



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-
NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD – SEDE RIOJA



**Incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la
Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORES:

Jhulinio Rodríguez Torres

Jorge Luis Picón Díaz

ASESOR:

M. Sc. Juan Zegarra Chung

Rioja - Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD – SEDE RIOJA



**Incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la
Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018**

AUTORES:

Jhulinio Rodríguez Torres

Jorge Luis Picón Díaz

Sustentado y aprobado el 31 de marzo 2022, por los siguientes jurados:

.....
Dr. Réniger Sousa Fernández
Presidente

.....
Mtro. Jorge Armando Tuesta Pinedo
Secretario

.....
Mg. Flor de María Torres Gálvez
Vocal

.....
M. Sc. Juan Zegarra Chung
Asesor

Declaratoria de autenticidad


Jhulinio Rodríguez Torres, identificado con DNI N° 71821345, y **Jorge Luis Picón Díaz**, con DNI N° 70056287, egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad-Sede Rioja, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, autores de la tesis titulada: **Incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018**

Declaramos bajo juramento que:

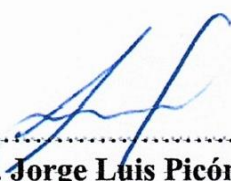
1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Rioja, 31 de marzo del 2022.


.....
Bach. Jhulinio Rodríguez Torres
DNI N° 71821345




.....
Bach. Jorge Luis Picón Díaz
DNI N° 70056287



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Rodríguez Torres Jhulino		
Código de alumno :	71821345	Teléfono:	943571306
Correo electrónico :	jhulino_21_12@hotmail.com DNI: 71821345		

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Contabilidad

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018
Año de publicación:	

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **“Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”.**


.....
Firma del Autor



8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

17 / 06 / 2022


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto – UNSM.


.....
Ing. Gredia Vanessa Fachin Ruiz
Responsable



Acceso abierto: uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (según el Reglamento de la Ley No 30035).

***Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

ormato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Picón Díaz Jorge Luis		
Código de alumno :	70056287	Teléfono:	932896812
Correo electrónico :	picondiaz143@gmail.com	DNI:	70056287

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Contabilidad

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018
Año de publicación:	

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.


Firma del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

17 / 06 / 2022


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.
Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruíz
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Dedicado a mis padres Semiramis y Manolo por la buena orientación y por el apoyo incondicional durante mi vida académica profesional.

Jhulinio

A Dios creador de todas las cosas, el que me ha dado lucidez y sabiduría para poder encaminar mi vida de forma correcta; es por ello, que con toda la sencillez y humildad lo dedico en primer lugar.

A mis padres, por haberme formado con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ayudo a ser la persona que ahora soy.

A mi gran amigo Pierre Antony Pérez Marina, a pesar de haberlo perdido a temprana edad; con quien luchamos muchas batallas por sobrevivir a la universidad, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

Jorge Luis

Agradecimiento

Agradecimiento especial al personal que labora en la Municipalidad Distrital del Calzada, el cual brindo soporte y apoyo en los objetivos de la investigación.

A todos nuestros jurados que nos orientan a la investigación académica.

A nuestro asesor Econ. Mg. Juan Zegarra Chung, por brindar su valioso tiempo a nuestro trabajo de investigación.

Los autores

Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos o figura	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	5
1.1. Antecedentes de la investigación.....	5
1.2. Bases teóricas	11
1.3. Definición de términos básicos.....	28
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS	30
2.1. Hipótesis	30
2.2. Sistema de Variables	30
2.3. Tipo y nivel de investigación.....	32
2.4. Diseño de investigación.....	32
2.5. Población y muestra	33
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.7. Técnicas de procesamiento de datos.....	34
2.8. Materiales y métodos.....	34
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIONES	35
3.1. Resultados.....	35
2.3. Discusión de resultados.....	56
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	64

Índice de tablas

Tabla 1	Resultado del cuestionario para medir el indicador, inscripción.....	35
Tabla 2	Resultado del cuestionario para medir el indicador, inscripción.....	36
Tabla 3	Resultado del cuestionario para medir el indicador, mantenimiento.. ..	37
Tabla 4	Resultado del cuestionario para medir el indicador, mantenimiento.	38
Tabla 5	Resultado del cuestionario para medir el indicador, cancelación.....	39
Tabla 6	Resultado del cuestionario para medir el indicador, cancelación.....	40
Tabla 7	Resultado del cuestionario para medir el indicador, carta de aviso.....	41
Tabla 8	Resultado del cuestionario para medir el indicador, carta de aviso.....	42
Tabla 9	Resultado del cuestionario para medir el indicador, requerimiento.	43
Tabla 10	Resultados del cuestionario para medir el indicador, requerimientos.	44
Tabla 11	Resultado del cuestionario para medir el indicador, etapa de cobranza ordinaria.	45
Tabla 12	Resultado del cuestionario para medir el indicador, etapa de cobranza ordinaria.	46
Tabla 13	Resultado del cuestionario para medir el indicador, etapa de cobranza coactiva.	47
Tabla 14	Resultado del cuestionario para medir el indicador, etapa de cobranza coactiva.	48
Tabla 15	Resultado del cuestionario correspondiente a la dimensión predios urbanos, para medir el indicador, cobros al fraccionado.	49
Tabla 16	Resultado del cuestionario correspondiente a la dimensión predios urbanos, para medir el indicador, cobros al contado.	50
Tabla 17	Resultado del cuestionario correspondiente a la dimensión predios rústicos, para medir el indicador, cobros al fraccionado.	51
Tabla 18	Resultado del cuestionario correspondiente a la dimensión predios rústicos, para medir el indicador, cobros al contado.	52
Tabla 19	Prueba de normalidad	53
Tabla 20	Correlación de Rho Spearman de las variables.	54

Índice de gráficos o figura

Figura 1 Resultados de observación del indicador inscripción.	35
Figura 2 Resultados de observación del indicador inscripción.	36
Figura 3 Resultados de observación del indicador mantenimiento.	37
Figura 4 Resultados de observación del indicador mantenimiento.	38
Figura 5 Resultados de observación del indicador cancelación.	39
Figura 6 Resultados de observación del indicador cancelación.	40
Figura 7 Resultados de observación del indicador carta de aviso.	41
Figura 8 Resultados de observación del indicador carta de aviso.	42
Figura 9 Resultados de observación del indicador requerimientos.	43
Figura 10 Resultados de observación del indicador requerimientos.	44
Figura 11 Resultados de observación del indicador cobranza ordinaria.	45
Figura 12 Resultados de observación del indicador etapa de cobranza ordinaria.	46
Figura 13 Resultados de observación del indicador etapa de cobranza coactiva.	47
Figura 14 Resultados de observación del indicador etapa de cobranza coactiva.	48
Figura 15 Resultados de observación a la dimensión predios urbanos, del indicador cobros al fraccionado.	49
Figura 16 Resultados de observación a la dimensión predios urbanos, del indicador cobros al contado.	50
Figura 17 Resultados de observación a la dimensión predios urbanos, del indicador cobros al contado.	51
Figura 18 Resultados de observación a la dimensión predios urbanos, del indicador cobros al contado.	52
Figura 19 Recaudación del impuesto predial 2018 – Municipalidad Distrital de Calzada.	55

Resumen

La investigación titulada “Incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018”, investigación aplicada; nivel descriptivo – correlacional, con diseño no experimental; aplicando la técnica de cuestionario y análisis documental; y teniendo como población los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Calzada, referida a la gestión de cobranza y su correlato con la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018; se concluye que, la gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018; la gestión de cobranza, incide significativamente en la recaudación del impuesto en predios urbanos y rústicos; se pudo establecer que los empleados encomendados en el trabajo de recaudación no realizan adecuadamente su labor, el cual repercute directamente en los resultados en función a la inscripción en el registro de contribuyentes, identificación de los contribuyentes omisos y morosos; además de una débil acción de cobranza.

Palabras clave: Gestión, recaudación, impuesto

Abstract

The research entitled "Incidence of the collection management and collection of property tax in the District Municipality of Calzada, period 2018", is an applied research with descriptive - correlational level, non-experimental design. The technique of questionnaire and documentary analysis was applied; and the population consisted of the workers of the District Municipality of Calzada, referred to the collection management and its correlation with the collection of property tax in the District Municipality of Calzada, period 2018. It is concluded that the collection management has a significant impact on the collection of property tax in the District Municipality of Calzada, period 2018; the collection management has a significant impact on the collection of the tax in urban and rustic properties. It could be established that the employees entrusted with the collection work do not perform their work properly, which has a direct impact on the results in terms of registration in the taxpayer registry, identification of defaulting and delinquent taxpayers, as well as a weak collection action.

Keywords: Management, collection, tax.



Introducción

La presente investigación titulada, incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018, es un tema relacionado con la gestión de cobranza y su incidencia con la recaudación del impuesto predial, buscando una buena planificación con respecto a la cobranza de predios urbanos y rústicos de esta jurisdicción.

Muchas empresas e incluso instituciones del estado han presentado ciertos problemas en relación al cobro de sus clientes o usuarios, la razón de que estos justifican su falta de compromiso son variadas, pero según varios estudios realizados llegaron a concatenar que la demora en la cobranza se da por cinco razones, la primera es que el usuario trata de alargar al máximo sus compromisos de pago, y múltiples excusas se generaron alrededor de esto como que no me llegó el recibo o la notificación de pago, se presentaron ciertos imprevistos de suma urgencia que tuve que priorizar mi dinero, entre otros; como segunda razón se tiene a que el cliente no llega a tener presente el pago, es decir que ellos reciben la notificación de sus obligaciones, pero no lo colocan en un lugar en donde puedan recordar o no tienen programado su calendario de pagos; otro factor primordial es que el cliente tiene una queja sobre la notificación o recibo de pago, es decir que cuando la entidad que lo emitió dentro de su proceso de cobranza ha llenado equivocadamente los datos del usuario y el monto que este debe cancelar, es por eso que a partir de ahí se va a generar un lío entre el usuario y la entidad; como cuarta razón es que el usuario recibió tarde la notificación o recibo de pago, muchas veces los usuarios programan su presupuesto y lo destinan para diferentes pagos, y si a él le llega tarde el recibo de pago esto va a generar un desbalance de su presupuesto, haciéndole que le posponga para el próximo mes; y como última razón es que el usuario no posee una voluntad de pago, es en este punto donde se vuelve más difícil proceso de cobranza, incluso llegando a casos extremos y judiciales para que el usuario cancele sus deudas (Intiza, 2014).

Según, Haro y Rosario (2017), esta gestión constituye el principal motor de la gestión de la tesorería y el objetivo principal de la gestión de cobros es acelerar al máximo posible los plazos de la cobranza, a fin de minimizar gastos financieros; así reducir el riesgo.

Por lo expresado por el MEF (2015), de acuerdo con el artículo 8° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, el impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, incluyendo los ganados al mar, los ríos y otros espejos de agua, y a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que son parte de los terrenos y que no pueden ser separados sin alterar, deteriorar o destruir la edificación (p. 33).

La propuesta, se encamina tomando como punto principal la gestión de cobranza, y determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial, a través de las cuales anhelamos contribuir al fortalecimiento de nuevas políticas, prácticas y propuestas en son de mejora continua de la Municipalidad distrital de Calzada.

Teniendo este escenario se ha determinado el problema de la investigación de la siguiente manera:

Problema general

¿Cómo incide la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018?

En ese sentido la investigación justificó su desarrollo sobre la base de las siguientes consideraciones.

Justificación teórica

La investigación se justificó porque desde el campo de la teoría contable y de las ciencias administrativas, el pago de impuesto es un acto normado y su cálculo corresponde a las alícuotas establecidas por ley, todos estos aspectos se han verificado en la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018, el cual permite corroborar las teorías sobre la gestión de cobranza y su recaudación del impuesto predial.

Justificación práctica

Desde la práctica, la investigación se justificó porque a la luz de los resultados que se obtuvieron, se recomiendan a la Municipalidad Distrital de Calzada la implementación de políticas de rigor que permitan afrontar mejor la gestión de cobranza y minimizar los problemas asociados a la morosidad de las misma.

Justificación social

Dentro de un impacto social, la Municipalidad Distrital de Calzada no solo debe enfocar su accionar en el crecimiento económico; sino, buscar satisfacer y brindar servicios óptimos a sus contribuyentes, además de buscar otros factor que se reflejen positivamente en su accionar a la

sociedad; y en este caso la Municipalidad Distrital de Calzada representa autoridad para todas las familia en el distrito de Calzada como valor social, es por ello que la presente investigación se justifica desde el enfoque social, porque nos permitió conocer la gestión de cobranza del impuesto y ofertar mejoras al servicio del contribuyente.

Justificación metodológica

Desde un enfoque metodológica de la investigación científica, la presente investigación se enmarcó en analizar las incidencias de la gestión de cobro del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018, el trabajo de investigación se dio bajo un diseño no experimental de corte transversal, tipo aplicada y de nivel descriptivo – correlacional; razón por la cual se justificó su aplicación es para ser contrastada y verificada en la realidad objetiva, y se demostró que este tipo de diseños pueden servir para evaluar estos indicadores para municipalidad con similar objeto de estudio.

En ese sentido, los objetivos que se plantearon fueron:

Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la gestión de cobranza en función a la inscripción en el registro del contribuyente, identificación de los contribuyentes omisos y morosos, emisión de requerimientos y las acciones de cobranza en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.
- Identificar las deficiencias, causas y efectos del proceso de gestión de cobranza en función a la inscripción en el registro del contribuyente, identificación de los contribuyentes omisos y morosos, emisión de requerimientos y las acciones de cobranza en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.
- Analizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

La delimitación del estudio está definido solo a la Municipalidad Distrital de Calzada, y en ese sentido la investigación estuvo delimitada solo a esta municipalidad y en cuanto a su temporalidad delimitada al periodo 2018, por consiguiente, la totalidad de la información analizada corresponde solo al periodo 2018, otra de las limitantes es la espacial, puesto que tiene como elemento de análisis la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial

de la Municipalidad Distrital de Calzada y no a la totalidad de los elementos de la municipalidad distrital u otras de la región y el país. La información de campo ha sido recolectada a través de la aplicación de la técnica de encuesta e instrumento cuestionario; también, por la ficha de análisis documental, la que estructuralmente corresponde a la composición de las variables, dimensiones e indicadores.

La estructura del presente informe está dada por el Capítulo I: Revisión Bibliográfica, donde se presenta la serie de antecedente de la investigación, el marco teórico científico y la definición de términos; Capítulo II: Materiales y métodos, donde se detalla el tipo y nivel de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos; Capítulo III: resultados y discusión, expresado por tablas y gráficos de las variables en estudio, en función de los datos obtenidos con los instrumentos de la investigación, comparados con otras investigaciones y el marco teórico para contrastarlos e inferir en respuestas a la situación dada. Como parte final se detallan las conclusiones, se plantea recomendaciones, se detallan las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

García (2015). “*Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa, Edo. de México*”. (Tesis para obtener el título de licenciado). Universidad Autónoma del Estado de México. Amecameca, México, dentro del estudio tuvo como objetivo principal: Generar estrategias que permitan incrementar la recaudación fiscal de los contribuyentes del impuesto predial a corto plazo con el fin de cumplir con la proyección del presupuesto anual en el municipio de Tepetlixpa, Edo. De México. Cuyo estudio se realizó con una metodología de diseño de tipo no experimental. La muestra con la que contó son los contribuyentes del municipio. Llegando a la conclusión que a través de las estrategias es posible incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa, Estado de México, por medio de tres estrategias básicas siendo estas:

- a) la primera es la capacitación la cual sirvió para que el personal tenga mejores habilidades y desarrollo dentro del municipio para elevar la eficiencia;
- b) la segunda estrategia es implementar un sistema efectivo y de control en la actualización de las construcciones, con la ayuda de los barridos de campo y las notificaciones a través de la cedula de verificación catastral se obtuvo medidas exactas de los predios y se retroalimentó el padrón predial;
- c) en la tercera estrategia que es modernizar y diversificar los procesos de recaudación predial con las herramientas tecnológicas ya existentes se obtuvo un gran avance al instalar el sistema de cobra que actualmente se maneja en el municipio de Tepetlixpa, Edo. De México y para el ejercicio 2014 se obtuvo una incrementación mayor a los años anteriores.

Villa (2014). “*Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobros de impuesto a los predios urbanos y rústicos del gobierno autónomo descentralizado municipal de Mocache*”, (Tesis de pre grado), Cuenca, Ecuador. El estudio planteo como objetivo lo siguiente: Presentar una propuesta basada en estrategias para mejorar la gestión de cobro por impuesto a los predios urbanos,

rústicos previos a un análisis a la cartera municipal. La investigación fue de tipo no experimental, tomando como muestra a los funcionarios públicos del municipio. Empleando un conjunto de análisis, observaciones de documentos y cuestionarios; de esta forma los resultados señalaron que el municipio de Mocache tiene deficiencias en el proceso de recaudación de impuestos a los predios urbanos y rústicos, de igual modo, una falta de cultura tributaria entre los habitantes del Cantón.

A nivel nacional

Julián y Vílchez (2017). “*Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital el Porvenir, 2013-2017*”, (Tesis de pregrado), Trujillo - Perú. En su investigación planteo como objetivo lo siguiente: Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital El Porvenir, a manera de dicha investigación contribuya a incentivar a las municipalidades a la mejora continua y sostenible en su gestión de cobranza. La investigación fue de tipo no experimental correlacional - causal con un diseño longitudinal, el estudio se realizó en base a la información obtenida del análisis documental, así mismo se aplicó una entrevista para analizar cómo se ha venido desarrollando su gestión de cobranza durante los últimos años. Dentro del estudio se pudo concluir que la gestión de cobranza influye positivamente con un nivel de significancia del 10%, lo cual significa que la aplicación de acciones de cobranza explica el comportamiento de la recaudación del impuesto predial, estas acciones de cobranza son las cartas de recordatorio de pago, campañas para el contribuyente puntual, notificación de cartas, emisión de valores y embargos a los grandes deudores. Sin embargo, el coeficiente de determinación (R^2) es bajo, lo cual sugiere que existirían otros factores que posiblemente están involucrados en la explicación del comportamiento de la recaudación del impuesto predial. Los cuales podrían ser: factor social, factor económico y la falta de cultura tributaria.

Suclupe (2016). “*La cobranza y su incidencia en la morosidad de la municipalidad distrital de Cajaruro-2015*”, (Tesis de Pregrado), Pimentel-Perú, como objetivo planteo: Determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional propositiva con un diseño no experimental cualitativo. Para lograr efectuar el presente estudio se realizó a través de la escala de Lickert, la muestra estuvo

conformada por los usuarios y los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cajaruro. Los resultados señalaron que, con respecto a la confiabilidad del instrumento, el alfa de Cronbach muestra .789 lo que demuestra que es fiable. En el análisis de la correlación el coeficiente de Pearson señala .897 lo cual indica que existe incidencia entre la cobranza y la morosidad en la Municipalidad Distrital de Cajaruro; asimismo se demuestra que la cobranza en la MDC, es deficiente.

Rimac (2017). *“Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016”*, (Tesis de pregrado). Tuvo como objetivo: Describir cuál es la incidencia de la gestión de cobranzas en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Independencia. La investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional. Empleando instrumentos como encuestas para la recolección de datos. Dentro del estudio se dio las siguientes conclusiones: del análisis estadístico y la discusión realizada, se concluye que la gestión de cobranzas utilizada por la entidad es regular, atribuido a las políticas adecuadas en las cobranzas generado por los trabajadores y directivos, lo cual repercute en la recaudación del impuesto predial. La recaudación del impuesto predial se ha incrementado considerablemente en los dos últimos años lo que garantiza hacer frente a las diferentes necesidades de la población, lo que se ve reflejado en la adecuada gestión de cobranzas. Existe relación directa y significativa entre las variables gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015 – 2016, donde los resultados estadísticos es 67,384 cayendo en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) lo cual confirma la hipótesis afirmativa. Asimismo, se observa que, del cien por ciento de los trabajadores encuestados, el 50,4% refiere que la recaudación del impuesto predial es media, en relación a la gestión de cobranzas, el 35,2% refiere que es alta, mientras que un 14,3% considera que es baja.

Valverde (2019). *“Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en Municipalidad Provincial de Huaura, 2018”*, (Tesis de pregrado), en donde tuvo como objetivo: Determinar cómo fraccionamiento tributario en la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018. La presente investigación fue de tipo descriptiva-correlacional, tomando como población a la Municipalidad Provincial de Huaura con

un total de 80 individuos. Empleando encuestas y análisis documental para la recolección de datos. Los resultados señalaron que el mayor porcentaje (69,70%) autoridades, funcionarios, y servidores están de acuerdo que gestión de cobranzas ha mejorado por recaudación del impuesto predial, en cuanto a gestión de cobranzas para mejorar recaudación municipal (78,79%) están de acuerdo, llegando a la conclusión general que el fraccionamiento tributario influye en la recaudación tributaria en la municipalidad provincial de Huaura ($1,22E-106 < 0,05$).

Carhuatanta y Vásquez (2019). *“Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014-2016”*, (Tesis de pregrado), el estudio de investigación tuvo como objetivo: Determinar nuevas estrategias de cobranza para incrementar la recaudación de arbitrios municipales. Esta investigación fue de tipo aplicada y descriptiva con un diseño no experimental -cuantitativo. Por el cual se tomó una población de 35 000 contribuyentes, de cual se obtuvo una muestra par en el estudio de 286 elementos. Empleo la guía de entrevista y el cuestionario como método de recolección de datos. El estudio concluye: que una de las estrategias más importante es que la administración tributaria y las autoridades del gobierno distrital establezcan una mayor comunicación con la población, mantenerlos informados y motivarlos para que se involucren con su gestión local y en consecuencia cumplan con sus obligaciones tributarias.

Huanacuni (2018). *“La gestión de la administración Tributaria Municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa-2017”*, (Tesis de pregrado), tuvo por objetivo:

Determinar la relación entre la gestión de la administración tributaria y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Gregorio Albarracín Lanchipa, periodo 2017 de la Ciudad de Tacna.

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Tomando como población a todas las municipalidades de la ciudad de Tacna. Empleando como instrumentos de recolección de datos como las fichas de observación y cuestionarios.

Los resultados obtenidos de la investigación evidenciaron una relación positiva entre la gestión de la administración tributaria y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Gregorio Albarracín Lanchipa, por lo que el trabajo de investigación se realizó con dicho propósito.

Concluye que la gestión de la administración tributaria municipal es una variable fundamental para la recaudación del impuesto predial, por lo tanto para poder avanzar en la mejora del desempeño tributario en un futuro cercano, implica que la Municipalidad Distrital Gregorio Albarracín Lanchipa realice un estudio que permita caracterizar los impactos de la gestión municipal a fin de contribuir sustancialmente en enfrentar el reto de incrementar la recaudación, para poder ofrecer más y mejores servicios a los contribuyentes.

A nivel local

Córdova y Zavaleta (2018). *“Factores de la morosidad que influyen en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Rioja - periodo 2015”*, (Tesis de pregrado). Dentro del estudio planteo como objetivo:

Determinar los factores que influyen en la morosidad del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Rioja, periodo 2015. La presente investigación fue de tipo cuantitativa - explicativa con un diseño no experimental - Transversal descriptivo.

La población de estudio fue el total de los ciudadanos contribuyentes activos de la MPR, con una muestra de 98 personas. Empleando el análisis documental, técnica de fichaje y encuesta para la recolección de datos.

Concluye que la cultura tributaria incidirá favorablemente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Rioja, periodo 2015, en la medida que el impacto de la morosidad se menor, donde el 100% de los contribuyentes en la ciudad de Rioja pagaría su impuesto si se otorga un incentivo a buen pagador.

Vásquez (2019). *“Morosidad y la incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Moyobamba periodo: 2012-2017”*, (Tesis de pregrado), tuvo como objetivo:

Determinar en qué medida la morosidad incide en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el periodo 2012-2017. En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, descriptivo-correlacional.

La muestra de la investigación fue por conveniencia. La información para la presente investigación fue obtenida de la propia Municipalidad Provincial de Moyobamba y del Ministerio de Economía y finanzas.

En el estudio se obtuvo que existe una correlación entre las variables de estudio, debido a que el nivel de significancia es menor a 0,05; sin embargo, esta muestra tiene una relación directamente proporcional al tener un coeficiente de Pearson positivo, rechazando la hipótesis general propuesta, sin embargo, se debe considerar que en dicho periodo de estudio el número de contribuyentes se ha incrementado, por lo que podríamos llegar a deducir que el incremento de la recaudación se debe a este factor.

Tuesta (2018). *“Percepción de la población sobre la tributación por impuesto predial en el distrito de Rumizapa, provincia de Lamas y departamento de San Martín – 2015”*, (Tesis de pregrado), como objetivo planteo:

Conocer la percepción sobre la tributación por impuesto predial en el Distrito de Rumizapa. En la presente investigación se empleó el tipo de estudio descriptivo explicativo utilizando el método deductivo con un diseño no experimental.

La población conformada por 213 pobladores. Empleando como método de recolección de datos el fichaje y la encuesta. Obteniendo como resultado que el impuesto predial es un tributo de periodicidad anual, y le alcanza a los predios urbanos y rústicos.

Como conclusión general, la percepción de la población acerca de los tributos que deben pagar a la municipalidad, el 4,7% indica que está muy bien, 8% indica que está bien, el 32,4% dice que es regular, el 32,9% que está muy mal, y el 22,1% manifiesta que está muy mal, por lo que podemos concluir que la población en su mayor porcentaje lo percibe como mal el pago de los tributos.

Finalmente se ha logrado determinar una relación significativa, la recaudación del Impuesto predial, así como su administración y fiscalización la misma que es responsabilidad de la Municipalidad Distrital de Rumizapa. y el 5% de lo recaudado producto de lo percibido por este Impuesto, es destinado exclusivamente al desarrollo y mantenimiento del catastro distrital, previamente la Municipalidad debe elaborar y aprobar su Plan de Desarrollo Catastral para que este porcentaje sea destinado al cumplimiento del plan.

Del Águila y Sánchez (2014). “*Factores que influyen en los contribuyentes frente al incumplimiento de pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Morales periodo – 2013*”, (Tesis de pregrado), tuvo como objetivo:

Determinar los factores que influyen en los contribuyentes frente al incumplimiento del pago en la entidad en referencia; tiene su ámbito de estudio la cual nos permite donde se administra, fiscaliza y se liquida los tributos del impuesto predial, alcabala, impuesto vehicular, y los arbitrios municipales.

En la presente investigación se empleó diseño Explicativo–Correlacionar, para lo cual se llevó a cabo un estudio descriptivo de corte transversal, un método mixto (Cualitativo y cuantitativo). Cuya muestra estuvo conformada por 59 personas. Empleando como método de recolección de datos el fichaje y la encuesta.

Llegó a la siguiente conclusión que, pese a que actualmente se observa que en el Distrito de Morales los contribuyentes realizan sus pagos de manera desprogramada, para el cual es propicia que las autoridades brinden una orientación sobre temas de impuesto predial. Por lo que, los principales factores frente a este problema es la falta de cultura tributaria, como el nivel económico que presenta cada una de las familias, que es un nivel muy alarmante.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión de cobranza

Haro y Rosario (2017). Esta gestión constituye el principal motor de la gestión de la tesorería y el objetivo principal de la gestión de cobros es acelerar al máximo posible los plazos de la cobranza, a fin de minimizar gastos financieros; así reducir el riesgo.

Para llevarse a cabo la gestión de cobranza, es indispensable que la organización cuente con políticas de cobro que vienen a ser los procedimientos que la empresa sigue para cobrar las cuentas de clientes a su vencimiento.

La política de cobro debe contemplar: Plazo de pago concedido; límite del crédito concedido, descuento por pronto pago, medios o instrumentos de cobro, medios de recobro en caso de impago, Intereses y gastos de demora (p. 45).

Morales y Morales (2014). Hace mención que una venta no está completa sino hasta realizarse el cobro: sentencia tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedaría sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes. Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza es una labor de gran importancia en la administración de las empresas (p 144).

Córdoba (2014). También menciona que la adecuada gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar, es una de las más importantes responsabilidades de la gestión financiera de la empresa, para alcanzar los propósitos institucionales. En esta labor, que implica asumir riesgos, se deben estudiar rendimientos, al igual que investigar y mejorar políticas de cobranzas (p.203).

Importancia de la cobranza en las finanzas

Morales y Morales (2014). Manifiesta que la ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra; en ocasiones “muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar.

No obstante, en una pequeña compañía no siempre es eficaz la labor de cobranza realizada por el propietario. Estudios realizados sobre las causas del fracaso en los negocios revelaron debilidad en las políticas de cobro y, en ocasiones, ninguna política.

Cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentran en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede acarrear como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar.

La productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos. Sobre todo, en el caso de las compañías que tienen como cliente a grandes empresas, que constituyen la mayor parte de sus ventas (p. 145).

Política de cobranza.

Bravo y Mondragón (2010). El gerente de crédito y cobranzas es la persona más idónea para sugerir las políticas a implantarse en el departamento, debidamente analizadas por el tesorero y aprobadas por la gerencia.

Una buena política de cobranzas será un factor determinante en el buen funcionamiento del flujo de efectivo, nada obtendría la empresa con tener ventas elevadas si su recuperación es lenta y con problemas de diferente índole, que signifique un costo adicional que venga a ser mayor que el margen de utilidad que proporcionaría la venta.

Las políticas para el departamento de crédito y cobranza, son un conjunto de normas que pretenden regular la actuación administrativa; sirven para manejar diferentes tipos de problemas, pero nunca representaran una solución definitiva pues se hace necesaria la intervención del gerente de crédito, el que con criterio y buen juicio dirá la última palabra en cada uno de los casos.

Las políticas deberán ser generales y no limitativas, no se cambiarán con frecuencia; además, se sujetarán a estudios con razonable periodicidad y cuando las circunstancias ameriten. El punto importante de estas políticas es conocer que la cobranza está íntimamente ligada con el flujo de efectivo ya que esta es la terminación del ciclo económico-financiero, es decir donde la recuperación de las cuentas por cobrar asegura la continuación de la operación con los propios recursos de la empresa (p. 78)

Aceleración del cobro

Córdoba (2014). La aceleración de los cobros es la reducción de la demora entre el momento, en que los clientes pagan sus cuentas y los cheque se cobran, quedando el dinero disponible en caja para ser utilizado.

Estrategias de cobranzas

Morales y Morales (2014). Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares.

En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. Las cobranzas tienen las siguientes fases:

- 1) **Prevención:** Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.
- 2) **Cobranza:** Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
- 3) **Recuperación:** Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

- 4) Extinción: Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes (p. 146).

Tipos de cobranzas.

Morales y Morales (2014). Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

- a) Cobranza normal: Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.
- b) Cobranza preventiva: En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea; de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.
- c) Cobranza administrativa: La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.
- d) Cobranza domiciliaria: Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea

atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:

- Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido).
 - Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
 - Recuperación de mercancía.
- e) Cobranza extrajudicial: Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:
- Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.
 - Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.
 - Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.
- f) Cobranza prejudicial: En este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.
- g) Cobranza judicial: Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza.
- Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etc.). La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa,

porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias (pp. 152-154).

Evaluación

MEF (2015). Esta es quien da a conocer los procedimientos que se sigue para efectuar el cobro del impuesto predial, cada uno de estos procedimientos se tomará como las dimensiones que permitirán medir esta variable; a continuación, se mencionan cada una de ellas:

a) Inscripción en el registro de contribuyentes:

De forma simultánea o consecutiva a la identificación de los contribuyentes, se debe realizar su inscripción en el registro de contribuyentes de la administración tributaria municipal. Para ello es preciso contar con un sistema de información que facilite almacenar y sistematizar todos los datos relacionados con los contribuyentes, lo que incluye tanto la información personal (nombres, edad, estado civil) como la patrimonial (número de propiedades, fecha de adquisición, fecha de inscripción, dirección del predio).

El proceso del registro distingue tres fases:

- Inscripción: Ocurre cuando el contribuyente, de manera voluntaria, cumple con su obligación de inscribirse en el registro, lo que coincide normalmente con la adquisición de un predio. En el caso de que el contribuyente no cumpla voluntariamente con su obligación de inscribirse en el registro, la administración tributaria municipal debe reservarse la facultad de inscribir de oficio al omiso, para lo cual puede recabar información de otras entidades privadas o públicas.
- Mantenimiento: Una vez formalizada la inscripción de los nuevos contribuyentes en el registro, la administración tributaria municipal debe realizar todas las tareas que permitan mantener actualizado el mencionado registro.

El contribuyente está obligado a actualizar la información a él referida; por ejemplo, cuando cambia de domicilio, o si amplía su predio. En el caso de las personas jurídicas, están obligadas a informar de cambios como la designación de un nuevo representante

fiscal o socio, o, como en el caso anterior, si se mudan a otro domicilio.

- Cancelación: La última fase del proceso de registro consiste en la cancelación de la inscripción. En el caso de las personas naturales, ésta se produce por su fallecimiento o porque deja de ser propietario del predio. Si, en cambio, se trata de personas jurídicas, la cancelación suele venir asociada a procesos de disolución de la empresa. Suele ocurrir, sin embargo, que aun cuando la cancelación se produzca, la información se mantiene durante un tiempo prudencial, en previsión de la posible exigencia de deudas tributarias pendientes al propio contribuyente, a sus sucesores o a otros responsables (pp. 16-18).

b) Identificación de los contribuyentes omisos y morosos:

MEF (2015). Una vez finalizado el plazo con el que cuentan los contribuyentes para cumplir con la presentación de sus declaraciones juradas y el pago de sus obligaciones tributarias, la administración tributaria municipal debe “cruzar” la información provista por la base de datos (sistema de información) y los datos provenientes de las declaraciones juradas de los contribuyentes para ese periodo. Luego retira a los contribuyentes que cumplieron con cancelar su obligación tributaria dentro del plazo de ley, y el resultado arroja la lista de los contribuyentes omisos y morosos (p. 20).

c) Emitir requerimientos:

MEF (2015). Una vez identificados los contribuyentes que no han cumplido con sus obligaciones tributarias, se les envía una carta de aviso o un requerimiento, de manera inmediata.

- Carta de aviso. Si se envía una carta de aviso, no se requiere de formalidad alguna ni es necesaria una constancia de recepción. Asimismo, en la carta se otorga al contribuyente la posibilidad de regularizar su situación; si no lo hiciera, solo se le exigirá el pago de intereses acumulados por la demora.
- Requerimientos: Si se envía un requerimiento, son necesarias determinadas formalidades, como la firma del funcionario competente; además, se exige la respectiva constancia de recepción. El contribuyente debe cumplir con la exigencia en la fecha indicada

en el requerimiento. En caso contrario, no solo deberá pagar los intereses, sino también puede ser pasible de una sanción (p.20).

d) Acciones de cobranza:

MEF (2015). Si, tras recibir la carta de aviso y el requerimiento, sucesivamente, el contribuyente sigue sin cumplir con su declaración o no paga lo que adeuda, la administración tributaria municipal está facultada para emprender acciones de cobranza. Estas acciones se ejecutan en dos etapas:

– Etapa de cobranza ordinaria

Compuesta por aquellas acciones de la administración tributaria municipal destinadas a lograr el cumplimiento voluntario de los contribuyentes del pago del impuesto predial, desde que se determina la obligación tributaria hasta antes del inicio del procedimiento de ejecución coactiva. Así, pues, las acciones de cobranza ordinaria comprenden una etapa preventiva y otra proactiva.

– Etapa de cobranza coactiva

Regulada por la ley, es estrictamente formal y exige cumplir con determinadas condiciones, como la designación del funcionario encargado de las acciones de cobranza, formalidad al emitir los documentos y las notificaciones, cumplimiento estricto de los plazos, así como elección del funcionario competente para realizar las acciones de cobranza (p.20).

1.2.2. Recaudación del impuesto predial

MEF (2015). De acuerdo con el artículo 8° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, el impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, incluyendo los ganados al mar, los ríos y otros espejos de agua, y a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que son parte de los terrenos y que no pueden ser separados sin alterar, deteriorar o destruir la edificación.

Es importante destacar que la ley peruana se orienta a gravar el valor total de los predios, lo que comprende no solo el valor del suelo, sino también el de las edificaciones y construcciones que se levanten sobre él, todos estos atributos corresponden para la recaudación del impuesto predial (p. 33).

Impuestos

Muñoz (2017). Son los tributos que generan el mayor volumen de ingresos para las Administraciones Públicas. Por este motivo han ido desplazando paulatinamente al resto de los ingresos públicos y convertirse en la principal fuente de ingresos para la realización del gasto público por parte de las distintas administraciones (Estatal, Autonómica y Local).

La principal diferencia con el resto de los tributos, es que en los impuestos no hay contraprestación directa alguna por parte del ente público que lo exige, la contraprestación existirá de forma indirecta manifestada en la multitud de servicios públicos que tenemos y en las obras realizadas por las administraciones; es decir los impuestos son tributos exigidos y su contraprestación es, a priori, incierta, y esta exigencia del impuesto se debe, principalmente, a dos motivos: La obtención de un renta o un disfrute Patrimonio, y el consumo de bienes o servicios. En ambos casos se pone de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto al que se le va a exigir el impuesto (p. 16).

Useche (2018). En Colombia son tributos que unilateral, obligatoria y coactivamente surgen por el solo hecho de la sujeción del contribuyente o responsable al poder de imposición del Estado, sin contraprestación o equivalencia directa e individual. Es ejemplo de este tributo el Impuesto de Industria y Comercio (ICA) y el Impuesto Predial Unificado, entre otros (p.14).

Impuestos municipales

Los impuestos municipales, son aquellos impuestos creados por el Gobierno nacional a favor de los gobiernos locales: se trata de seis impuestos cuya recaudación y administración ha sido otorgada a las municipalidades, que se convierten en beneficiarias de los mismos.

En el caso del impuesto predial, el impuesto de alcabala, el impuesto a los juegos (con respecto a bingos, rifas y sorteos, y pinball, juegos de video y demás juegos electrónicos), y el impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, la recaudación y administración corresponde a la municipalidad distrital. En cuanto al impuesto al patrimonio vehicular, el impuesto a las apuestas y el impuesto a los juegos (en lo referente a loterías y otros juegos de azar), la recaudación y administración le corresponde a la municipalidad provincial (p. 45).

Deudor del impuesto predial

MEF (2015). Las personas naturales o jurídicas que sean propietarias de los predios al primero de enero de cada año son sujetos pasivos o deudores del impuesto predial, en calidad de contribuyentes. En ese sentido, cuando se adquiriera un predio con posterioridad a la fecha citada, el adquirente no estará obligado a pagar el impuesto, lo que debe hacer sólo si mantiene la propiedad hasta el primero de enero del año siguiente.

La norma también precisa que, cuando la existencia de los propietarios no pueda ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto los poseedores o tenedores a cualquier título, pero en calidad de responsables. En este caso, los poseedores o tenedores tendrán el derecho de exigir al propietario el reintegro del tributo pagado.

También se establece que, en forma excepcional, los titulares de las concesiones asumirán la calidad de obligados al pago respecto de los predios que se les hubiesen entregado en concesión y durante el tiempo de vigencia del contrato.

En relación con los predios sujetos a copropiedad, es decir, aquellos que pertenezcan a más de una persona, la norma dispone que todos los copropietarios son responsables solidarios por el pago del tributo, siendo exigible a cualquiera de ellos la totalidad del impuesto. Asimismo, si no se informa de la situación de copropiedad del predio a la administración tributaria municipal, ésta podrá considerar como propietario solo a uno de ellos, hasta que se cumpla con declarar el porcentaje de propiedad que corresponde para cada caso.

También podrán constituirse en contribuyentes del impuesto predial, cuando sean propietarias de predios, las comunidades de bienes, los patrimonios, las sucesiones indivisas, los fideicomisos, las sociedades de hecho, las sociedades conyugales u otros entes colectivos, en virtud de la capacidad tributaria que les ha sido otorgada por el artículo 21° del TUO del Código Tributario (p. 36).

Predios inafectos

MEF (2015). Dentro de los predios inafectos encontramos:

- a) A los que son de propiedad del gobierno central, los gobiernos regionales y los gobiernos locales, exceptos aquellos predios que fueron entregados para

concesiones según como se encuentra plasmado en el Decreto Supremo N°059-96-PCM;

- b) Los predios pertenecientes a los gobiernos extranjeros, que son destinados para las embajadas, los consulados o cualesquiera otras representaciones diplomáticas de los gobiernos extranjeros, de igual manera se encuentran inafectos los predios pertenecientes a las sedes de Organismos internacionales;
- c) Los predios pertenecientes a sociedades de beneficencias, con la condición que dentro de ellos no se lleve a cabo ninguna actividad comercial;
- d) Los predios pertenecientes a las entidades religiosas, eso sí sólo son usadas como templos, santuarios, conventos o museos;
- e) Predios pertenecientes a las entidades públicas o aquellas que logren brindar algún tipo de servicio médico asistencial;
- f) Los predios que son ocupados por el Cuerpo Nacional de Bomberos;
- g) Los predios que perteneces a las comunidades campesinas y comunidades nativas ubicadas en la sierra y selva del Perú;
- h) Los predios que son utilizados por las Universidades Públicas y los centros de estudio;
- i) Predios que son de propiedad de las diferentes organizaciones políticas eso si deben de ser debidamente reconocidos por el órgano electoral;
- j) Los predios pertenecientes a las diferentes organizaciones para las personas con discapacidad;
- k) Los predios correspondientes a las diferentes organizaciones sindicales eso sí deben de ser debidamente reconocidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social;
- l) Los clubes departamentales, de igual forma los que se ubican en el nivel provincial y distrital;
- m) Los predios que recibieron la denominación de Patrimonio Cultural de la Nación, eso sí son empleados como casa-habitación o sede de alguna institución sin incurrir en algún fin lucrativo;
- n) Los predios que son de propiedad de alguna empresa que pase por el proceso de liquidación; los predios que corresponden a COFROPI (p. 54).

Cálculo de la base imponible

El cálculo de la base imponible del Impuesto predial: se encuentra estipulada en el Artículo 11° del TUO de la Ley de la tributación municipal, en donde se encuentra plasmado que si un contribuyente tiene que pagar por varios predios, el procedimiento que se sigue es efectuar la sumatoria del valor total de todos los predios y en base al resultado se calcula el monto del impuesto a pagar; pero solo se efectuaría el pago individual de los predios, si estos se encontraría en la jurisdicción de otra municipalidad.

Como la administración tributaria de una municipalidad carece de cierta autonomía para lograr cuantificar el valor que presentan los predios, entonces debe de emplear lo que se encuentra plasmado en el marco normativo que fue aprobado de manera anual por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; en el caso que no sea publicada los respectivos aranceles para el cálculo de los predios urbanos y rústicos, mediante un Decreto Supremo se efectúa la actualización de la base imponible correspondiente al año anterior, tomando en cuenta el mismo porcentaje que se incrementó la unidad impositiva tributaria (UIT); de igual forma sucede en los casos de los terrenos que no fueron considerados dentro de los planes básicos arancelarios, entonces su respectivo valor será estimada por la municipalidad al cual pertenece su jurisdicción; teniendo en cuenta los valores arancelarios que fueron aplicados a otros predios similares (MEF, 2015, p. 39).

Determinación de Tasas o alícuotas del impuesto predial

Son porcentajes que se aplica para poder obtener la cantidad exacta a pagar sobre el impuesto predial, según la normativa peruana se optó por determinar una escala que sea de manera acumulativa y progresiva, tomando en cuenta los tramos de la base imponible para la aplicación de una determinada tasa, que se irá elevando de acuerdo al incremento del tramo; esta modalidad de determinación significa que se busca un incremento del gravado del monto del tributo mediante el incremento del valor del predio; porque dicho incremento del valor significaría una mayor capacidad contributiva. (MEF, 2015, p. 42).

Tramo de Autoavalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0,2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0,6%
Mas de 60 UIT	1,0%

Declaraciones juradas

MEF (2015). En cuanto a las obligaciones de tipo formal para el caso del impuesto predial, el TUO de la Ley de Tributación Municipal ha regulado la presentación de una declaración jurada por parte de los contribuyentes. Los supuestos y plazos son los siguientes:

- a) El primer supuesto tiene que ver con la presentación anual que se debe realizar. La norma señala que todos los años, y antes del último día hábil del mes de febrero, el contribuyente debe presentar una declaración jurada ante la administración tributaria municipal respecto de todos los predios por los cuales deba tributar. Para efectos del cumplimiento de esta obligación, se contempla la posibilidad de que la administración tributaria municipal proceda a la emisión de declaraciones mecanizadas, que deben ser enviadas al domicilio de los contribuyentes. Si dentro del plazo que éste tiene para realizar el pago anual (hasta el último día hábil de febrero si no se ha aprobado ninguna prórroga), no realiza ninguna observación al contenido de la declaración mecanizada, se asume la ficción de que él mismo ha elaborado la declaración y la ha presentado ante la administración tributaria, por lo que ella pasa a tener el carácter de jurada.
- b) Otro supuesto de presentación de declaración jurada se presenta cuando se realiza cualquier transferencia de dominio del predio o se transfiere a un concesionario la posesión de los predios integrantes de una concesión efectuada al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, o cuando la posesión de éstos revierta al Estado.

El plazo para presentarla será el último día hábil del mes siguiente de los hechos. Se debe presentar declaración jurada cuando se modifiquen las características del predio por un valor que sobrepase las 5 UIT. Esto puede hacerse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos.

- c) El último supuesto de presentación de declaración jurada se refiere a la posibilidad de la administración tributaria municipal de disponerlo así para la generalidad de los contribuyentes, y dentro del plazo que ella misma fije para tal fin. Usualmente se recurre a este supuesto cuando se carece de un registro actualizado de los predios afectos al impuesto predial; y puede ocurrir en cualquier momento del año.

La declaración jurada faculta a la administración tributaria municipal para que pueda emitir las órdenes de pago correspondientes en el caso del no pago del impuesto, en la medida en que el monto del tributo ha sido autoliquidado por el propio contribuyente. Como bien se sabe, esto otorgará una mayor facilidad para el cobro de la deuda, pues las órdenes de pago tienen carácter ejecutivo; en ese sentido, una reclamación no podrá paralizar la cobranza coactiva ya iniciada (p. 43).

Sanciones por incumplimiento de pago

MPM (2019). La Gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Moyobamba (2019) en el que indica que si el propietario de un predio no realizó la declaración jurada se estará aplicando una multa que equivale al 100 % de la UIT, es decir la suma de S/ 4 200,00 nuevos soles y para las personas jurídicas tan solo será el 50 % de la UIT, es decir la suma de S/ 2 100,00 soles, y si ocurre el caso de no cumplir con el pago del impuesto de acuerdo a la fecha acordada, el contribuyente se estará ganando un interés moratorio por su deuda (p. 46).

Evaluación

MEF (2015). Brinda información acerca de las modalidades de pago del impuesto predial tanto para predios rústicos y urbanos, y cada una de ellas lo pueden realizar el pago al contado o fraccionado, a continuación, se detalla más sobre como la municipalidad puede realizar el cobro del impuesto predial teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- a) Para predios urbanos

MEF (2015). Se considera predios urbanos a los terrenos que se encuentran en las ciudades, sus edificaciones y sus obras complementarias. Las edificaciones son las construcciones en general, mientras que las obras complementarias e instalaciones fijas y permanentes son todas aquellas que están adheridas

físicamente al suelo o a la construcción, que forman parte integral del predio y que no pueden ser separadas de éstos sin deteriorar, destruir o alterar el valor del predio, porque son parte integrante o funcional de él.

Para calificar a un predio como urbano se pueden considerar los siguientes criterios: debe estar situado en un centro poblado, debe estar destinado al comercio, vivienda, industria o cualquier otro fin urbano, de no contar con edificación, debe poseer los servicios generales propios de un centro poblado, y debe tener terminadas y recibidas las obras de habilitación urbana, estén o no habilitadas legalmente. El cobro del impuesto de estos predios se realiza de acuerdo a los siguientes indicadores:

- Cobros al fraccionado: Tendrá que pagar el equivalente al 25% del tributo total hasta el último día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre. En este último supuesto, los montos fraccionados deberán ser reajustados de acuerdo con la variación acumulada del índice de precios al por mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el periodo comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota hasta el mes precedente al pago
- Cobros al contado: el contribuyente si opta por esta alternativa, deberá efectuar el desembolso hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año (pp. 34-46).

b) Para predios rústicos

MEF (2015). Se consideran predios rústicos los terrenos ubicados en zonas rurales dedicados a uso agrícola, pecuario, forestal o de protección, así como los terrenos eriazos que pueden destinarse a tales usos y que no hayan sido habilitados para su utilización urbana, siempre que estén comprendidos dentro de los límites de expansión de las ciudades. El cobro del impuesto de estos predios se realiza de acuerdo a los siguientes indicadores:

- Cobros al fraccionado: tendrá que pagar el equivalente al 25% del tributo total hasta el último día hábil de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre. En este último supuesto, los montos fraccionados deberán ser reajustados de acuerdo con la variación acumulada del índice de precios al por mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e

Informática (INEI), por el periodo comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota hasta el mes precedente al pago.

- Cobros al contado: el contribuyente si opta por esta alternativa, deberá efectuar el desembolso hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año (pp. 34-46).

1.3. Definición de términos básicos

PERÚ GESTIÓN (2016) en su libro “Glosario de términos tributarios” presentan los siguientes términos:

Administración tributaria: Conformada por la Dirección General de Impuestos Internos y la Dirección General de Aduanas, con los fines de administrar los tributos establecidos por el Código Tributario y las demás leyes que establecen impuestos o tasas y sus reglamentos; el superior jerárquico es la Secretaría de Estado de Finanzas.

Alícuota: Representa la parte o proporción fijada por ley para la determinación de un derecho, Impuesto u otra obligatoriedad tributaria.

Autoavalúo: Fijación del precio o valor de un bien en términos de una moneda determinada, realizada por la misma persona poseedora del bien. Permite determinar la base imponible para ciertos impuestos.

Cobranza: Es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda.

Contribuyente: Es la persona física o jurídica que debe cumplir con las obligaciones tributarias impuestas por la normativa tributaria.

Impuesto: Contribución, gravamen o carga. Tributo determinado por Ley, que se paga casi siempre en dinero, cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente. No hay contraprestación directa.

Mora: Es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber.

Notificación: Comunicación o puesta en conocimiento de una decisión administrativa que afecta a los derechos o intereses de cualquier persona física o jurídica.

Predio: Es una pertenencia inmueble de una cierta extensión superficial. Puede decirse, por lo tanto, que los predios son tierras o terrenos delimitados.

Recaudo: El recaudo, en economía y finanzas, es el acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación. Recaudar significa juntar o amontonar recursos, generalmente dinero, con el fin de satisfacer las necesidades de terceros o solventar una obligación.

Tributación: Se refiere al conjunto de obligaciones que deben realizar los ciudadanos sobre sus rentas, sus propiedades, mercancías, o servicios que prestan, en beneficio del Estado, para su sostenimiento y el suministro de servicios, tales como defensa, transportes, comunicaciones, educación, sanidad, vivienda, etc.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Hipótesis

Hi: La gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

Ho: La gestión de cobranza no incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

2.2. Sistema de Variables

2.2.1. Identificación de variables

Variable independiente : Gestión de cobranza

Variable dependiente : Recaudación del impuesto predial

2.2.2. Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de cobranza	Haro y Rosario (2017). Esta gestión constituye el principal motor de la gestión de la tesorería y el objetivo principal de la gestión de cobros es acelerar al máximo posible los plazos de la cobranza, a fin de minimizar gastos financieros; así reducir el riesgo.	La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente y la entidad financiera, procurando que mantenga sus créditos diarios y pueda aprovechar las ventajas económicas.	Inscripción en el registro de contribuyentes Identificación de los contribuyentes omisos y morosos Acciones de cobranza	Inscripción Mantenimiento Cancelación Carta de aviso Requerimientos Etapa de cobranza ordinaria Etapa de cobranza coactiva	Nominal
Recaudación del impuesto predial	MEF (2015). De acuerdo con el artículo 8° del TUO de la Ley de Tributación Municipal, el impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Se considera predios a los terrenos, incluyendo los ganados al mar, los ríos y otros espejos de agua, y a las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes que son parte de los terrenos y que no pueden ser separados sin alterar, deteriorar o destruir la edificación (p. 33).	Un impuesto predial (de predio, heredado o posesión inmueble) es una fiscalización de parte de las Municipales que se encarga de cobrar los impuestos que se tiene que pagar por las viviendas que tiene cada individuo.	Predios urbanos Predios rústicos	Cobros al fraccionado Cobros al contado Cobros al fraccionado Cobros al contado	Ordinal

Nota: Elaboración propia

2.3. Tipo y nivel de investigación

2.3.1. Tipo de investigación

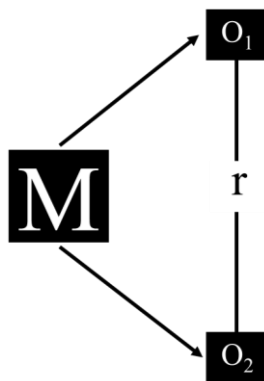
El presente trabajo de investigación presenta un tipo de estudio aplicado, de corte transversal porque se utilizarán conocimientos científicos aplicados al área de investigación en un determinado periodo de tiempo.

2.3.2. Nivel de investigación

El presente trabajo ofrece un nivel descriptivo - correlacional, porque la finalidad que persiguen los estudios descriptivos es de la determinación de una serie de características, cualidades, propiedades o el desenvolvimiento que presentaron las variables investigadas, además de ello el estudio también buscó que se evidencie el grado de relación que se da entre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 92-93).

2.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se aplicó en la presente tesis corresponde a no experimental de corte transversal: todas las acciones que se tomaron en cuenta para el desarrollo de esta investigación no van a repercutir en la alteración o cambio en la naturaleza de las variables, porque todo el esfuerzo que el investigador realizó estuvo orientado a la observación y a partir de ello se pudo realizar las respectivas interpretaciones y análisis de los resultados; de igual forma se consideró el diseño de corte transversal, porque la aplicación de los instrumentos sólo fue una vez (Palella y Martins, 2012, pp. 87- 94).



Dónde:

M	=	Muestra
O₁	=	Gestión de cobranza
O₂	=	Recaudación del impuesto predial
r	=	Relación entre variables

2.5. Población y muestra**2.5.1. Población**

La población de estudio fue la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

2.5.2. Muestra

La muestra de estudio a considerarse fue el acervo documentario que avalen los registros de los cobros del impuesto predial, durante el periodo 2018.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTOS	ALCANCES	FUENTES /INFORMANTE S
Encuesta	Cuestionario	Las actividades que realizan el personal administrativo de la Municipalidad de Calzada en relación a la gestión de cobranza del impuesto predial.	Trabajadores
Análisis documentario	Guía de análisis documentario	El alcance que tendrá este instrumento será a todo el acervo documentario correspondientes al procedimiento para la recaudación del impuesto predial.	Documentos

2.7. Técnicas de procesamiento de datos

Se utilizaron como técnicas para el procesamiento y análisis de datos, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Indagación;
- Conciliación de datos;
- Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes;
- Formulación de gráficos;
- Procesamiento de datos;
- Ordenamiento y clasificación;
- Procesamiento manual; y
- Proceso computarizado con Excel y SPSS V26.

2.8. Materiales y métodos

Valderrama (2015). El método que se usó en la investigación es el método inductivo, porque se analizan eventos particulares de los cuales se forman conclusiones de carácter general, este método permite la formulación de hipótesis, investigación de leyes científicas y realizar demostraciones; el método inductivo se aplica a estudios descriptivos, correlacionales, de orientación etnográfica e investigación de acción.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIONES

3.1. Resultados

Objetivo general y específico

Se busca identificar la incidencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

Tabla 1

Resultado del cuestionario para medir el indicador, inscripción

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	2	25,0%
A veces	4	50,0%
Casi siempre	0	00,0%
Siempre	2	25,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza

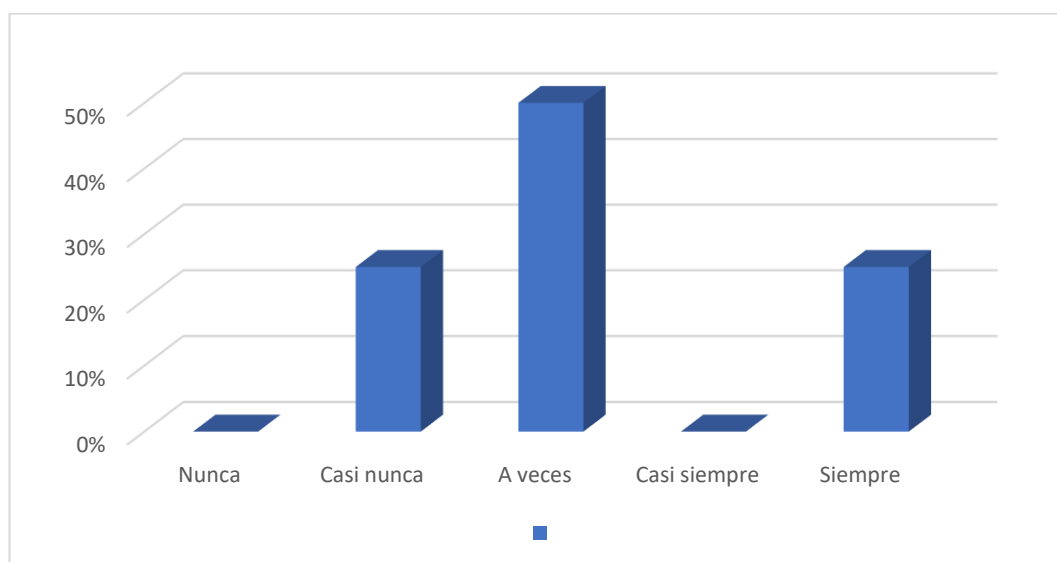


Figura 1: Resultados de observación del indicador inscripción.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión inscripción en el registro de contribuyentes.

Interpretación:

En la tabla y figura 1, se observa los resultados del ítem 1 el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 25,0% casi nunca, 50,0% a veces, 00,0% casi siempre y un 25,00% siempre. La municipalidad, inmediatamente después de haber identificado a los contribuyentes realiza su debida inscripción en el registro de contribuyentes de la administración tributaria municipal.

Tabla 2

Resultado del cuestionario para medir el indicador, inscripción.

	Frec.	%
Nunca	1	12,5%
Casi nunca	1	12,5%
A veces	3	37,5%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

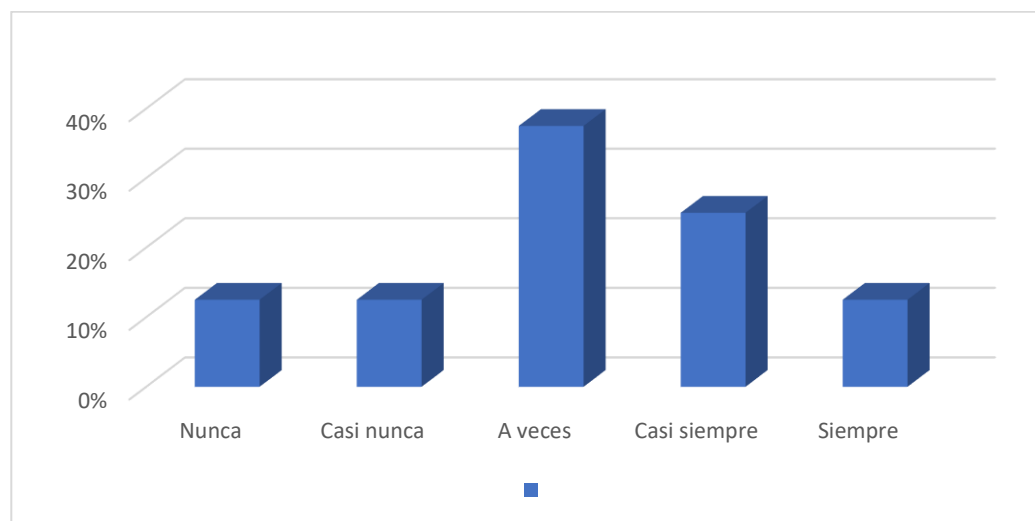


Figura 2: Resultados de observación del indicador inscripción.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión inscripción en el registro de contribuyentes.

Interpretación:

En la tabla y figura 2, se evidencia los resultados del ítem 2 el cual demuestra que el 12,5% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 12,5% casi nunca, 37,5% a veces, 25,0% casi siempre y un 12,5% siempre. La municipalidad, siempre cuenta con un sistema que permite el almacenamiento y sistematización de los datos de cada contribuyente.

Tabla 3

Resultado del cuestionario para medir el indicador, mantenimiento..

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	3	37,5%
A veces	4	50,0%
Casi siempre	0	00,0%
Siempre	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

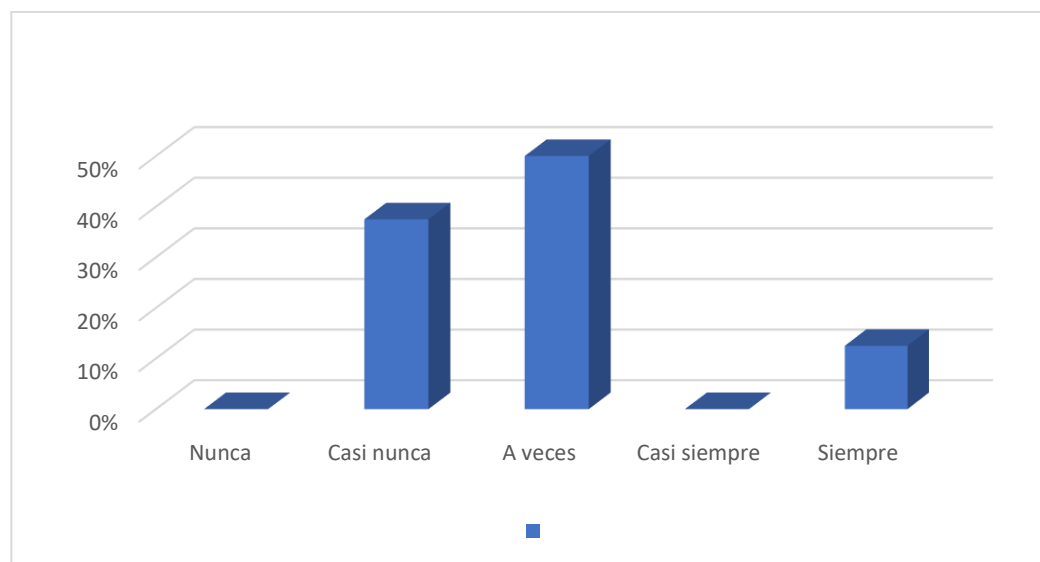


Figura 3: Resultados de observación del indicador mantenimiento.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión inscripción en el registro de contribuyentes.

Interpretación:

En la tabla y figura 3, se evidencia los resultados del ítem 3, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 37,5% casi nunca, 50,0% a veces, 00,0% casi siempre y un 12,5% siempre. La municipalidad cuenta con un sistema de información actualizado.

Tabla 4

Resultado del cuestionario para medir el indicador, mantenimiento.

	Frec.	%
Nunca	1	12,5%
Casi nunca	1	12,5%
A veces	4	50,0%
Casi siempre	1	12,5%
Siempre	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

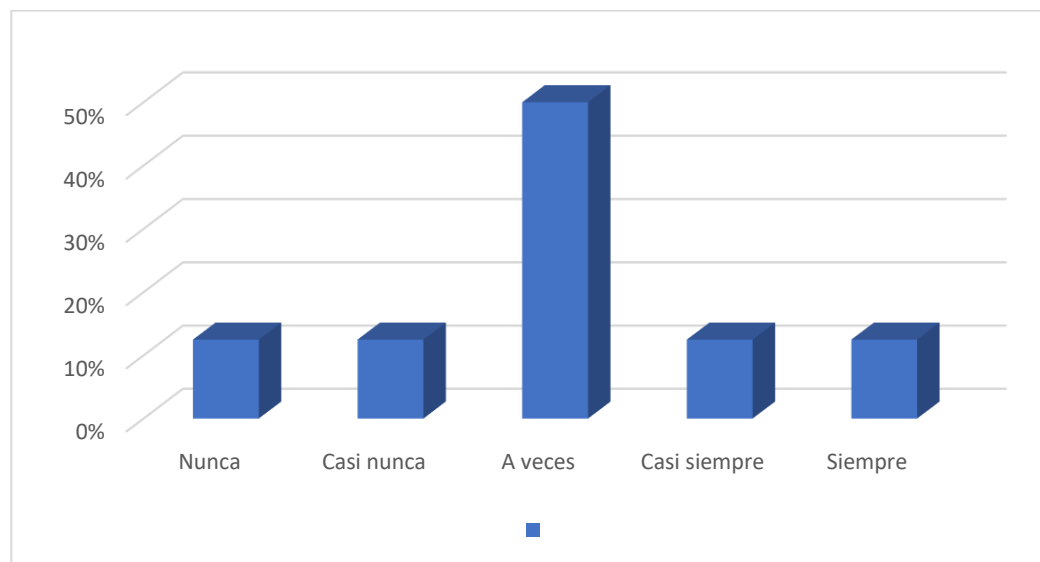


Figura 4: Resultados de observación del indicador mantenimiento.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión inscripción en el registro de contribuyentes.

Interpretación:

En la tabla y figura 4, se evidencia los resultados del ítem 4, el cual demuestra que el 12,5% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 12,5% casi nunca, 50,0% a veces, 12,5% casi siempre y un 12,5% siempre. La municipalidad cuenta con un sistema de información actualizado. Esto quiere decir que los contribuyentes actualizan voluntariamente sus datos.

Tabla 5

Resultado del cuestionario para medir el indicador, cancelación.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	2	25,0%
A veces	3	37,5%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

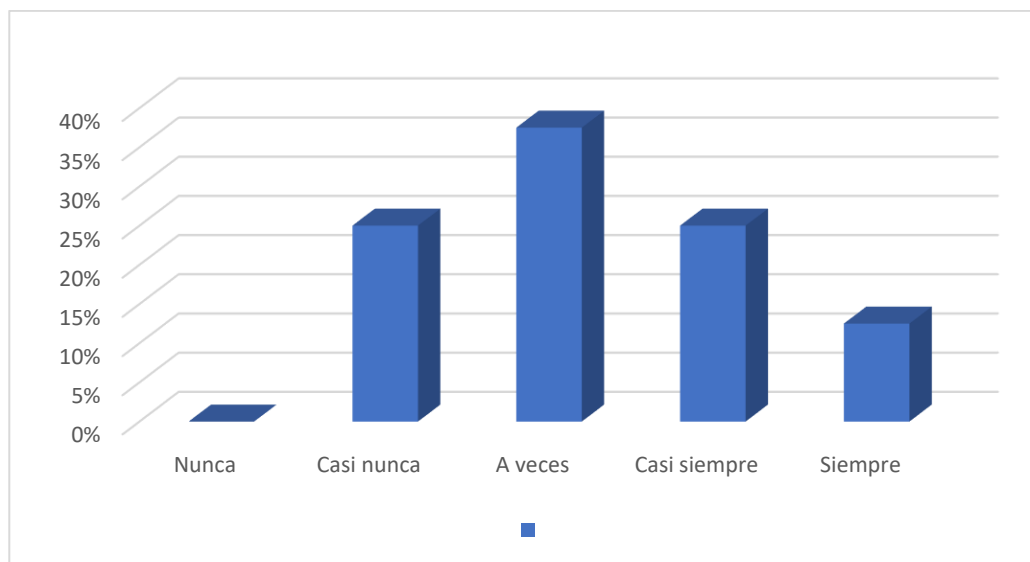


Figura 5: Resultados de observación del indicador cancelación.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión inscripción en el registro de contribuyentes.

Interpretación:

En la tabla y figura 5, se evidencia los resultados del ítem 5, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 25,0% casi nunca, 37,5% a veces, 25,0% casi siempre y un 12,5% siempre. La municipalidad cuenta con un sistema de información actualizado. Frente al fallecimiento de un contribuyente, se cancela automáticamente su inscripción.

Tabla 6

Resultado del cuestionario para medir el indicador, cancelación.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	2	25,0%
A veces	4	50,0%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	0	00,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

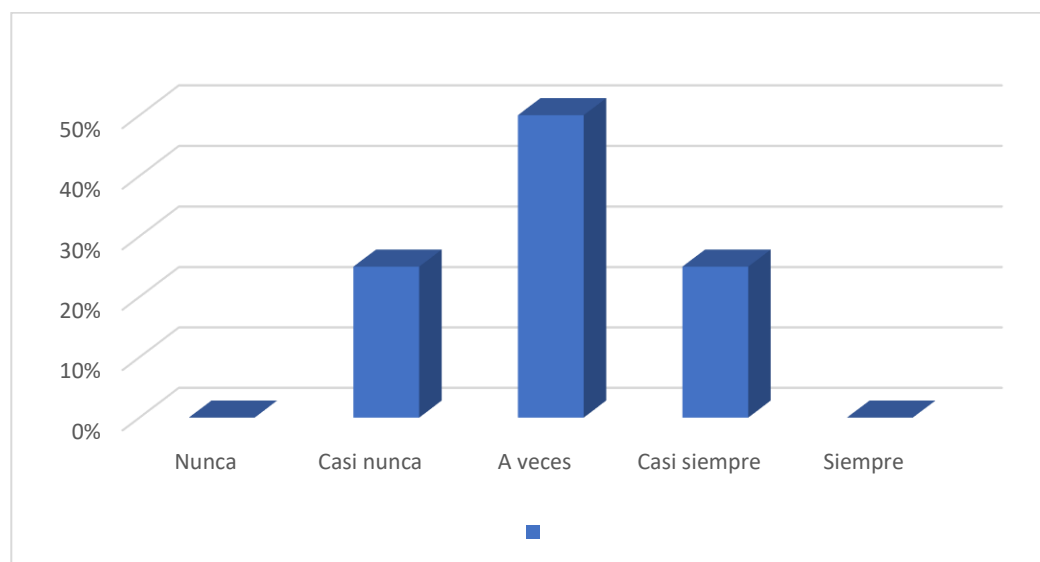


Figura 6: Resultados de observación del indicador cancelación.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión inscripción en el registro de contribuyentes.

Interpretación:

En la tabla y figura 6, se evidencia los resultados del ítem 6, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 25,0% casi nunca, 50,0% a veces, 25,0% casi siempre y un 00,0% siempre. El contribuyente fallecido mantiene deudas tributarias, es usual que estas pasen a sus sucesores o a otros responsables.

Tabla 7

Resultado del cuestionario para medir el indicador, carta de aviso.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	2	25,0%
A veces	4	50,0%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	0	00,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

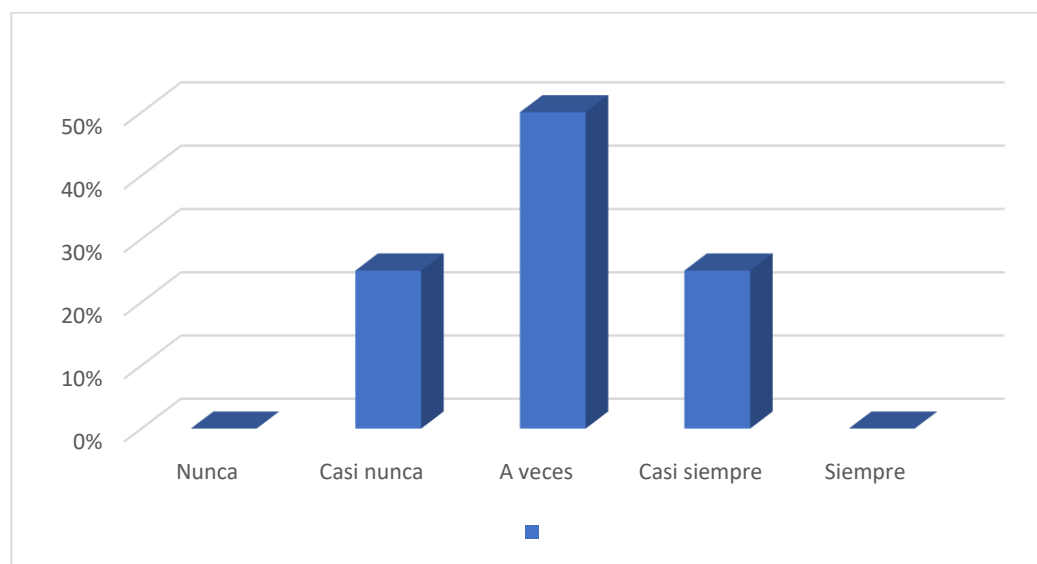


Figura 7: Resultados de observación del indicador carta de aviso.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión identificación de los contribuyentes omisos y morosos.

Interpretación:

En la tabla y figura 7, se evidencia los resultados del ítem 7, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 25,0% casi nunca, 50,0% a veces, 25,0% casi siempre y un 00,0% siempre. La Municipalidad emplea las cartas de aviso para que el contribuyente regularice su situación de manera voluntaria.

Tabla 8

Resultado del cuestionario para medir el indicador, carta de aviso.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	2	25,0%
A veces	3	37,5%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

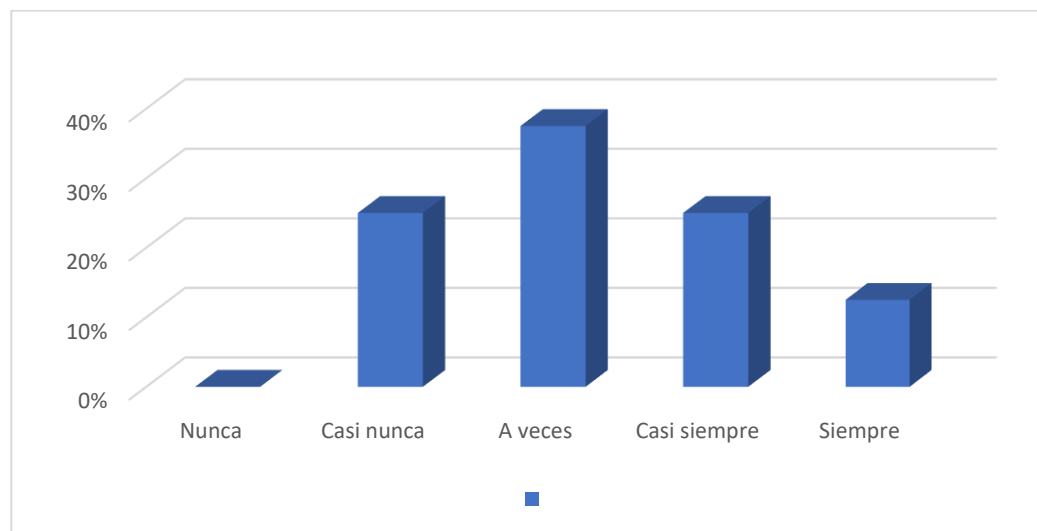


Figura 8: Resultados de observación del indicador carta de aviso.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión identificación de los contribuyentes omisos y morosos.

Interpretación:

En la tabla y figura 8, se evidencia los resultados del ítem 8, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 25,0% casi nunca, 37,5% a veces, 25,0% casi siempre y un 12,5% siempre. Cuando la carta de aviso no funciona, se procede con la exigencia del pago, así como de los intereses acumulados.

Tabla 9

Resultado del cuestionario para medir el indicador, requerimiento.

	Frec.	%
Nunca	1	12,5%
Casi nunca	1	12,5%
A veces	3	37,5%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	1	12,5%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

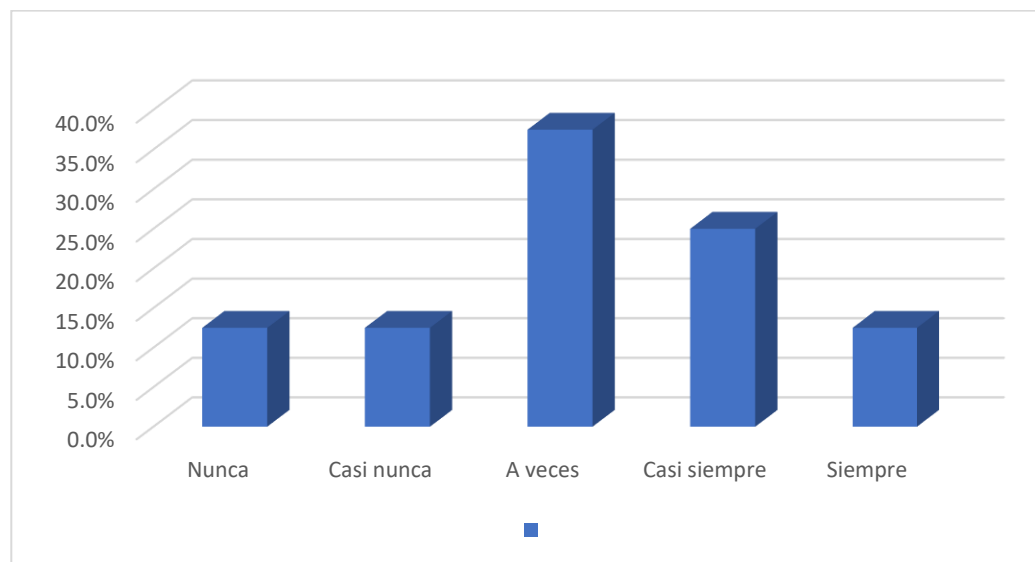


Figura 9: Resultados de observación del indicador requerimientos.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión identificación de los contribuyentes omisos y morosos.

Interpretación:

En la tabla y figura 9, se evidencia los resultados del ítem 9, el cual demuestra que el 12,5% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 12,5% casi nunca, 37,5% a veces, 25,0% casi siempre y un 12,5% siempre. Cuando se emplean requerimientos, es usual que este cuente con todas las formalidades del caso.

Tabla 10

Resultados del cuestionario para medir el indicador, requerimientos.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	2	25,0%
A veces	5	62,5%
Casi siempre	0	00,0%
Siempre	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

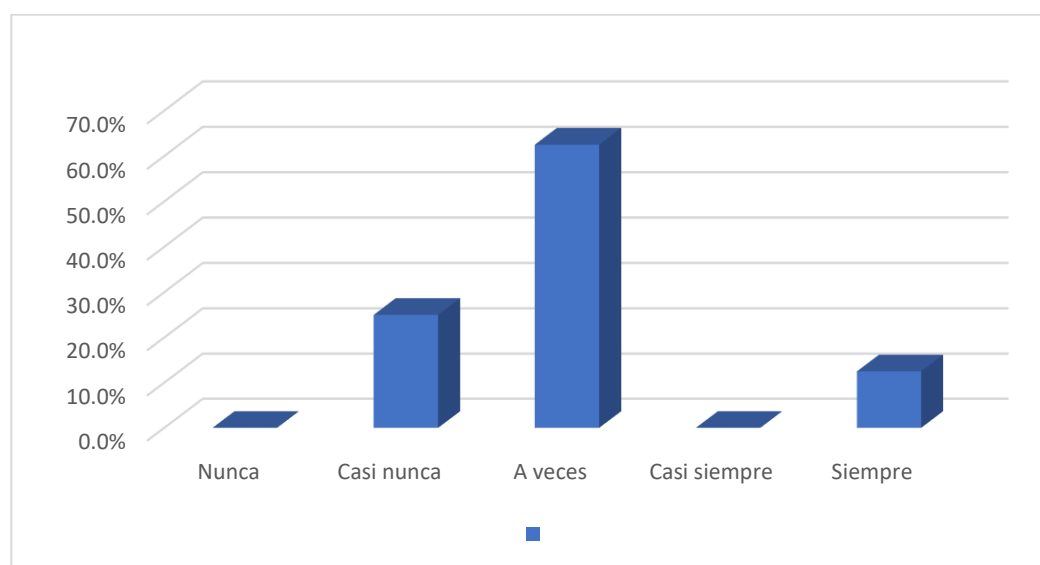


Figura 10: Resultados de observación del indicador requerimientos.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión identificación de los contribuyentes omisos y morosos.

Interpretación:

En la tabla y figura 10, se evidencia los resultados del ítem 10, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 25,0% casi nunca, 62,5% a veces, 00,0% casi siempre y un 12,5% siempre. En el caso de requerimientos, siempre se solicita constancia de recepción.

Tabla 11

Resultado del cuestionario para medir el indicador, etapa de cobranza ordinaria.

	Frec.	%
Nunca	1	12,5%
Casi nunca	0	00,0%
A veces	3	37,5%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	2	25,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

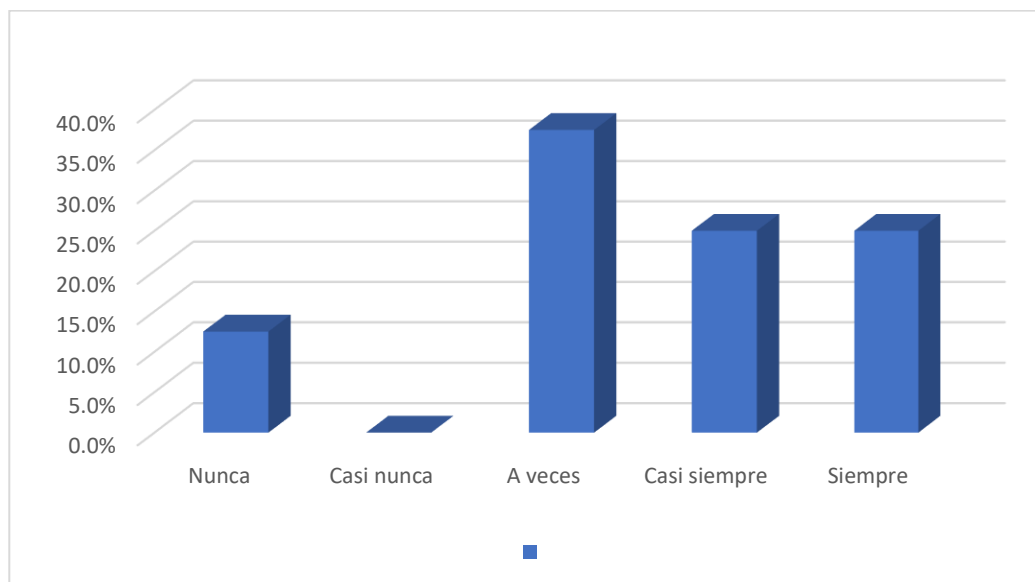


Figura 11: Resultados de observación del indicador cobranza ordinaria.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión acciones de cobranza.

Interpretación:

En la tabla y figura 11, se evidencia los resultados del ítem 11, el cual demuestra que el 12,5% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 00,0% casi nunca, 37,5% a veces, 25,0% casi siempre y un 25,0% siempre. La municipalidad suele iniciar su proceso de cobranza preventiva en contribuyentes con deuda.

Tabla 12

Resultado del cuestionario para medir el indicador, etapa de cobranza ordinaria.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	2	25,0%
A veces	3	37,5%
Casi siempre	3	37,5%
Siempre	0	00,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

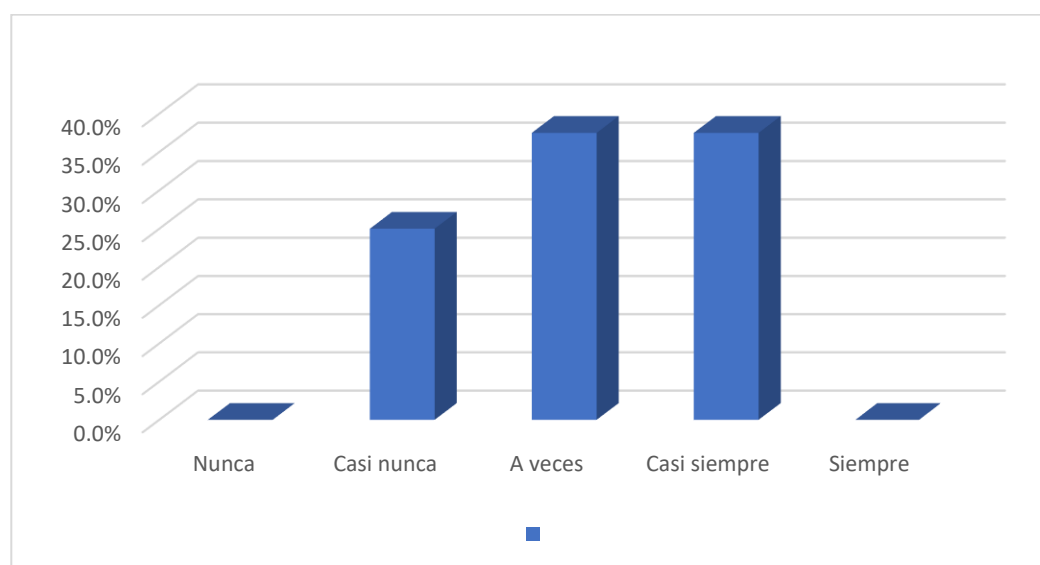


Figura 12: Resultados de observación del indicador etapa de cobranza ordinaria..

Fuente: cuestionario para medir la dimensión acciones de cobranza.

Interpretación:

En la tabla y figura 12, se evidencia los resultados del ítem 12, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 25,0% casi nunca, 37,5% a veces, 37,5% casi siempre y un 00,0% siempre. Si la cobranza preventiva no funciona, pasan debidamente a la cobranza proactiva.

Tabla 13

Resultado del cuestionario para medir el indicador, etapa de cobranza coactiva.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	2	25,0%
A veces	4	50,0%
Casi siempre	1	12,5%
Siempre	1	12,5%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

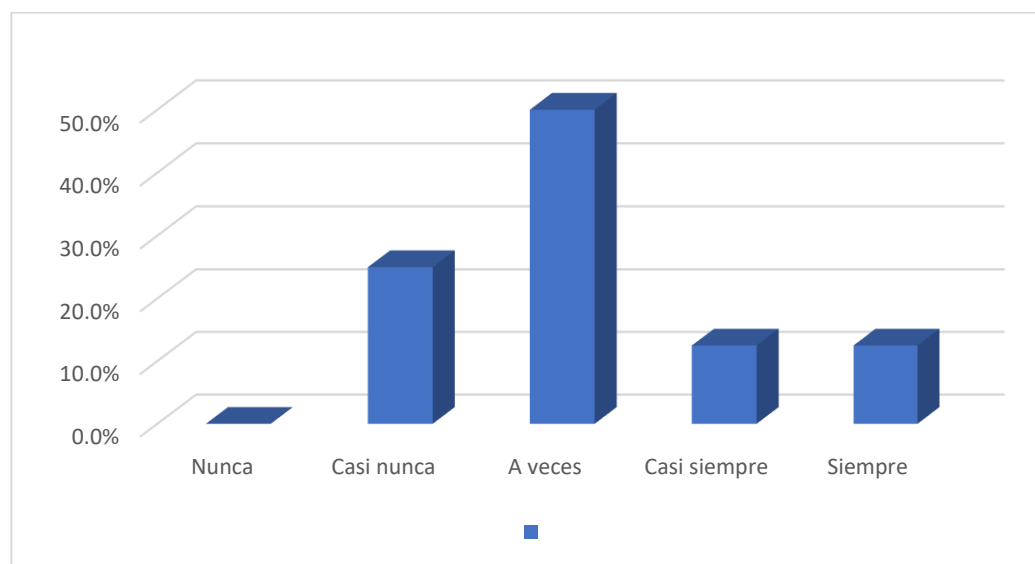


Figura 13: Resultados de observación del indicador etapa de cobranza coactiva..

Fuente: cuestionario para medir la dimensión acciones de cobranza.

Interpretación:

En la tabla y figura 13, se evidencia los resultados del ítem 13, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 25,0% casi nunca, 50,0% a veces, 12,5% casi siempre y un 12,5% siempre. Cuando se observa que el cobro no es efectivo por ninguno de los medios anteriores, se procede con la cobranza coactiva.

Tabla 14

Resultado del cuestionario para medir el indicador, etapa de cobranza coactiva.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	5	62,5%
A veces	1	12,5%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	0	00,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable gestión de cobranza.

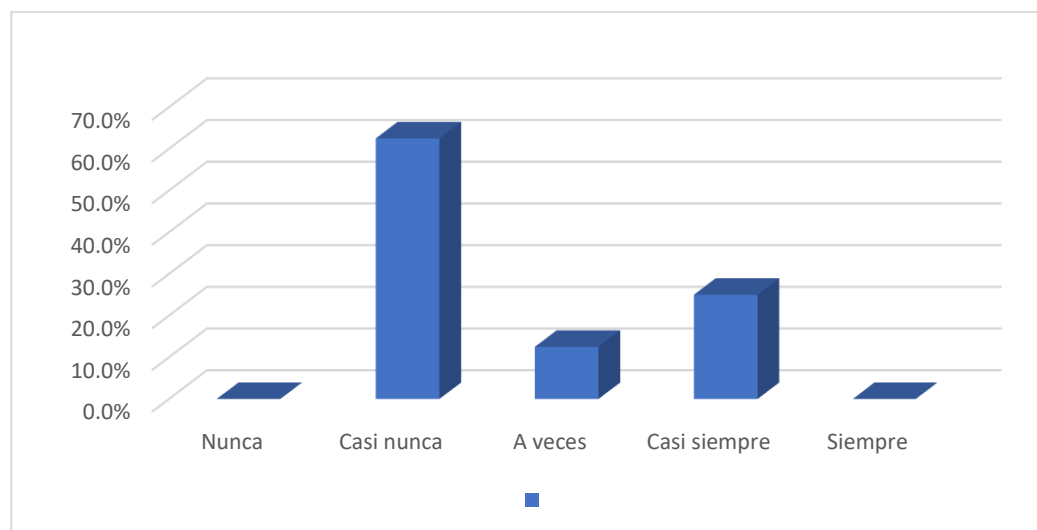


Figura 14: Resultados de observación del indicador etapa de cobranza coactiva..

Fuente: cuestionario para medir la dimensión acciones de cobranza.

Interpretación:

En la tabla y figura 14, se evidencia los resultados del ítem 14, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 62,5% casi nunca, 12,5% a veces, 25,0% casi siempre y un 00,0% siempre. El proceso de cobranza coactiva se realiza luego de haber agotado toda posibilidad de cobro.

Tabla 15

Resultado del cuestionario correspondiente a la dimensión predios urbanos, para medir el indicador, cobros al fraccionado.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	3	37,5%
A veces	1	12,5%
Casi siempre	4	50,0%
Siempre	0	00,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable recaudación del impuesto predial.

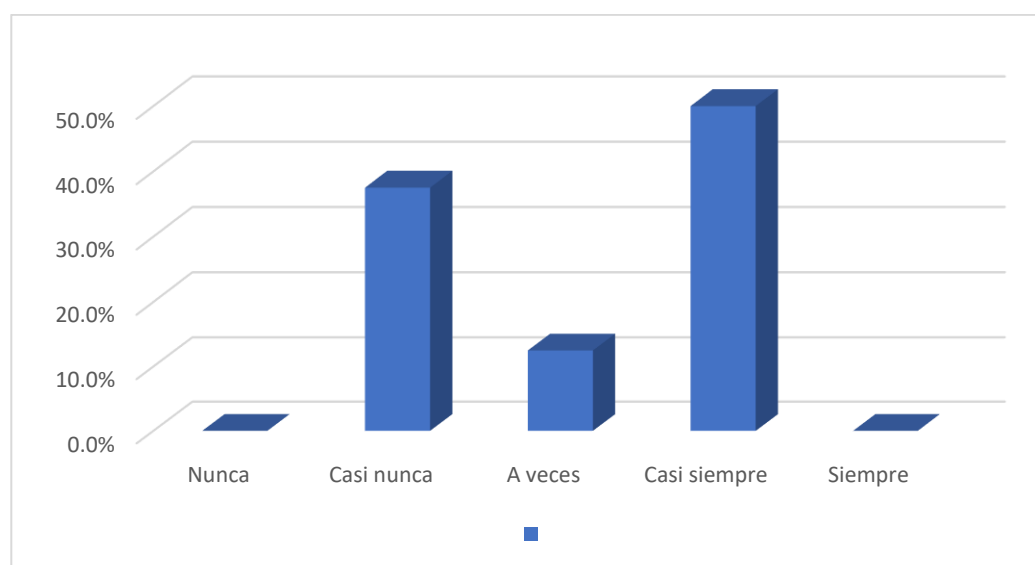


Figura 15: Resultados de observación a la dimensión predios urbanos, del indicador cobros al fraccionado.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión predios urbanos.

Interpretación:

En la tabla y figura 15, se evidencia los resultados del ítem 1, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 37,5% casi nunca, 12,5% a veces, 50,0% casi siempre y un 00,0% siempre. Casi siempre los contribuyentes cumplen y respetan el pago oportuno de su deuda fraccionada.

Tabla 16

Resultado del cuestionario correspondiente a la dimensión predios urbanos, para medir el indicador, cobros al contado.

	Frec.	%
Nunca	1	12,5%
Casi nunca	3	37,5%
A veces	1	12,5%
Casi siempre	1	12,5%
Siempre	2	25,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable recaudación del impuesto predial.

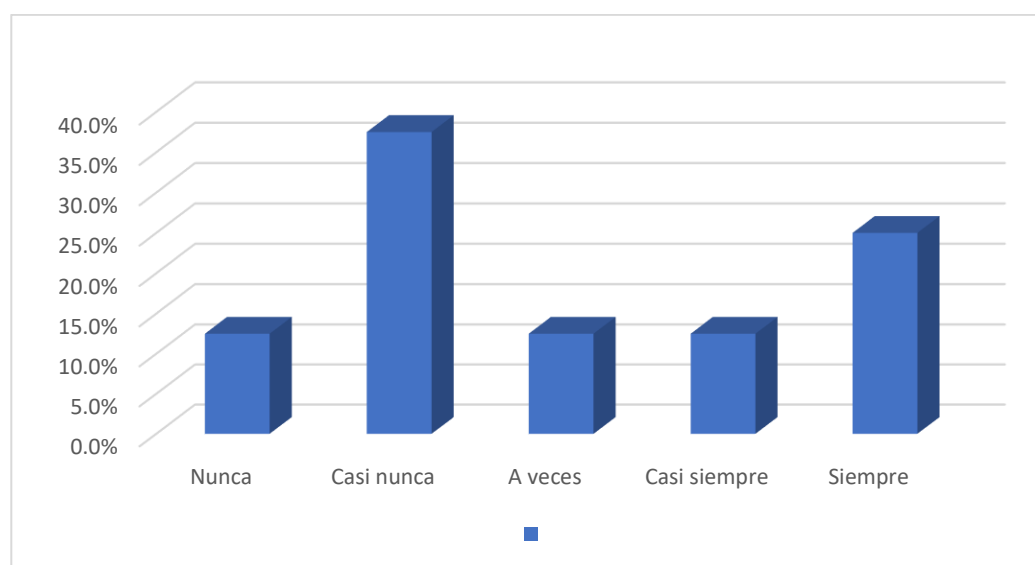


Figura 16: Resultados de observación a la dimensión predios urbanos, del indicador cobros al contado.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión predios urbanos.

Interpretación:

En la tabla y figura 16, se evidencia los resultados del ítem 2, el cual demuestra que el 12,5% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 37,5% casi nunca, 12,5% a veces, 12,5% casi siempre y un 25,0% siempre. No se aplica amnistía tributaria en función al cobro de autoavalúo.

Tabla 17

Resultado del cuestionario correspondiente a la dimensión predios rústicos, para medir el indicador, cobros al fraccionado.

	Frec.	%
Nunca	1	12,5%
Casi nunca	4	50,0%
A veces	1	12,5%
Casi siempre	0	00,0%
Siempre	2	25,0%
Total	8	100.0%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable recaudación del impuesto predial.

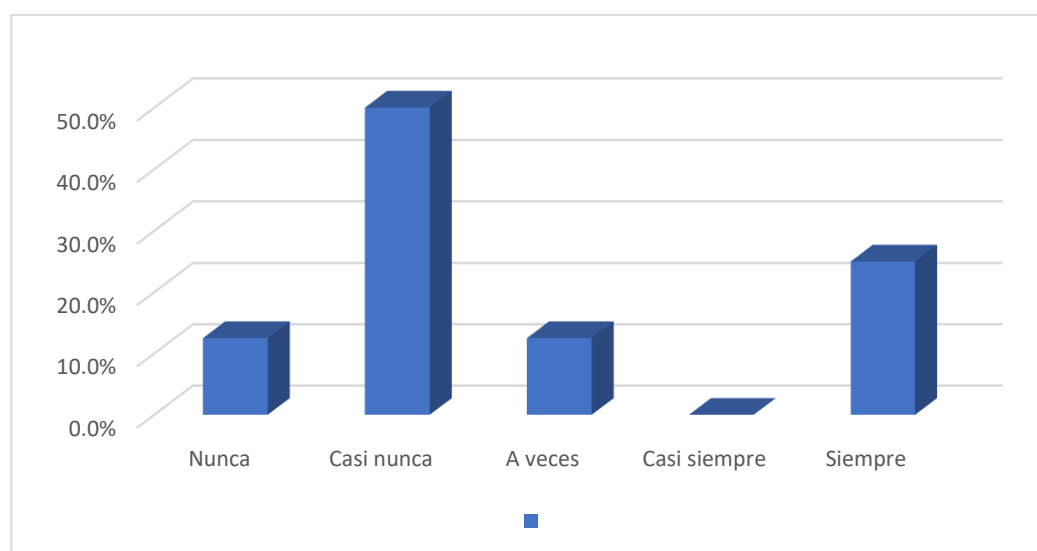


Figura 17: Resultados de observación a la dimensión predios urbanos, del indicador cobros al contado.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión predios urbanos.

Interpretación:

En la tabla y figura 17, se evidencia los resultados del ítem 3, el cual demuestra que el 12,5% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 50,0% casi nunca, 12,5% a veces, 00,0% casi siempre y un 25,0% siempre. Por lo general, gran parte de los contribuyentes no cumplen con pagar su fraccionamiento.

Tabla 18

Resultado del cuestionario correspondiente a la dimensión predios rústicos, para medir el indicador, cobros al contado.

	Frec.	%
Nunca	0	00,0%
Casi nunca	3	37,5%
A veces	1	12,5%
Casi siempre	2	25,0%
Siempre	2	25,0%
Total	8	100%

Fuente: Cuestionario para calificar la variable recaudación del impuesto predial.

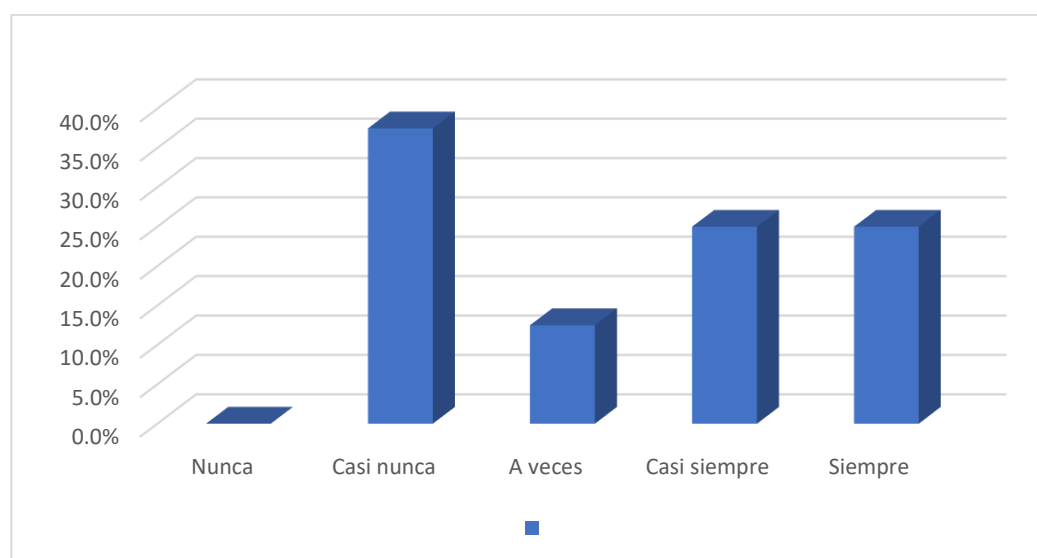


Figura 18: Resultados de observación a la dimensión predios urbanos, del indicador cobros al contado.

Fuente: cuestionario para medir la dimensión predios urbanos.

Interpretación:

En la tabla y figura 18, se evidencia los resultados del ítem 4, el cual demuestra que el 00,0% de los encuestados tiene la percepción de nunca, 37,5% casi nunca, 12,5% a veces, 25,0% casi siempre y un 25,0% siempre. No se aplica amnistía tributaria correspondiente al pago de autoavalúo, en función a predios rústicos.

Plan de tratamiento de datos

Para determinar la prueba de normalidad se utilizó Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 19*Prueba de normalidad*

	K-S		
	Estad.	Gl.	Sig.
Gestión de cobranza/	,398	8	,000
Inscripción en el registro de contribuyentes/	,398	8	,000
Identificación de los contribuyentes omisos y morosos/	,397	8	,000
Acciones de cobranza/	,396	8	,000
Recaudación del impuesto predial/	,397	8	,000
Predios urbanos/	,398	8	,000
Predios rústicos/	,400	8	,000

Basándonos en la información del resultado de normalidad en función a la tabla 19; podemos concluir que la distribución no es normal, en consiguiente se procede a emplear la correlación de variables utilizando el Rho de Spearman como método estadístico.

Correlación de las variables

Como método para buscar la correlación se empleará en estadístico de Rho de Spearman.

Tabla 20*Correlación de Rho Spearman de las variables.*

		Gestión de cobranza	Recaudación del impuesto predial
Rho de Spearman	Coeficiente de determinación		0.587
	Gestión de cobranza	1,000	,766*
	Sig. (bilateral)	.	,027
	N	8	8
	Coeficiente de determinación	0.587	
	Recaudación del impuesto predial	,766*	1,000
	Sig. (bilateral)	,027	.
	N	8	8

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Criterio:

Si: $p \leq 0,05$ = Se acepta la hipótesis de investigación (Hi)

Si: $p > 0,05$ = Se rechaza la hipótesis de investigación (Hi)

Hipótesis

Hi: La gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

Ho: La gestión de cobranza no incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

Los resultados en la tabla 20, indican la correlación entre las variables bajo estudio, cuyo Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0,05, como consecuencia se admite la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

El coeficiente de determinación es 0,587, lo que permite indicar que la gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018. De manera general indica que, a mayor gestión de cobranza, mayor será el nivel recaudación del impuesto predial.

Recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018

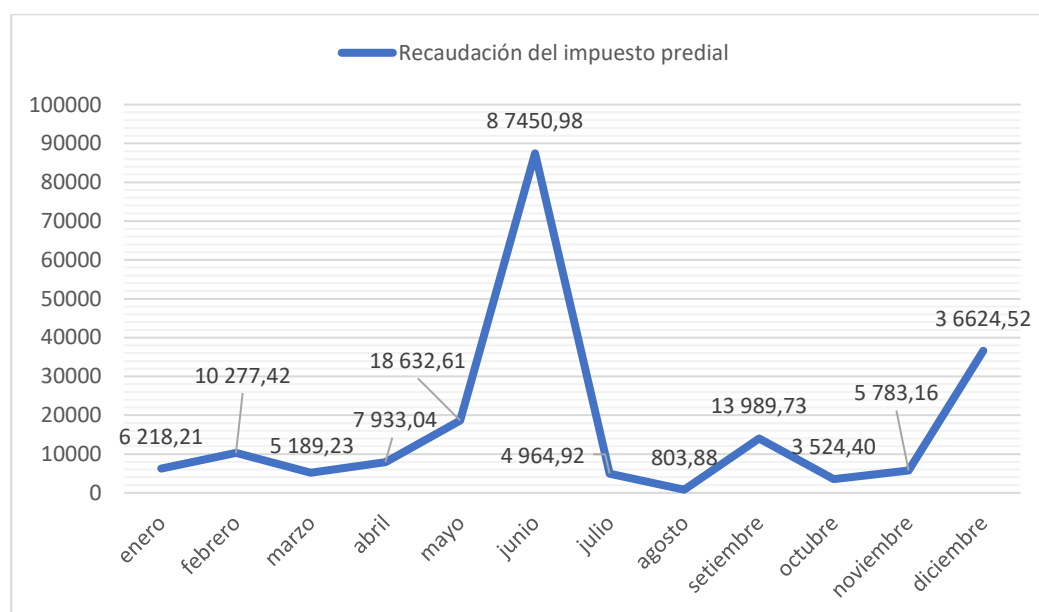


Figura 19: Recaudación del impuesto predial 2018 – Municipalidad Distrital de Calzada.

Interpretación:

Figura 19, la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, se presentó una tendencia creciente entre el periodo enero - diciembre en el 2018, donde en el mes de enero tuvo una recaudación de S/ 6 218,21 soles, luego se incrementó en el siguiente mes a S/ 10 277,42 para después tener una caída en marzo a S/ 5 189,23 y luego aumentar constantemente hasta el mes de junio, en donde se registró la mayor recaudación en el año, por el importe ascendente de S/ 87 450,98, para después tener una caída a S/ 4 964,92 y S/ 803,88 en los meses de julio y agosto,

además desde el mes de octubre tuvo un crecimiento constante a S/ 3 524,40, para cerrar el mes de diciembre la recaudación fue favorable y ascendió a S/ 36 624,52.

2.3. Discusión de resultados

Los resultados elaborados para identificar, analizar y fundamentar con datos estadísticos obtenidos, han permitido confirmar las hipótesis del presente trabajo de investigación, en ese sentido se confirmó la hipótesis alterna que afirma que la gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.

De acuerdo con el primer objetivo específico, diagnosticar la gestión de cobranza en relación a la inscripción en el registro del contribuyente, identificación de los contribuyentes omisos y morosos, emisión de requerimientos y las acciones de cobranza en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018; se obtuvo que, la municipalidad no registra los predios rústicos y urbanos correspondientes a su jurisdicción, además informa en un 50% de los contribuyentes sobre la actualización de sus datos cuando realicen alguna actividad ligada a sus predios, además la emisión de notificaciones no lo realizan oportunamente y se presenta inconvenientes sobre la entrega de los mismo; por otro lado, los funcionarios de la municipalidad no están capacitados adecuadamente y no existe un proceso a seguir si un contribuyente cae en estado coactivo.

Dichos resultados se asemejan con la investigación realizada por Rimac (2017) quien mencionó que, en relación a la gestión de cobranzas, el 35,2% refiere que es alta, mientras que un 14,3% considera que es baja; asimismo, se asocia con la teoría desarrollada por Haro y Rosario (2017) quienes mencionaron que la gestión de cobranza es el principal motor de la gestión de la tesorería y el objetivo principal de la gestión de cobros es acelerar el circuito en base a la reducción de los días de concesión de pago a los clientes, por lo que para ello requiere de políticas adecuadas que guíen el proceso de cobro de las cuentas de los clientes.

Según el segundo objetivo específico, identificar las deficiencias, causas y efectos del proceso de gestión de cobranza en función a la inscripción en el registro del contribuyente, identificación de los contribuyentes omisos y morosos, emisión de requerimientos y las acciones de cobranza en la Municipalidad Distrital de Calzada,

periodo 2018; se obtuvo que, las deficiencias es que no mantiene informado a todos los contribuyentes sobre la actualización de sus predios, además no se brindan capacitaciones al personal y no tiene un procedimiento a seguir cuando los contribuyentes caen en estado coactivo; la causa es que no cuenta con un registro de todos los predios rústicos y urbanos de su jurisdicción, todo esto genera diversos inconvenientes para enviar notificaciones a los contribuyentes que incumplen con el pago. Se obtuvo que el 50% de los de los encuestados consideran que, las acciones de cobranza son regulares, debido a que la municipalidad no suele iniciar su proceso de cobranza preventiva en contribuyentes deudores, además que no realiza cobranza coactiva.

Estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Villa (2014) quien indicó que gobierno autónomo descentralizado municipal de Mocache presentan una deficiente recaudación de impuesto tanto para los predios urbanos y rústicos, de la misma manera se evidenció la falta de una cultura tributaria en la población.

Asimismo, se asocia con la teoría desarrollada por Morales y Morales (2014) quienes mencionaron que la ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y en casos extremos a la quiebra; por otro lado, indicaron que las causas del fracaso en los negocios son por la debilidad en las políticas de cobro y en ocasiones no tienen ninguna política establecida.

En función con el tercer objetivo específico, analizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018, se obtuvo una tendencia creciente entre el periodo enero - diciembre en el 2018, donde en el mes de enero tuvo una recaudación de S/ 6 218,21 soles, posteriormente su punto más alto se ubicó en el mes de junio con una recaudación de S/ 87 450,98 y finalmente para cerrar el año se recaudó en diciembre el importe ascendente de S/ 36 624,52; por otro lado, el 50% de los encuestados consideran que existe una regular recaudación del impuesto predial, debido a que cuando el predio es urbano o rural no se aplica un tributo del 25%, además cuando se realiza fraccionamientos, dichos montos no se reajustan según al índice de precios al por mayor y son pocos los que pagan al contado.

Estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Rimac (2017) quien obtuvo como resultado que, el 50,4% refiere que la recaudación del impuesto predial es media en la Municipalidad Distrital de Independencia; asimismo, se asocia con la teoría desarrollada por el MEF (2015), el cual indica que el impuesto predial grava el valor de los predios urbanos y rústicos, además se orienta a gravar el valor total de los predios, lo que comprende no solo el valor del suelo, sino también de las edificaciones y construcciones que se levanten sobre él (p. 33).

Finalmente, de acuerdo con el objetivo general, determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018, se obtuvo que el Sig. (bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, además el coeficiente de determinación es 0,587, lo que permite indicar que la gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018. De manera general indica que, a mayor gestión de cobranza, mayor será el nivel recaudación del impuesto predial.

Estos resultados se asemejan con la investigación realizada por Julián y Vílchez (2017), quienes indicaron que la gestión de cobranza influye positivamente con un nivel de significancia del 10%, lo cual significa que la aplicación de acciones de cobranza explica el comportamiento de la recaudación del impuesto predial, sin embargo, el coeficiente de determinación (R^2) es bajo, lo cual sugiere que existirían otros factores que explican el comportamiento de la recaudación del impuesto predial.

De la misma manera Valverde (2019) indicó que el mayor porcentaje (69,70%) autoridades, funcionarios, y servidores están de acuerdo que gestión de cobranzas ha mejorado por recaudación del impuesto predial, en cuanto a gestión de cobranzas para mejorar recaudación municipal (78,79%) están de acuerdo.

Asimismo, se asocia con la teoría desarrollada por Morales y Morales (2014) consideraron que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, depende de la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar; por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, con la finalidad de generar resultados más efectivos.

CONCLUSIONES

1. La gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018, porque se pudo establecer que los empleados encomendados en el trabajo de recaudación no realizan adecuadamente su labor, el cual repercute directamente en los resultados en función a la inscripción en el registro de contribuyentes, identificación de los contribuyentes omisos y morosos; además de una débil acción de cobranza.
2. La gestión de cobranza, incide significativamente en la recaudación del impuesto en predios urbanos en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018, los indicadores que se muestran fueron analizados para determinar si los contribuyentes pagan sus impuestos al contado o de manera fraccionada, casi siempre los contribuyentes cumplen y respetan el pago oportuno de su deuda fraccionada; también, no se aplica amnistía tributaria en función al cobro de autoavalúo en predios urbanos.
3. La gestión de cobranza, incide significativamente en la recaudación del impuesto en predios rústicos en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018, los indicadores que se exponen fueron analizados para determinar y responder si los contribuyentes pagan su impuesto al contado o en fracción; por lo general, gran parte de los contribuyentes no cumplen con pagar su fraccionamiento; se concluye también que no se aplica amnistía tributaria correspondiente al pago de autoavalúo en predios rústicos.

RECOMENDACIONES

1. En busca de mejoras continuas, la Municipalidad Distrital de Calzada debe invertir en capacitaciones especializadas para sus funcionarios encargados de la recaudación del impuesto predial; también, realizar constantes evaluaciones a los mismo; todo ello contribuirá y fortalecerá significativamente en la obtención de resultados favorables para la municipalidad.
2. La Municipalidad Distrital de Calzada, debería establecer políticas favorables para cobros fraccionados o al contado de predios urbanos, estas políticas y propuestas deberían ser como la amnistía tributaria, el cual permitirá un mayor recaudo de efectivo a clientes con deuda vencida; también, proponer algún incentivo a buen pagador.
3. La Municipalidad Distrital de Calzada, con la recaudación del impuesto en predios rústicos debe proponer cláusulas de rigor, de tal manera que el contribuyente pague y cumpla su deuda fraccionada en los plazos establecidos; por otro lado, implementar incentivos, descuentos al buen pagador o la amnistía tributaria.
4. Por último, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Calzada realizar un estricto plan de trabajo para optimar la relación que mantiene con los usuarios, con el fin que la población pueda evidenciar las mejoras y cambios que realizan con las recaudaciones del impuesto predial y otros tributos, esto permitirá al usuario ver que su dinero esta correctamente invertido; por consiguiente, nacerá la confianza de contribuir y pagar sus tributos de manera oportuna. Esta gestión del cambio permitirá a la municipalidad recaudar sus impuestos según lo proyectado y su ejecución de gastos según calendario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

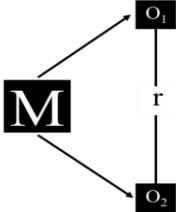
- Andina. (10 de agosto de 2019). *Perú busca mejorar la recaudación de tributos en las municipalidades*.
- Bravo, G., y Mondragon, H. (2010). *Administración financiera*. Ciudad de México, México: Instituto politécnico Nacional.
- Carhuatanta, J., y Vásquez, E. (2019). *Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2014-2016*. (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Córdova, J., y Zavaleta, M. (2018). *Factores de la morosidad que influyen en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad provincial de Rioja, periodo 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú.
- Del Águila, A., & Sánchez, C. (2014). *Factores que influyen en los contribuyentes frente al incumplimiento de pago del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Morales-2013*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú.
- García, C. (2015). *diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el municipio de Tepetlixpa, edo. de México*. (Tesis de licenciatura), Universidad Autónoma del estado de México, Amecameca, México.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. Almería, España: Editorial Universidad de Almería.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). (S. Méndez, & C. Mendoza, Edits.) México D.F.: McGRAW-HILL.
- Huanacuni, J. (2018). *La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa Periodo 2017*. (Tesis de pregrado), Universidad Privada de Tacna, Tacna - Perú.
- Intiza. (10 de 10 de 2014). *Las 5 causas de demora en las Cobranzas*.

- Julián, G., y Vílchez, Y. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital del Porvenir, 2013-2017*. (Tesis de pregrado), Universidad privada del Norte, Trujillo-Perú.
- La Nación. (22 de octubre de 2019). *Sigue exoneración del 75% en multas por tributos atrasados en Asunción*.
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del Impuesto Predial*. Lima, Perú: Neva Studio SAC.
- Ministerio De Economía y Finanzas (MEF). (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual N°1: Marco Normativo*. Lima, Perú: Neva Studio SAC.
- Morales, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, R. (2017). *Impuesto de sociedades*. Madrid, España: Ministerio de Educación España.
- Palella, S., y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Rimac, L. (2017). *Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016*. (Tesis de Pregrado), Universidad San Pedro, Huaraz-Perú.
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Perú: Visión Universitaria.
- Simón, E., Del Rey, A., y Simón, M. (2017). *Conocer y comprender el Derecho de los impuestos*. España: EUNSA.
- Suclupe, M. (2016). *La cobranza y su incidencia en la morosidad de la municipalidad distrital de Cajaruro-2015*. (Tesis de Pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú.
- Tuesta, I. (2018). *Percepción de la población sobre la tributación por impuesto predial en el distrito de Rumizapa, provincia de Lamas y departamento de San Martín-2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú.

- Useche, B. (2018). *Guía básica de tributos municipales*. Colombia: Instituto de Estudios del Ministerio Público.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Valverde, S. (2019). *Gestión de cobranza como instrumento para mejorar la recaudación de impuesto predial en Municipalidad provincial de Huaura, 2018*. (Tesis de pregrado), Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú.
- Vásquez, J. (2019). *Morosidad y la incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Moyobamba periodo: 2012-2017*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-Perú.
- Villa, E. (2014). *Análisis de la cartera vencida y propuesta para mejorar la gestión de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos de cobro de impuestos a los predios urbanos y rústicos del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocache*. (Tesis de pregrado), Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS
<p>¿Cómo incide la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.</p> <p>Objetivos específicos Diagnosticar la gestión de cobranza en función a la inscripción en el registro del contribuyente, identificación de los contribuyentes omisos y morosos, emisión de requerimientos y las acciones de cobranza en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.</p> <p>Identificar las deficiencias, causas y efectos del proceso de gestión de cobranza en función a la inscripción en el registro del contribuyente, identificación de los contribuyentes omisos y morosos, emisión de requerimientos y las acciones de cobranza en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.</p> <p>Analizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.</p>	<p>Hi: La gestión de cobranza incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.</p> <p>Ho: La gestión de cobranza no incide significativamente en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018.</p>	<p>Variable 1 Gestión de cobranza</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscripción • Mantenimiento • Cancelación • Carta de aviso • Requerimientos • Etapa de cobranza ordinaria • Etapa de cobranza coactiva <p>Variable 2 Recaudación del impuesto predial</p> <p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobros al fraccionado • Cobros al contado • Cobros al fraccionado • Cobros al contado 	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño de la investigación no experimental de corte transversal</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M[M] --> O2[O2] O1[O1] --- r --- O2[O2] </pre> </div> <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Gestión de cobranza O₂ = Recaudación del impuesto predial r = Relación entre variables</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Análisis documental

Anexo N° 2: Instrumento de la variable Gestión de Cobranza

CUESTIONARIO

Sr(a) tenga usted muy buenos días/tardes

El motivo del presente cuestionario, es la recolección de información relacionada con su percepción acerca de cómo es que se viene realizando la gestión de cobranzas en la Municipalidad Distrital de Calzada. Para ello, por favor marcar con una “X” sobre la alternativa que mejor se adecue a su respuesta, además, tenga en cuenta que esta investigación es completamente confidencial

Valores	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Respuestas	1	2	3	4	5

Inscripción en el registro de contribuyentes		Opciones de respuesta				
N°	Inscripción	1	2	3	4	5
1	La municipalidad, inmediatamente después de haber identificado a los contribuyentes realiza su debida inscripción en el registro de contribuyentes de la administración tributaria municipal.					
2	La municipalidad, siempre cuenta con un sistema que permite el almacenamiento y sistematización de los datos de cada contribuyente.					
N°	Mantenimiento	1	2	3	4	5
3	La municipalidad cuenta con un sistema de información actualizado.					
4	Los contribuyentes actualizan voluntariamente sus datos.					
N°	Cancelación	1	2	3	4	5
5	Frente al fallecimiento de un contribuyente, se cancela automáticamente su inscripción.					

6	Si el contribuyente fallecido mantiene deudas tributarias, es usual que estas pasen a sus sucesores o a otros responsables.					
Identificación de los contribuyentes omisos y morosos		Opciones de respuesta				
N°	Carta de aviso	1	2	3	4	5
7	La municipalidad hace uso de cartas de aviso para que el contribuyente regularice su situación de manera voluntaria.					
8	Cuando la carta de aviso no funciona, se procede con la exigencia del pago, así como de los intereses acumulados.					
N°	Requerimientos	1	2	3	4	5
9	Cuando se emplean requerimientos, es usual que este cuente con todas las formalidades del caso.					
10	En el caso de requerimientos, siempre se solicita constancia de recepción.					
Acciones de cobranza		Opciones de respuesta				
N°	Etapa de cobranza ordinaria	1	2	3	4	5
11	La municipalidad suele iniciar su proceso de cobranza preventiva en contribuyentes con deuda.					
12	Si la cobranza preventiva no funciona, pasan debidamente a la cobranza proactiva.					
N°	Etapa de cobranza coactiva	1	2	3	4	5
13	Cuando se observa que el cobro no es efectivo por ninguno de los medios anteriores, se procede con la cobranza coactiva.					
14	El proceso de cobranza coactiva se realiza luego de haber agotado toda posibilidad de cobro.					

Anexo N° 3: Instrumento de la variable recaudación del impuesto predial

CUESTIONARIO

Sr(a) tenga usted muy buenos días/tardes

El motivo del presente cuestionario, es la recolección de información relacionada con su percepción acerca de cómo es que se viene realizando la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada. Para ello, por favor marcar con una “X” sobre la alternativa que mejor se adecue a su respuesta, además, tenga en cuenta que esta investigación es completamente confidencial.

Valores	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Respuestas	1	2	3	4	5

Predios urbanos		Opciones de respuesta				
N°	Cobros al fraccionado	1	2	3	4	5
1	Cumplen los contribuyentes el pago fraccionado de su predio urbano.					
N°	Cobros al contado	1	2	3	4	5
2	Se aplica algún método de amnistía tributaria para recaudar cobros al contado en predios urbanos.					
Predios rústicos		Opciones de respuesta				
N°	Cobros al fraccionado	1	2	3	4	5
3	Cumplen los contribuyentes el pago fraccionado de su predio rustico.					
N°	Cobros al contado	1	2	3	4	5
4	Se aplica algún método de amnistía tributaria para recaudar cobros al contado en predios rústicos.					

**Anexo N° 4: Recaudación del impuesto predial, Municipalidad Distrital de calzada –
2018.**

MES	RECAUDACIÓN
Enero	6,218.21
Febrero	10,277.42
Marzo	5,189.23
Abril	7,933.04
Mayo	18,632.61
Junio	87,450.98
Julio	4,964.92
Agosto	803.88
Setiembre	13,989.73
Octubre	3,524.40
Noviembre	5,783.16
Diciembre	36,624.52

Fuente: MDC - 2018

Anexo N° 5: Guía de análisis documental

GUÍA DE ANALISIS DOCUMENTAL

IMPUESTO PREDIAL PERIODO 2018				
MESES	PREDIOS RÚSTICOS		PREDIOS URBANOS	
	PAGO FRACCIONADO	PAGO AL CONTADO	PAGO FRACCIONADO	PAGO AL CONTADO
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Setiembre				
Noviembre				
Diciembre				
Total				

Anexo N° 6: Carta de autorización para llevar a cabo la investigación



Municipalidad Distrital de Calzada

"NUESTRO COMPROMISO ES TRABAJAR CON EL PUEBLO"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Calzada, 09 de junio del 2021

CARTA N° 100 – 2021 – A/MDC

SEÑORES:

JHULINIO RODRIGUEZ TORRES

JORGE LUIS PICON DIAZ

Calzada. -

REF : CARTA S/N de fecha 08 de junio del 2021 con registro N° 1113

De nuestra consideración:

Le Saludo cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Calzada, y en atención al documento en referencia, donde solicitan realizar trabajos de investigación denominado "Incidencia de la Gestión de Cobranza del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Calzada" Periodo 2018; el mismo que ha sido admitido para realizar sus trabajos de investigación en esta entidad edil.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;




MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALZADA

Jorge Llany Díaz La Torre

ALCALDE

CC
C.c.
Archivo

Av. Alfonso Ugarte N°1010 – Telf. (042) – 832365 – Calzada – RUC. N° 20187348774
Email: municalzadaparatodos@hotmail.com