisión documental se identificó que del análisis comparativo correspondiente a los años 2018 y 2019 se observó que a pesar de los esfuerzos implantados en la Gerencia de Administración Tributaria, la recaudación se incrementó a niveles mínimos; este escenario redujo la disponibilidad de recursos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque con incidencia en menores servicios y obras.

Estos resultados guardan relación con las conclusiones del estudio de Burgos y Gilces (2018), en el cual se obtuvo que los ingresos entre los años 2015 y 2016 disminuyeron y el impacto se reflejó en menores obras y prestación de servicios públicos.

El tercer objetivo fue: **Formular políticas de gestión de cobranza a efectos de incrementar la captación de ingresos por concepto del impuesto vehicular**, en consecuencia en el desarrollo de la presente investigación se describen lineamientos para fortalecer la autorrealización del personal de la Gerencia de Administración Tributaria, también se proponen mecanismos que faciliten el pago virtual del IPV además de alternativas que permitan publicitar y difundir a los contribuyente y ciudadanos los beneficios del pago oportuno del IPV Vehicular así como las sanciones.

Este hallazgo guarda relación con las conclusiones del estudio de Caicedo (2017), quien concluyó que implementar un sistema de recaudación involucra personal, recursos tecnológicos y servicios para estructurar adecuadamente la información, útil para el proceso decisorio con incidencia en la mejora de beneficios.

VI. CONCLUSIONES

Al realizar la evaluación de la gestión de cobranza del impuesto vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se observó que la Gerencia de Administración Tributaria realiza el proceso de determinación, liquidación y control del impuesto, sin embargo cada una de las secuencias o flujos de información no están establecidos en un manual de procedimientos, así mismo se identificó que si bien se aplica un programa y se ha destinado un presupuesto para educar a los contribuyentes en cultura tributaria, estas acciones no están funcionando, también logró identificarse que la morosidad se incrementó ya que los deudores tributarios están incumpliendo con pagar sus deudas de carácter tributario, lo cual genera acumulación de cuentas vencidas y riesgo de cobranza en el corto plazo.

De la revisión documental al proceso de recaudación del impuesto vehicular, se identificó que del análisis comparativo correspondiente a los años 2018 y 2019 se observó que, a pesar de los esfuerzos implantados en la Gerencia de Administración Tributaria, la recaudación se incrementó, pero no sustancialmente y por lo tanto la disponibilidad de recursos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque con incidencia en menores servicios y obras, limitado.

En el desarrollo del presente estudio, se describieron lineamientos para fortalecer la autorrealización del personal de la Gerencia de Administración Tributaria, también se proponen mecanismos que faciliten el pago virtual del IPV además de alternativas que permitan publicitar y difundir a los contribuyentes y ciudadanos los beneficios del pago oportuno del Impuesto al patrimonio vehicular, así como las sanciones en caso de incumplimiento.

VII. RECOMENDACIONES

El Concejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Lambayeque se informe del contenido de la presente propuesta además de su presupuesto; de tal manera que sugieran al titular de la entidad destinar los recursos necesarios para su implementación, lo cual redundará en la mejora de las estrategias internas, las cuales involucran al personal del área de recaudación del impuesto vehicular, a persistir con mayor énfasis a los contribuyentes al cumplimiento oportuno de sus obligaciones de orden tributario, minimizando los niveles de morosidad por este concepto.

El Concejo Municipal en uso de sus funciones establecidas en la Ley Orgánica de Municipalidades, fiscalice que la Subgerencia de Racionalización en coordinación con la Gerencia de Administración Tributaria, finalice con la elaboración del manual de procedimientos para la cobranza de impuestos y de esta manera los colaboradores conozcan como accionar y cumplan con eficiencia sus funciones.

El Concejo Municipal, fiscalice y monitoree con periodicidad bimensual la recaudación del impuesto vehicular con el propósito de verificar si es que la Gerencia de Administración y Finanzas, está canalizando parte de estos recursos en el mantenimiento de veredas, autopistas, reparación de semáforos y servicios públicos básicos; de tal manera que los ciudadanos perciban que sus impuestos pagados se están invirtiendo para mejorar la calidad de vida de los habitantes de Lambayeque.

REFERENCIAS

- Accion. (2008). Best Practices in Collections Strategies. *InSight* (26), 1-21. https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/ACCION_Best_Practice_in_Collection_Strategies.pdf
- AméricaTv. (15 de noviembre de 2017). Dieciséis municipios de Lima perdonarán multas e intereses moratorios. <https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/dieciseis-municipios-lima-perdonaran-multas-intereses-moratorios-n298422>
- Andema, F., y Haas, A. R. (2017). Efficient and effective municipal tax administration: A case study of the Kampala Capital City Authority. <https://www.theigc.org/wp-content/uploads/2017/11/Kampala-Revenue-Administration-09.11.17.pdf>
- BD. (2019). Business Dictionary. <http://www.businessdictionary.com/definition/revenue.html>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* (3a ed.). Prentice Hall.
- Burbidge, D. y Cheeseman, N. (2017). Finance for City Leaders Handbook. Improving Municipal Finance to Deliver Better Services. <http://financeforcityleaders.unhabitat.org/sites/default/files/documents/Finance%20for%20City%20Leaders.pdf>
- Burgos, J. y Gilces, S. (2018). *Diseño de un Modelo de Gestión para la Disminución de la Cartera Morosa en Impuestos del Municipio de Ventanas*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37544/1/tesis_Yara%20%281%29.pdf
- Caicedo, J. (2017). *Análisis del sistema de recaudaciones y la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24483/1/T3849i.pdf>
- CEPAL. (s.f). Fiscal Revenue. <https://www.cepal.org/cgi-bin/getprod.asp?xml=/ofilac/noticias/paginas/3/44363/P44363.xml&xsl=/ofilac/tpl-i/p18f.xsl&base=/ofilac/tpl-i/top-bottom.xsl>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a Teoría General de la Administración*. McGraw - Hill. (p. 60)

Chron (2019). Strategic Plans to Boost Revenue Collection. <https://smallbusiness.chron.com/strategic-plans-boost-revenue-collection-14627.html>

Collins. (2019). Dictionary. <https://www.collinsdictionary.com/es/diccionario/ingles/revenue>

La Nación (21 de octubre de 2019). *Dueños de vehículos pagarán entre 3% y 6% menos en impuesto a las propiedades del 2020.* <https://www.nacion.com/economia/finanzas/duenos-de-vehiculos-pagaran-entre-3-y-6-menos/GGFGIXX3VJARFDRYXAN4OQV7AI/story/>

Durán, L., y Mejía, M. (2015). El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales. *Contabilidad y Negocios*, 10(19), 43-66. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/14087/14855>

El Universo. (2017, Diciembre 21). *Recaudación tributaria se cumple en 98,6%.* Ecuador. <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/12/21/nota/6535309/recaudacion-tributaria-se-cumple-986>

ElPaís (15 de setiembre de 2017). *Cómo convencer a los morosos con psicología.* Colombia. https://elpais.com/elpais/2017/09/11/planeta_futuro/1505156881_428084.html

Farvacque, C. y Kopanyi, M. (2014). *Municipal Finances. A Handbook for Local Governments.* The World Bank.

Gallo, M. (2019). *La administración del impuesto vehicular y los conflictos de competencia municipal.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5307/1/RE_DERE_MANUEL.GALLO_ADMINISTRACION.IMPUESTO%20VEHICULAR_DATOS.pdf

Gitman, L. J., Juchau, R., y Flanagan, J. (2011). *Principles of managerial Finance* (6a ed.). Pearson.(p.56)

Gomez, C. (2015). *De la administración pública tradicional a la nueva gestión pública. Evolución, conceptos y desafíos.* McGraw Hill Education.(pag.7)

Graydon. (2019). *Accounts Receivable Management.* <https://www.graydon.nl/en/wiki/accounts-receivable-management>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw Hill.(pp. 4, 152, 172, 174, , 217)

Makeeto, F., Micheal, T., Pastor, K., y Osunsan, O. K. (noviembre 2016). Accounts Receivable Management and Organizational Profitability as a Function of Employee Perception in Gumutindo Coffee Cooperative Enterprise Limited (GCCE), Mbale District Uganda. *IOSR Journal of Economics and Finance*, 31-37. <http://www.iosrjournals.org/iosr-jef/papers/Vol7-Issue6/Version-4/E0706043137.pdf>

La Industria. (04 de mayo de 2019). Morosidad en pago de arbitrios alcanza el 85% en Coishco. <http://www.laindustria.pe/nota/7088-morosidad-en-pago-de-arbitrios-alcanza-el-85-en-coishco>

Labán, R. (2015). *Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, Municipalidad Provincial de Lambayeque. Propuesta de mejora en la recaudación tributaria períodos 2016-2017.*[Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1422/1/TL_LabanAmasifuenRosa.pdf

LaRepública (30 de diciembre de 2017). Chiclayo: CGT no logró recaudación de S/ 66 millones en el 2017. <https://larepublica.pe/sociedad/1164573-cgt-no-logro-recaudacion-de-s-66-millones-en-el-2017/>

Llerena, P. T. (2018). *Influencia de los mecanismos ejecutados por el SAT para fomentar el pago oportuno del Impuesto Vehicular en la ciudad de Lima.*[Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13388>

Mariyam, D. T. (2018). Challenges of Municipal Government in Revenue Collection Performance: Case of Shambu Town, Oromia National regional State, Ethiopia (2014/15-2017/18). *International Journal of African and Asian Studies*, 50. <https://iiste.org/Journals/index.php/JAAS/article/view/45032/46474>

MEF. (2010). *Manual para la mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales.* [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/472EEE66169C2629052578D2005D2541/\\$FILE/manual_cobranza_final2.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/472EEE66169C2629052578D2005D2541/$FILE/manual_cobranza_final2.pdf)

MEF. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial.* https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metad/1_Marco_Normativo.pdf

MEF. (2016). *Gupia para la gestión de cuenta del Impuesto Predial.* https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf

Mpaata, K. A., Lubogoyi, B., y Okiria, J. C. (4 de abril 2017). The Influence of District Local Government Revenue Collection on Delivery of Basic Community Services in Uganda. *International Journal of Science and Research*. 6(4). https://pdfs.semanticscholar.org/a2d9/f6290ca7f31e65c1ab170458b9826b3922ab.pdf?_ga=2.169013860.457586112.1572056022-1035729229.1572056022

NP Noticias Piura 30. (05 de enero de 2019). *Alcalde de Castilla exhorta a la población a pagar sus impuestos*. Perú. <https://noticiapiura30.com/2019/01/alcalde-de-castilla-exhorta-a-la-poblacion-a-pagar-sus-impuestos/>

ONU. (2015). *The Challenge of Local Government Financing in Developing Countries*. https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/1732The%20Challenge%20of%20Local%20Government%20Financing%20in%20Developing%20Countries%20_3.pdf

OECD. (2018). OECD Data. <https://data.oecd.org/tax/tax-revenue.htm>

Pardo, G. (2018). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5915>

RPP. (05 de Febrero de 2018). *Implementarán nuevo sistema de recaudación tributaria en José Leonardo Ortiz*. <https://rpp.pe/peru/lambayeque/implementaran-nuevo-sistema-de-recaudacion-tributaria-en-jose-leonardo-ortiz-noticia-1103357?ref=rpp>

RPP Noticias. (07 de Noviembre de 2017). *Intensifican operativos para capturar vehículos morosos en Chiclayo*.: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/intensifican-operativos-para-capturar-vehiculos-morosos-en-chiclayo-noticia-1087169?ref=rpp>

Smith, L. (2003). The Power of Politics: the Performance of the South African Revenue Service and Some of its Implications. *Policy and Actors*, 16(2). <https://gsdrc.org/document-library/the-power-of-politics-the-performance-of-the-south-african-revenue-serv>

Ticona, S. (2018). *Evasión de impuesto al patrimonio vehicular en la Municipalidad del Cusco – 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2366>

Torrado, J. (2016). *La Modernización Administrativa: El Marco Jurídico de la Gestión Pública*. Sanz y Torres S.L.(p. 28)

Vera, M. (2015). Impuesto al patrimonio vehicular 2018. *Actualidad Empresarial*(112), 5-8.
https://www.academia.edu/Impuesto_al_patrimonio_vehicular_2018

Villanueva, L. A. (febrero de 2018). *Desempeño económico financiero del Centro de Gestión Tributaria Chiclayo – Años 2015 y 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2127>

Wittlinger, B., Carranza, L. & Mori, T. (2008). *Best Practices in Collections Strategies*. <https://www.findevgateway.org/paper/2008/11/best-practices-collections-strategies>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

Tabla de operacionalización de la variable 1: Gestión de Cobranza

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión de cobranza	La gestión de cobranzas se trata de garantizar que los clientes paguen sus facturas. La buena gestión de las cuentas por cobrar ayuda a evitar pagos vencidos o impagos. Por lo tanto, es una forma rápida y efectiva de fortalecer la posición financiera o de liquidez de la organización. (Graydon, 2019)	Es un conjunto de microprocesos concatenados, que se aplican de manera eficiente a los contribuyentes para recuperar las cantidades que se encuentran por cobrar y de esta manera generar en el corto plazo la liquidez suficiente que le permita a la organización continuar con el curso normal de sus operaciones.	Determinación de deuda	• Obligación tributaria	¿Se cuenta con colaboradores capacitado para el cálculo del IPV?	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
				• Base de datos	¿Se tiene información confiable y actualizada necesaria para calcular el IPV?	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
				• Emisión de DDJJ	¿Existen procedimientos por escrito la emisión de la DD.JJ del IPV?	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
				• Sinceramiento de la deuda	¿Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano ha cometido errores?	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
				• Exigibilidad de deuda tributaria	¿Con frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IPV?	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
			Segmentación	• Criterios de segmentación	¿Se realiza una segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda?	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
				• Proyección recaudación	¿Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente?	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
				• Segmentación de cartera	¿Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?	Nunca Casi nunca A veces

			Siempre
			Casi siempre
			Nunca
	• Asignación de cartera	¿Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?	Casi nunca
			A veces
			Casi siempre
			Siempre
			Nunca
	• Comunicación telefónica	¿ Existe permanente comunicación con los contribuyentes (llamadas y/o visitas) para orientarlos acerca de sus obligaciones?	Casi nunca
			A veces
			Casi siempre
			Siempre
Gestión	• Persuasión	¿Se hace uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobrar?	Nunca
			Casi nunca
			A veces
			Casi siempre
			Siempre
			Nunca
	• Educación	¿Se ha destinado presupuesto para desarrollar programas que fomentan la cultura tributaria?	Casi nunca
			A veces
			Casi siempre
			Siempre
			Nunca
	• Cronogramas	¿Se ha elaborado un calendario para emitir los valores?	Casi nunca
			A veces
			Casi siempre
			Siempre
			Nunca
	• Formatos	¿Se monitorea que los formatos hayan sido diseñados según normativa y tengan la información correspondiente?	Casi nunca
			A veces
			Casi siempre
			Siempre
Emisión y notificaciones	• Servicio de reparto	¿Se utilizan correctamente las formas de comunicaciones?	Nunca
			Casi nunca
			A veces
			Casi siempre
			Siempre
			Nunca
	• Base de datos	¿Se actualiza la base de datos inmediatamente después de haberse realizado la notificación al contribuyente?	Casi nunca
			A veces
			Casi siempre
			Siempre
Seguimiento	• Reportes	¿Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva?	Nunca
			Casi nunca

			A veces Casi siempre Siempre
			Nunca
• Ajustes		¿Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza?	Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Nunca
• Metas		¿Se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores para el establecimiento de metas en la recaudación?	Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Nunca
• Propuestas de Mejora	de	¿Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación?	Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Tabla de operacionalización de la variable 2: Recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Recaudación del impuesto al patrimonio vehicular	La recaudación tributaria, puede considerarse como una medida del grado en que el gobierno controla los recursos de la economía. (OECD, 2018)	Representa acciones de una organización pública para cobrar obligaciones financieras de los contribuyentes que realizan sus actividades en el ámbito de su jurisdicción.	Hecho gravado	• Valor de los vehículos	¿Se encuentran establecidos los valores de los vehículos?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				• Periodicidad	¿Se verifica que los deudores deberán pagar el impuesto durante 3 años computados desde el año siguiente en el cual se efectuó la primera inscripción en SUNARP?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Acreedor del Impuesto al P.V	• Municipalidad distrital	¿considera que los sujetos activos del IPV son aquellas Municipalidades Provinciales donde tiene domicilio el propietario de vehículo?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				• Identificación de competencia	¿Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Deudor del Impuesto al P.V	• Tipo de Persona (Natural o jurídica)	¿Están plenamente identificados los sujetos pasivos del IPV en calidad de contribuyentes?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				• Requerimiento de información a SUNARP	¿Se solicita información del registro de vehículo a SUNARP?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Base imponible del impuesto	• Valor total del vehículo	¿Se verifica que la base imponible del impuesto del IPV corresponda al menor valor resultante de comparar el valor original de adquisición y el valor según tabla referencial aprobada?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				• Actualización del valor total del vehículo	¿Se encuentran actualizados los valores de los vehículos?	Nunca Casi nunca A veces

			Casi siempre Siempre
Tasa o alícuota del impuesto	• Porcentaje aplicable	¿Se ha verificado que la tasa del IPV sea el 1% de la base imponible?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	• Inafectaciones	¿ Se verifica plenamente la propiedad vehicular inafecta?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Presentación de las declaraciones juradas	• Transferencia del bien	¿ Se verifica el cumplimiento en la presentación de las declaraciones juradas por transferencia de dominio?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	• Sanciones	¿Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción por parte de la Municipalidad?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	• Gradualidad de la sanción	¿Se realiza la difusión al contribuyente que si regulariza la presentación de la DDJJ se verá beneficiado con incentivos?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Pago del impuesto	• Pago al contado	¿ Se recuerda a los contribuyentes los plazos para presentar DDJJ del IPV, así como los lugares para su respectivo pago?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	• Otras formas de pago	¿Se han establecido otras formas de pago como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	• Pago en forma fraccionada	¿Se recuerda a los contribuyentes que las formas de pago del IPV, son dos : al contado y en forma fraccionada?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

	• Reajustes	¿Se hace la difusión de que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM?	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
	• Convenios	¿La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la DDJJ de los ciudadanos que compran un vehículo nuevo?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
Transparencia	• Portal web	¿La Municipalidad difunde información del IPV en su portal web institucional?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
	• Orientación	¿El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz respecto del I.P.V?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

Anexo 2: *Instrumentos de recolección de datos*

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE COBRANZA

Señor Servidor Público de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, el presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre “Gestión de Cobranzas para mejorar la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”, consta de una serie de preguntas, al leer cada una de ellas concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable.

No hace falta su identificación personal en el instrumento, solo es de interés de datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se emprende.

En las preguntas que se presentan a continuación existen 5 alternativas de respuesta, responda según su apreciación: señale con (x) en la casilla correspondiente que consideres por respuesta de las opciones: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, respecto a las siguientes preguntas:

Sexo: Masculino () Femenino ()

GESTIÓN DE COBRANZA

1. ¿Se cuenta con colaboradores capacitado para el cálculo del Impuesto al Patrimonio Vehicular?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 1 (Nunca) | <input type="checkbox"/> |
| 2 (Casi nunca) | <input type="checkbox"/> |
| 3 (A veces) | <input type="checkbox"/> |
| 4 (Casi siempre) | <input type="checkbox"/> |
| 5 (Siempre) | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Se tiene información confiable y actualizada necesaria para calcular el Impuesto al Patrimonio Vehicular?

- | | |
|------------------|--------------------------|
| 1 (Nunca) | <input type="checkbox"/> |
| 2 (Casi nunca) | <input type="checkbox"/> |
| 3 (A veces) | <input type="checkbox"/> |
| 4 (Casi siempre) | <input type="checkbox"/> |
| 5 (Siempre) | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Existen procedimientos establecidos para la emisión de la Declaración Jurada del Impuesto al Patrimonio Vehicular?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

4. ¿Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano comete errores?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

5. ¿Con frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto del Impuesto al Patrimonio Vehicular?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

6. ¿Se realiza una segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

7. ¿Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

8. ¿Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

9. ¿Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

10. ¿Existe permanente comunicación con los contribuyentes (llamadas y/o visitas) para orientarlos, acerca de sus obligaciones tributarias?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

11. ¿Se hace uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobrar?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

12. ¿Se ha destinado presupuesto para desarrollar programas que fomenten la cultura tributaria?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

13. ¿Se ha elaborado un calendario para la emisión de los valores?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

14. ¿Se monitorea que los formatos fueron diseñados según normativa y tengan la información correspondiente?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

15. ¿Se utilizan correctamente las formas de notificaciones?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

16. ¿Se actualiza la base de datos inmediatamente después de haberse realizado la notificación del contribuyente?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

17. ¿Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

18. ¿Se realizan ajustes a los lineamientos de procedimiento de cobranza?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

19. ¿Se toma data en cuenta data de ejercicios anteriores para el establecimiento de metas en la recaudación?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

20. ¿Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR

1. ¿Se encuentran establecidos los valores de los vehículos?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)
- 4 (Casi siempre)
- 5 (Siempre)

2. ¿Se verifica que los deudores deberán pagar el impuesto durante 3 años computados desde el año siguiente en el cual se efectuó la primera inscripción en SUNARP?

- 1 (Nunca)
- 2 (Casi nunca)
- 3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

3. ¿La Entidad realiza el cruce de información proporcionada entre Reniec y Sunarp?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

4. ¿Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

5. ¿Están plenamente identificados los sujetos pasivos del Impuesto al Patrimonio Vehicular en calidad de contribuyentes?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

6. ¿Se solicita información del registro de vehículo a SUNARP?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

7. ¿Se verifica que la base imponible del Impuesto al Patrimonio Vehicular corresponda al menor valor resultante de comparar el valor original de adquisición y el valor según tabla referencial aprobada por el MEF?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

8. ¿Se encuentran actualizados los valores de los vehículos?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

9. ¿Se ha verificado que la tasa del IPV sea el 1% de la base imponible?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

10. ¿Se verifica permanentemente la propiedad vehicular inafecta?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

11. ¿Se verifica el cumplimiento de la presentación de las declaraciones juradas por transferencia de dominio?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

12. ¿Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción por parte de la Municipalidad?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

13. ¿Se realiza la difusión al contribuyente que si regulariza la presentación de la DDJJ se verá beneficiado con incentivos?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

14. ¿Se recuerda a los contribuyentes los plazos para presentar declaración jurada del Impuesto al Patrimonio Vehicular, así como lugares para su respectivo pago?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

15. ¿Se han establecido otras formas de pago como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc.?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

16. ¿Se recuerda a los contribuyentes que las formas de pago del Impuesto al Patrimonio Vehicular son dos: al contado y de forma fraccionada?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

17. ¿Se hace la difusión de que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

18. ¿La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la Declaración Jurada de los ciudadanos que compran un vehículo nuevo?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

19. ¿La Municipalidad difunde información del Impuesto al Patrimonio Vehicular en su portal web institucional?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

20. ¿El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz respecto del Impuesto al Patrimonio Vehicular?

1 (Nunca)

2 (Casi nunca)

3 (A veces)

4 (Casi siempre)

5 (Siempre)

ANEXO: 3 GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

Mg CPC. Gerenta de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, mucho agradeceré tenga a bien facilitarme la información que se detalla a efectos de proseguir con el análisis documental que contribuirá al desarrollo del estudio referente a la gestión de cobranza para mejorar la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular; con la finalidad de formular estrategias que coadyuven a mejorar la recaudación tributaria municipal del referido impuesto.

- ✓ Funciones de la Gerencia de Administración Tributaria.
- ✓ Organigrama de la G.A.T.
- ✓ Infraestructura operativa de la G.A.T.
- ✓ Planes de capacitación del personal.
- ✓ Planes de sensibilización en instituciones educativas públicas o privadas del distrito de Lambayeque.
- ✓ Reportes de cobranza del IPV de los Años 2017 – 2018/ - 2019.
- ✓ Reportes de cuentas por cobrar del IPV de los Años 2017 – 2018/ - 2019.
- ✓ Plan Estratégico de la G.A.T.
- ✓ Planes Operativos
- ✓ Estado situacional de la operatividad de la GAT
- ✓ Cronogramas de emisión de recibos.
- ✓ Convenio con instituciones públicas o privadas
- ✓ Controles internos implementados en la G.A.T.
- ✓ Implementación de portal web para la G.A.T.

Anexo 4: **Confiabilidad de los instrumentos**

Estadísticas de fiabilidad – Gestión de cobranza

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	20

Estadísticas de fiabilidad – Recaudación del impuesto al patrimonio vehicular

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	20

Anexo 5: **Validez de los instrumentos**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE COBRANZA

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Determinación de deuda							
1	¿Se cuenta con colaboradores capacitados para el cálculo del IPV?	X		X		X		
2	¿Se tiene información confiable y actualizada necesaria para calcular el IPV?	X		X		X		
3	¿Existen procedimientos por escrito la emisión de la DD.JJ del IPV?	X		X			X	¿Existen procedimientos establecidos para la emisión de la DD. JJ del IPV?
4	¿Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano ha cometido errores?	X		X		X		
5	¿Con qué frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IPV?	X		X			X	Omitir la palabra "qué".
	DIMENSIÓN 2: Segmentación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Se realiza una segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda?	X		X		X		
7	¿Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente?	X		X		X		
8	¿Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?	X		X		X		
9	¿Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se realiza una comunicación telefónica o visita al contribuyente para orientarlo, informarle o recordarle de manera periódica sus obligaciones?	X		X		X		¿Existe permanente comunicación con los contribuyentes (llamadas y/o visitas) para orientarlos acerca de sus obligaciones?
11	¿Se hace uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
12	¿Se aplica un programa y se ha destinado presupuesto para educar al contribuyente en cultura tributaria?	X		X		X		¿Se ha destinado presupuesto para desarrollar programas que fomentan la cultura tributaria?

	DIMENSIÓN 4: Emisión y notificaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se ha elaborado un calendario para emitir los valores?	X		X		X		
14	¿Se monitorea que los formatos hayan sido diseñados según normativa y tengan la información correspondiente?	X		X		X		
15	¿Se monitorean las respuestas de los ciudadanos como parte de la entrega de documentos?	X		X			X	¿Se utilizan correctamente las formas de notificaciones?
16	¿Se registra en una base de datos la información notificada para contar con datos actualizados al equipo de gestión?	X		X			X	¿Se actualiza la base de datos inmediatamente después de haberse realizado la notificación al contribuyente?
	DIMENSIÓN 5: Seguimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva?	X		X		X		
18	¿Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza?	X		X		X		Utilizar la palabra "procedimiento".
19	¿En el proceso de recaudación se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores?	X		X			X	¿Se toma en cuenta data de ejercicios anteriores para el establecimiento de metas en la recaudación?
20	¿Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y segmentación?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir [X]** **No aplicable []**

03 de mayo de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Tuesta Vásquez Alexandra Jazmín

DNI: 70506527

Especialidad del evaluador: C.P.C., Maestría en Administración y Dirección de Empresas



C.P.C. Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez

Mat. 02 - 6853

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Hecho gravado							
1	¿Se encuentran establecidos los valores de los vehículos?	X		X		X		
2	¿Se verifica que los deudores deberán pagar el impuesto durante 3 años computados desde el año siguiente en el cual se efectuó la primera inscripción en SUNARP?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Acreedor del Impuesto al Patrimonio Vehicular	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿La Entidad tiene identificado los vehículos de su jurisdicción?							** Considere que los sujetos activos del IPV son aquellas Municipalidades Provinciales donde tiene domicilio el propietario del vehículo.
4	¿Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Deudor del Impuesto al I.P. V							
5	¿Están identificados los propietarios, tipo persona (¿natural o jurídica como deudores del IPV?)	X		X			X	¿Están plenamente identificados los sujetos pasivos del I.P.V. en calidad de contribuyentes?
6	¿Se solicita información del registro de vehículo a SUNARP?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Base imponible del impuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se verifica que el valor original de adquisición que consta en el comprobante, incluido los impuestos, bajo ninguna circunstancia sea inferior a la tabla referencial que anualmente aprueba el MEF?	X		X		X		¿Se verifica que la base imponible del I.P.V. corresponda al menor valor resultante de comparar el valor original de adquisición y el valor según tabla referencial aprobada por el MEF?
8	¿Se encuentran actualizados los valores de los vehículos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Tasa o alícuota del impuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se ha verificado que la tasa del IPV sea el 1% de la base imponible?	X		X		X		
10	¿Se verifica que los vehículos de propiedad del Gobierno Nacional, Regional y Municipalidades, Entidades religiosas, Bomberos, Universidades e I.E, Gobiernos extranjeros están inafectos al IPV?	X		X		X		¿Se verifica permanentemente la propiedad vehicular inafecta?
	DIMENSIÓN 6: Presentación de las declaraciones juradas							

11	¿Se ha verificado que cuando se efectúa cualquier transferencia, el adquirente asume la condición de deudor desde el 1 de enero del año siguiente de ocurrido el hecho?	X		X			X	¿Se verifica el cumplimiento en la presentación de las declaraciones juradas por transferencia de dominio?
12	¿Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción por parte de la Municipalidad?	X		X		X		
13	¿Se realiza la difusión al contribuyente que si regulariza la presentación de la DDJJ se verá beneficiado con incentivos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Pago del impuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se difunde la fecha de cancelación y lugares donde cancelar el impuesto al patrimonio vehicular?	X		X		X		¿Se recuerda a los contribuyentes los plazos para presentar DDJJ del I.P.V., así como los lugares para su respectivo pago?
15	¿Se han establecido otras formas de pago como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc.?	X		X		X		
16	¿Se hace la difusión sobre la cancelación del IPV de manera fraccionada, hasta en cuatro partes trimestrales?	X		X		X		¿Se recuerda a los contribuyentes que las formas de pago del I.P.V. son dos: al contado y de forma fraccionada?
17	¿Se hace la difusión de que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM?	X		X		X		
18	¿La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para registrar la DDJJ r de los ciudadanos que compran un vehículo nuevo?	X		X		X		
	TRANSPARENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿La Municipalidad difunde información del I.P.V en su portal web institucional?	X		X		X		
20	¿El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz respecto del I.P.V?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir [X]**

No aplicable []

03 de mayo de 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Tuesta Vásquez Alexandra Jazmín

Especialidad del evaluador: C.P.C., Maestría en Administración y Dirección de Empresas

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

⁴**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

⁵**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DNI: 70506527



C.P.C. Alexandra Jazmín Tuesta Vásquez
Mat. 02 - 6853

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE COBRANZA

	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Determinación de deuda							
1	¿Se cuenta con colaboradores capacitado para el cálculo del IPV?	X		X		X		
2	¿Se tiene información confiable y actualizada necesaria para calcular el IPV?	X		X		X		
3	¿Existen procedimientos por escrito la emisión de la DD.JJ del IPV?	X		X		X		
4	¿Se cuenta con colaboradores calificados para el proceso de sinceramiento de las cuentas por cobrar cuando el ciudadano ha cometido errores?	X		X		X		
5	¿Con que frecuencia se verifica la exigibilidad de las cuentas por cobrar por concepto de IPV?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Segmentación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Se realiza una segmentación de la cartera por tipo de contribuyente y deuda?	X		X		X		
7	¿Se proyecta la recaudación de la cartera por tipo de deuda y de contribuyente?	X		X		X		
8	¿Se monitorea cómo evoluciona la recaudación de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?	X		X		X		
9	¿Se asigna a colaboradores calificados la gestión de la cartera por tipo de deuda y contribuyente?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se realiza una comunicación telefónica o visita al contribuyente para orientarlo, informarle o recordarle de manera periódica sus obligaciones?	X		X		X		
11	¿Se hace uso de la persuasión para incentivar al pago de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
12	¿Se aplica un programa y se ha destinado presupuesto para educar al contribuyente en cultura tributaria?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Emisión y notificaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se ha elaborado un calendario para emitir los valores?	X		X		X		
14	¿Se monitorea que los formatos hayan sido diseñados según normativa y tengan la información correspondiente?	X		X		X		
15	¿Se monitorean las respuestas de los ciudadanos como parte de la entrega de documentos?	X		X		X		
16	¿Se registra en una base de datos la información notificada para contar con datos actualizados al equipo de gestión?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Seguimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Se elaboran reportes respecto del avance de la gestión de cobranza común y coactiva?	X		X		X		
18	¿Se realizan ajustes a los lineamientos del proceso de cobranza?	X		X		X		
19	¿En el proceso de recaudación se toman en cuenta datos históricos de ejercicios anteriores?	X		X		X		
20	¿Se establecen estrategias innovadoras en el proceso de gestión y	X		X		X		

segmentación?							
---------------	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para aplicarlo.

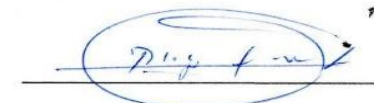
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

03 de mayo del 21

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mtr. CPC. Diego isidro Ferré López.

DNI: 16551969

Especialidad del evaluador: Contador Público. Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.



Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López

Mat. 04-1423

DNI: 16551969

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Hecho gravado	X		X		X		
1	¿Se encuentran establecidos los valores de los vehículos?	X		X		X		
2	¿Se verifica que los deudores deberán pagar el impuesto durante 3 años computados desde el año siguiente en el cual se efectuó la primera inscripción en SUNARP?	X		X		X		La pregunta , debe ser más concisa.
	DIMENSIÓN 2: Acreedor del Impuesto al Patrimonio Vehicular	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿La Entidad tiene identificado los vehículos de su jurisdicción?	X		X		X		
4	¿Está delimitada el área de influencia a partir de la cual la Entidad ejerce su obligación como acreedor tributario?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Deudor del Impuesto al P.V	X		X		X		
5	¿Están identificados los propietarios, tipo persona (¿natural o jurídica como deudores del IPV?	X		X		X		
6	¿Se solicita información del registro de vehículo a SUNARP?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Base imponible del impuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se verifica que el valor original de adquisición que consta en el comprobante, incluido los impuestos, bajo ninguna circunstancia sea inferior a la tabla referencial que anualmente aprueba el MEF?	X		X		X		La pregunta debe ser más concisa

8	¿Se encuentran actualizados los valores de los vehículos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Tasa o alícuota del impuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se ha verificado que la tasa del IPV sea el 1% de la base imponible?	X		X		X		
10	¿Se verifica que los vehículos de propiedad del Gobierno Nacional, Regional y Municipalidades, Entidades religiosas, Bomberos, Universidades e I.E, Gobiernos extranjeros están inafectos al IPV?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Presentación de las declaraciones juradas	X		X		X		
11	¿Se ha verificado que cuando se efectúa cualquier transferencia, el adquirente asume la condición de deudor desde el 1 de enero del año siguiente de ocurrido el hecho?	X		X		X		La pregunta debe ser más concisa
12	¿Se realiza la difusión de que el incumplimiento de la obligación de presentar DDJJ acarrea a sanción por parte de la Municipalidad?	X		X		X		
13	¿Se realiza la difusión al contribuyente que si regulariza la presentación de la DDJJ se verá beneficiado con incentivos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Pago del impuesto	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Se difunde la fecha de cancelación y lugares donde cancelar el impuesto al patrimonio vehicular?	X		X		X		
15	¿Se han establecido otras formas de pago como transferencia interbancaria, pago con tarjeta de crédito, etc?	X		X		X		
16	¿Se hace la difusión sobre la cancelación del IPV de manera fraccionada, hasta en cuatro partes trimestrales?	X		X		X		
17	¿Se hace la difusión de que los importes fraccionados serán actualizados en función a la variación acumulada del IPM?	X		X		X		
18	¿La Municipalidad ha celebrado convenios con concesionarias para	X		X		X		

	registrar la DDJJ r de los ciudadanos que compran un vehículo nuevo?						
	TRANSPARENCIA	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿La Municipalidad difunde información del IPV en su portal web institucional?	X		X		X	
20	¿El responsable de orientación al contribuyente brinda información precisa y veraz respecto del I.P.V?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para aplicarlo, pero recomiendo tener en cuenta las sugerencias


Opinión de aplicabilidad: Aplicable]Aplicable después de corregir No aplicable

03 de mayo del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mtr. CPC. Diego isidro Ferré López.

DNI: 16551969

Especialidad del evaluador: Contador Público. Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.


Mtr. CPC. Diego Isidro Ferré López

Mat. 04-1423

DNI: 16551969



1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 6: **Carta de Autorización**




MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE
Av. Bolívar N° 400 - Teléfono: (074) 282092 - Lambayeque
www.munilambayeque.gob.pe

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

Yo José Carlos Zuñe Silva, identificado con DNI 46414544, en calidad de Gerente de Administración de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, autorizo a la Srta. Karen Juneth Sánchez Abad y Jeannette Catherine Urrutia salinas del IX ciclo de la carrera profesional de Contabilidad en la Universidad Cesar vallejo (filial Chiclayo) para que utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de elaboración de la investigación titulada "Gestión de Cobranzas para mejorar la recaudación del Impuesto al Patrimonio Vehicular en la Municipalidad Provincial de Lambayeque". El mismo que se viene desarrollando para la obtención del título profesional en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el repositorio Institucional de la UCV.

Chiclayo, 30 de noviembre 2019



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE
CPC. José Carlos Zuñe Silva
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

27 de Diciembre, 1820
¡1er Grito Libertario!

Unidos por Lambayeque
¡Rumbo al Bicentenario!

Lambayeque Ciudad Evocadora, Benemérita y Generosa Capital del Turismo