

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en la
Municipalidad de Independencia, 2015-2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Rimac Damian, Luis Alberto

Asesor:

Ramírez Asis, Hernan

Huaraz – Perú

2017

PALABRAS CLAVE:

Gestión de Cobranza, Recaudación, Impuesto Predial

Universidad	Universidad San Pedro	(045)
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas	(01)
Plan Nacional	-----	-----
UNESCO	Gestión Financiera	(5311.02)
General	045-01-5311-02	

KEY WORDS:

Collection Management, Collection, Property Tax

College	College Saint Peter	(045)
Faculty	Economic and Administrative Sciences	(01)
National Plan	-----	-----
UNESCO	Financial Management	(5311.02)
General	045-01-5311-02	

TÍTULO

Gestión de cobranzas y Recaudación del Impuesto Predial en la
Municipalidad de Independencia, 2015-2016

TITLE

Collection management and collection of property tax in the
Municipality of Independencia, 2015-2016

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito describir cuál es la incidencia de la gestión de cobranzas en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Independencia; además de realizar un diagnóstico sobre la gestión de cobranzas. Cuyo objetivo general se fijó en determinar la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial y como hipótesis se planteó que la aplicación efectiva de la gestión de cobranzas incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial.

La metodología empleada fue de una investigación no experimental, de tipo descriptivo correlacional, cuya población de estudio fue los contribuyentes del distrito de independencia, cuya población es de 21,109 y se determinó una muestra de 370. La recolección de datos se realizó a través de las encuestas como instrumento y fueron procesadas y tabuladas en el software SPSS, versión 22; con la finalidad de obtener los resultados planteados en los objetivos e hipótesis.

Se esperó conocer si la gestión de cobranzas, incide o no en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Independencia. Con los resultados obtenidos, se buscó hacer recomendaciones para que la municipalidad implemente y mejore la recaudación del impuesto predial.

ABSTRACT

The purpose of this research was to describe what is the incidence of collection management in the level of property tax collection in the District Municipality of Independencia; in addition to making a diagnosis about the collection management. Whose general objective was set to determine the incidence of Collection Management in the Collection of the Property Tax and as a hypothesis it was stated that the effective application of collection management has a significant impact on the level of property tax collection.

The methodology used was a non-experimental, descriptive correlational study, whose study population was the taxpayers of the district of independence, whose population is 21,109 and a sample of 370 was determined. The data collection was done through the surveys as an instrument and were processed and tabulated in the SPSS software, version 22; in order to obtain the results stated in the objectives and hypotheses.

It was expected to know if the collection management, affects or not in the collection of the property tax of the District Municipality of Independence. With the results obtained, we sought to make recommendations for the municipality to implement and improve the collection of the property tax.

INDICE

PALABRAS CLAVE	i
TITULO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
I.- INTRODUCCIÓN.....	01
II.- MATERIAL Y MÉTODOS.....	39
III.- RESULTADOS	44
IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	65
V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
VI.- AGRADECIMIENTO	73
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
VIII.-ANEXOS	77

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01	44
Tabla N° 02	45
Tabla N° 03	46
Tabla N° 04	47
Tabla N° 05	48
Tabla N° 06	49
Tabla N° 07	50
Tabla N° 08	51
Tabla N° 08	52
Tabla N° 10	53
Tabla N° 11	54
Tabla N° 12	55
Tabla N° 13	56
Tabla N° 14	57
Tabla N° 15	58
Tabla N° 16	59
Tabla N° 17	60
Tabla N° 18	61
Tabla N° 19	62

Tabla N° 20	63
Tabla N° 21	64
Tabla N° 22	65
Tabla N° 23	66
Tabla N° 24	66

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA N° 01	44
FIGURA N° 02	45
FIGURA N° 03	46
FIGURA N° 04	47
FIGURA N° 05	48
FIGURA N° 06	49
FIGURA N° 07	50
FIGURA N° 08	51
FIGURA N° 09	52
FIGURA N° 10	53
FIGURA N° 11	54
FIGURA N° 12	55
FIGURA N° 13	53
FIGURA N° 14	57
FIGURA N° 15	58
FIGURA N° 15	59
FIGURA N° 17	60
FIGURA N° 18	61
FIGURA N° 19	62
FIGURA N° 20	63
FIGURA N° 21	64
FIGURA N° 22	67

I.- INTRODUCCIÓN:

1.- ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA:

1.1 ANTECEDENTES:

1.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Camaya, (2007) en su Tesis de Grado “Medidas de Control para La Gestión de Cobranza de los Reparos Fiscales del Impuesto Sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios y Similares que Realiza el Municipio Los Taques del Estado Falcón” concluye: La gestión de cobranza de los reparos fiscales del impuesto sobre las actividades económicas de industria, comercio, servicios y similares es un acto que le corresponde a los municipios para la captación de ingresos públicos, ha dado un modesto rendimiento fiscal en cuanto a la renta global de la economía que ha permitido mantener el equilibrio y la coordinación macroeconómica; y ha incentivado a la ordenación y promoción del desarrollo económico y social de los municipios. Por tal motivo, corresponde a la administración tributaria municipal asegurar que las políticas de cobranza establecidas se ajusten a las normas globales, sobre guardar los recursos, asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna. La Constitución Política del Estado hace énfasis en que los organismos públicos y específicamente las alcaldías, deben gestionar un efectivo proceso para recaudar los tributos correspondientes, con miras a revertir ese dinero en beneficio de la colectividad.

Godinez, (2011) en su investigación La Evasión y la Elusión tributaria en Guatemala, análisis jurídico y doctrinario, concluye que la evasión tributaria constituye un problema de cultura porque se ha convertido en una forma generalizada de actuar en la que intervienen contribuyentes registrados, potenciales contribuyentes no registrados, así como funcionarios y empleados públicos, quienes se aprovechan de los vacíos de la ley o agujeros fiscales, o simplemente no cumplen con sus compromisos ciudadanos al no tributar en forma correcta, con el objetivo de no disminuir su capital. Los contribuyentes no tributan como legalmente les corresponde y anteponen sus propios intereses con el pretexto de que el Gobierno no administra con eficiencia los recursos que recauda, además de considerar que existe corrupción en todo el aparato estatal, y aprovechan la escasa fiscalización de parte de la Superintendencia de Administración Tributaria. Las leyes tributarias generan confusión en los contribuyentes y ciudadanos por ser complejas e inconsistentes, debido a que cambian constantemente y motivan así a estas personas a incorporarse a la economía informal o realizar actividades de contrabando, por lo que actúan al margen de la ley.

Apiscope, (2009) en su tesis de postgrado “La gestión municipal y su incidencia en la recaudación de los ingresos provenientes del impuesto sobre inmuebles urbanos en el municipio Iribarren del Estado de Lara”, concluye: El Impuesto sobre Inmuebles Urbanos constituyen una de las fuentes de ingreso ordinarios más importantes con que cuenta el

Municipio Iribarren para hacerle frente al gasto público. El proceso de recaudación de estos impuestos no ha sido eficiente producto de la ordenanza y la falta de un mecanismo de presión fiscal que obligue al contribuyente a cumplir con sus deberes formales, ya que el objetivo final de la administración del Estado es la prestación de servicios eficientes y eficaces a los ciudadanos. Por tanto, uno de los principios estratégicos en los que descansa una administración tributaria moderna es el cumplimiento de estos deberes formales en forma voluntaria. Para alcanzar este principio, además de las acciones de control dirigidas a combatir la evasión fiscal, es fundamental que se actúe con una clara vocación de servicio público, permitiendo por un lado la reducción del costo fiscal indirecto, y por otro, el cumplimiento de los deberes de los contribuyentes. El municipio cuenta con un sistema automatizado, lo que resulta muy positivo ya que está en función de la modernización y agilización de trámites. Sin embargo, los sistemas de información no están actualizados lo que supone que no hay comunicación entre la dirección de catastro y la dirección de hacienda, por lo que no se adecua un sistema de recaudación, lo que desvirtúa con la misión de agilización y modernización del mismo.

Jara, (2008); en su investigación, *Influencia de la Gestión Municipal en la recaudación y evasión tributaria en las distritales de la provincia de Barranca*, refiere que la gestión municipal incide directamente en la recaudación y evasión tributaria en las municipalidades distritales de la

Provincia de Barranca, período 2006-2007, puesto que cuanto más alta es la tasa de aprobación de la gestión municipal, más alta es la tasa de contribuyentes.

López & Quito, (2008). En su tesis de pregrado “La gestión de cobranza municipal y su incidencia en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad provincial del distrito capital de Barranca, 2002-2007”, concluye: La gestión de cobranza municipal por los servicios prestados no incidió ya que hubo déficit y se tuvo que cubrir los gastos con otras fuentes de financiamiento.

Amoretti, (2010) en su tesis de post grado “Administración Tributaria Municipal”, concluye: Es necesario reconocer que en la actualidad la mayoría de municipalidades tienen un deficiente sistema de administración tributaria, debido principalmente a que nunca se preocuparon en desarrollar o potenciar esta importante área, a través de la cual se captan los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus fines y objetivos a favor de sus comunidades. Este descuido no ha permitido que se implementen sistemas tales como el de fiscalización, recaudación y control de cumplimiento de deuda, con lo cual ha empeorado la situación financiera de los gobiernos locales y no poder contar con los recursos por falta de pago de impuestos y tasas, por parte de los contribuyentes, que en la mayoría de los casos no recaen la responsabilidad en sí mismos por la falta de control de la administración

tributaria. Asimismo, la falta de infraestructura y de personal idóneo para el desarrollo de las funciones propias de la administración tributaria. Dentro de los resultados presentados por el autor se tienen los siguientes: el 98% no tiene confianza en la administración tributaria municipal; el 96% no está dispuesto a pagar sus tributos municipales y el 97% quiere señales claras para pagar tributos.

Rosales, (2014) en su tesis de pre grado “La Administración Tributaria y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial de Huaraz del período 2010 al 2012”, concluye que: El área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz demuestra que incide de manera directa y de forma positiva en la recaudación del impuesto predial. La Municipalidad de Huaraz esta potencialmente ahogándose debido al excesivo uso de amnistías tributarias, considerando que, al brindar beneficios tributarios a la población de Huaraz, se pierden los ingresos provenientes en multas administrativas y otros tipos de sanciones. A pesar de incrementarse las bases de recaudación período a período la Municipalidad Provincial de Huaraz incrementa sus ingresos con el fin de bordear las bases propuestas con el uso de beneficios tributarios a corto plazo mas no los objetivos a largo plazo. Por tanto, no se refleja un adecuado control a las personas deudoras y morosas, tampoco un seguimiento exhaustivo en la fiscalización predial; que evite, por consiguiente, la espera de beneficios tributarios por parte de la población.

1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA:

La gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende (Malave, 1972).

Asimismo, la gestión la gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta y que por lo mismo difiere de una simple administración” (Domínguez, 2006).

Además, la recaudación tributaria comprende el cobro de los tributos y los intereses, así como las multas y los intereses. Para tener una recaudación económica, eficiente, efectiva y en constante mejora continua se requiere la toma de decisiones sobre la base de normas, procesos y procedimientos. (Pereda, 2008)

Es así que adquiere gran importancia la presente investigación, ya que permitirá conocer la gestión de cobranzas en la recaudación en los últimos dos años, que permita tomar decisiones correctivas sobre las inversiones a realizar mejoras en la calidad de vida en beneficio de la población del distrito de Independencia.

2.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

Teórica:

La presente investigación se justifica en la importancia que tiene el contar con una adecuada gestión de cobranzas de parte de la Municipalidad Distrital de Independencia hacia la recaudación del impuesto predial del distrito de Independencia, el mismo que le permitirá contribuir al incremento de su recaudación. Para la evaluación de las dimensiones de la gestión de cobranzas se ha tomado en consideración como punto de referencia el enfoque de Malave.

Práctico:

La presente investigación se orienta a evaluar la recaudación del impuesto predial de acuerdo a la gestión de cobranzas, con el efecto de generar acciones que constituyan aspectos determinantes para incrementar la recaudación, lo que nos permitirá generar ingresos económicos significativos para hacer frente a las necesidades de la población en su conjunto.

Científico:

La presente investigación busca, mediante la aplicación del método científico, contrastar la aplicabilidad de conceptos, en este caso de la gestión de cobranzas, el cual conceptualmente considera que su aplicación mejora la recaudación del impuesto predial.

3.- PROBLEMA:

¿En qué medida incide la Gestión de Cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016?

Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida las políticas de cobranzas inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016?
- b) ¿De qué manera el control de cobranzas inciden en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016?

4.- MARCO REFERENCIAL:

4.1.- MARCO CONCEPTUAL:

GESTIÓN:

“Es un concepto más avanzado que el de administración, se define como la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzca a una finalidad” (Heredia, 1985).

“La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta y que por lo mismo difiere de una simple administración” (Rubio Domínguez, 2006).

La gestión como sistema involucra un conjunto de dimensiones interrelacionados: objetivos y estrategia; prácticas directivas; estructura y

organización; métodos, instrumentos y herramientas; cultura y personalidad (Checkland, 1994).

Gestión Administrativa

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen objetivos y metas. La gestión administrativa es en esencia una gerencia del conocimiento, lo cual busca superar problemas y facilitar acciones de los ciudadanos y de sus organizaciones, este proceso requiere contar con un calificado recurso humano y otros recursos, para anticiparse a los problemas y resolver situaciones difíciles, así como para proyectarse a un futuro posible y diseñar los caminos necesarios que permitan su integración con la sociedad (Heredia, 1985).

La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos (Terry, 1980).

En Administración: una perspectiva global; refieren las funciones del administrador son: planificación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistemático. Fayol señala que estos elementos se aplican en

negocios, organizaciones, políticas, religiosas, filantrópicas y militares (Koontz y Weihrick, 2012).

Planificación:

La planificación se refiere a las acciones llevadas a cabo para realizar planes y proyectos de diferente índole. El proceso de planeación sigue un conjunto de pasos que se establecen inicialmente, y quienes realizan la planificación hacen uso de las diferentes expresiones y herramientas en que cuenta la planeación. La planificación tiene por objetivo volver realidad los planes, desde su concepción y si es el caso la operación en los diferentes niveles y amplitudes de la planeación (Koontz y Weihrick, 2012).

Organización:

Corresponde al proceso de organización, los recursos humanos, financieros y materiales de los que dispone la organización para alcanzar los objetivos deseados. Son muchos los modelos o estilos de organización que podemos encontrar. Las estructuras más comunes son:

- Organización lineal.
- Organización funcional.
- Organización por comité.
- Organización divisional.
- Organización matricial.

El propósito de la organización es volver eficaz a la organización mediante la cooperación humana. La razón en que existen niveles organizacionales está en marcar un límite de personas a las que pueda controlar un administrador de una manera más efectiva (Koontz y Weihrick, 2012).

Dirección:

Comprende la influencia interpersonal del administrador a través del cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización, mediante la supervisión, la comunicación y la motivación. En otros términos, consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización La tarea de dirección consiste fundamentalmente en liderar al personal y tomar decisiones (Koontz y Weihrick, 2012).

Control de Gestión:

Es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. El sistema de control de gestión desarrolla actividades de planificación, control y diagnóstico para que las reglas de gestión locales se correspondan a la estrategia trazada con un fin económico: la elevación del nivel del desempeño global, asumiendo de este modo una perspectiva integral de la organización. Es así, que la Gestión Administrativa es responsable por ser la herramienta de las políticas del gobierno, la manera como ella

funciona determina la eficiencia, eficacia y calidad de los resultados obtenidos (Koontz y Weihrick, 2012).

Control:

El control se ocupa de la eficiencia interna y existe una dimensión de la actividad de la organización que generalmente siempre queda olvidada de los procesos de control: se trata de la dimensión estratégica (Meny, 1992).

Indicadores de gestión:

Economía:

Según la Contraloría General de la República. (1998), la economía en el uso de los recursos, está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales la entidad adquiere recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (computarizados), obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y al menor costo posible. En el marco de la economía, se tiene que analizar los siguientes elementos: costo, beneficio y volumen de las operaciones. Estos elementos representan instrumentos en la planeación, gestión y control de operaciones para el logro del desarrollo integral de la institución y la toma de decisiones respecto al producto, precios, determinación de los beneficios, distribución, alternativas para fabricar o adquirir insumos, métodos de producción, inversiones de capital, etc. Es la base del establecimiento del presupuesto variable de la empresa.

Transparencia:

La transparencia significa el deber de las autoridades de realizar sus acciones de manera pública, como un mecanismo de control del poder y de legitimidad democrática de las instituciones públicas. Transparencia significa dejar pasar fácilmente la luz. En términos gubernamentales, la transparencia es una cualidad que permite el flujo adecuado y suficiente de información y pudiera considerársele un antídoto para frenar la corrupción, para contrarrestar cualquier tipo de suspicacia o sospecha que se tenga de determinada dependencia u organismo público (Contraloría General de la República, 1998).

Eficiencia:

Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato, 2004).

La eficiencia está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido (MAGU, 1998).

Las entidades podrán garantizar su permanencia en el mercado si se esfuerzan por llevar a cabo una gestión empresarial eficiente, orientada hacia el cliente y con un nivel sostenido de calidad en los productos y/o

servicios que presta. La eficiencia es la relación entre los resultados en términos de bienes, servicios y otros resultados y los recursos utilizados para producirlos (MAGU, 1998).

Eficacia:

Es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios (Pech).

Calidad:

La calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe de tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas (Juran, 1993).

La siguiente definición que cuenta con gran aceptación: “la calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (Zeithaml et al., 1993).

Gestión Municipal:

En un sentido estricto, la gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos como materiales y financieros (Gobierno Municipal, 2009).

“La gestión municipal requiere de la interrelación e integración de esfuerzo humano con los recursos materiales y financieros dentro de un aparato administrativo. Los elementos que la componen son: La dirección política y administrativa; recursos humanos, materiales y financieros, y la organización administrativa” (Alvares, 1998).

Gestión de cobranzas:

Consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende (Malave, 1972).

RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL:

Administración Tributaria:

El Gobierno Local a través de la Municipalidad, tal como el Gobierno Central a través de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), es el Órgano de Administración Tributaria Local y ejerce las facultades del estado para administrar los impuestos conferidos por ley, las contribuciones y las tasas municipales (derechos, arbitrios, licencias).

Comprende las siguientes funciones:

- La recaudación que implica las acciones de coerción para ejecutar la cobranza.
- La fiscalización o verificación de los contribuyentes y hechos que dan origen a las obligaciones tributarias para finalmente efectuar la determinación de la deuda.
- Recepción y procesamiento de declaraciones e información que presentan los vecinos contribuyentes.
- Facultad sancionatoria respecto a las infracciones administrativas tributarias, asimismo puede formular denuncia cuando se encuentre indicios razonables de la comisión de delitos tributarios a que se refiere el Código Penal.

Creación de Tributos:

Según la Constitución Política del Perú, los tributos sólo se crean, modifican, derogan o se establece una exoneración, exclusivamente por

Ley o Decreto Legislativo en caso de delegación de facultades, salvo los aranceles y tasas que se regulan por Decreto Supremo.

- **Catastro:** Es el registro descriptivo y gráfico de las fincas de naturaleza rústica y urbana, que tiene como principal función la determinación de la propiedad territorial y la determinación de la riqueza de un municipio (Berné, 2000).
- **Control de cobranzas:** Consiste en verificar si el proceso de cobranza ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos (Melinkoff, 1990).
- **Fraccionamiento de deuda:** Mecanismo de flexibilización que ofrece la Administración Tributaria para pagar las deudas con el Fisco (Decreto Legislativo N° 914, 2001).
- **Gestión de cobranza:** Resulta ser el camino y el proceso de cómo una organización logra los objetivos o metas, y es en este sentido que la gestión se considera un arte y una ciencia también (Maritza, 2001).
- **Impuesto Predial:** El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos, de propiedad de personas naturales o jurídicas. (Barrera, 2013)
- **Política de cobranza:** Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento (Gitman, 2003).

- **Recaudación:** La recaudación es la acción desplegada por la administración para hacer ingresar a la hacienda municipal el producto de los impuestos (León, 2000).
- **Recaudación voluntaria:** Ocurre cuando el contribuyente, de manera voluntaria, cumple con su obligación del pago de la deuda (Acuña, 2013).
- **Recaudación obligatoria:** Es la que corresponde a contribuyentes que no registran antecedentes de puntualidad, por lo que se busca que las paguen antes del vencimiento del plazo. Se dirige a los contribuyentes para recordarles: la fecha de vencimiento, el concepto y monto de la deuda, y los lugares y medios de pago (Acuña, 2013).
- **Recaudación coercitiva:** Se trata de ejercer una cobranza severa para lograr el pago del impuesto (Acuña, 2013).

4.2. MARCO TEÓRICO:

Políticas de Cobranzas:

Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento.

Estos procedimientos se explican a continuación:

- *Notificación por escrito:* constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más

exigente. Finalmente, se enviará una tercera y última carta planteando la situación de morosidad.

- *Llamadas telefónicas*: constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio el resultado esperado, en este caso el gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.
- *Visitas personales*: esta técnica puede ser muy efectiva y constituye la tercera opción, su efectividad radica en las altas posibilidades de que el cobro se haga en el acto.
- *Mediante agencias de cobranzas*: es la cuarta opción, puede no resultar rentable, puesto que consiste en recurrir a una agencia o a un abogado para que se encarguen de gestionar el cobro. Esto generalmente conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el cincuenta por ciento de las deudas cobradas.
- *Recurso legal*: es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes (Gitman, 2003).

Los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida, es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas (Levy, 2009).

Para Besley y Brighman (2003), las políticas de cobranza “se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar”. Según Gitman (2003) las políticas de cobranza de una empresa son los procedimientos adaptados para la cobranza de las cuentas pendientes cuando éstas vencen. Ambas definiciones como puede apreciarse coinciden, por lo tanto, la política de cobranza, son los procedimientos que sigue una empresa para coleccionar las cuentas por cobrar vencidas, se debe tener un equilibrio entre los costos y los beneficios de diferentes políticas de cobranza, a su vez que la empresa necesita determinar la fecha y la manera en la cual la notificación de la venta a crédito se transmitirá al comprador.

Tipos de procedimiento de cobranza:

Para Weston (1994), los procedimientos de cobranza deben tomar en cuenta una serie de aspectos para que sean acordes con los propósitos del mismo. Estos son: causas del porqué las ventas no se paguen a su vencimiento, sistemas que se utilizan para observar las cuentas y el análisis de las cuentas. Argumenta que existe una serie de procedimientos que permiten optimizar la función de cobranza de la empresa. Esto son: notificaciones por escrito; después de cierto número de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa envía una carta en términos corteses recordando al cliente su adeudo. Si no se hace caso la primera carta, se envía una segunda, más exigente, de ser necesario se remite otra. Las notificaciones de cobranza por escrito constituyen el

primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas. Se opta por las llamadas telefónicas si las notificaciones por escrito no dan resultado. El gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si éste presenta una explicación adecuada, se puede convenir en prorrogar el período de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado. Las visitas personales; esta técnica es mucho más común en el caso de los créditos a consumidores, pero puede también utilizarse si se trata de proveedores industriales el envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado, a requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz, ya que el pago podría efectuarse en el acto. Mediante agencias de cobranza, la empresa puede recurrir a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de las cuentas por cobrar.

Normalmente, los honorarios por esta clase de servicio son altos, ya que la compañía podría recibir menos de 50% del importe de las deudas así cobradas. El recurso legal es una medida extrema en el proceso de cobranza y representa una opción antes de recurrir a una agencia de cobros. Tal procedimiento no es solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de efectuar negocios con él en el futuro sin que garantice el pago final de los adeudos vencidos (Weston, 1994).

Controles aplicados a la gestión de cobranzas:

Todo sistema de cobranzas para ser considerado eficiente, tiene que partir de un procedimiento de control y, en la medida en que éste tienda, a la perfección, se ha de obtener como resultado la integración de un eficiente sistema. Teniendo en cuenta que la eficiencia de la cobranza ha de incidir en forma importante en el éxito o fracaso de la empresa, es que se hace necesario detenerse en el tema de control. En el mismo hemos de considerar no solo el control operativo del cobro, sino también los referidos al control de los fondos que se recauden. (blogspot).

Elementos constitutivos de un tributo:

- **La norma legal:** Que crea, modifica, deroga o exonera el tributo.
- **El hecho generador y el objeto gravado:** Que es el acto señalado en la norma legal, que origina la obligación tributaria y da lugar la prestación.
- **El sujeto obligado:** Que es el contribuyente o responsable del cumplimiento de la obligación tributaria.
- **El sujeto acreedor:** Que es la entidad u órgano del estado, a favor del cual se paga el tributo y a quien corresponde su rendimiento.
- **La base imponible:** Que es la valorización o cuantificación en dinero del objeto grabado con el Tributo.
- **La alícuota:** Es el porcentaje o tasa que se aplica sobre la base imponible para determinar el monto del tributo.
- **El pago, su forma y plazos:** La fecha de vencimiento del pago de la obligación.

- **Las inafectaciones o exoneraciones:** Son los sujetos o actividades no gravadas temporalmente, inafectas del tributo.
- **El órgano administrador:** La entidad autorizada por la Constitución Política del Perú o la Ley que tiene a su cargo la administración del tributo (registro, fiscalización, cobranza), (Guzman, 2012).

Recaudación tributaria

La recaudación tributaria comprende el cobro de los tributos y los intereses, así como las multas y los intereses. Para tener una recaudación económica, eficiente, efectiva y en constante mejora continua se requiere la toma de decisiones sobre la base de normas, procesos y procedimientos. La Ley de Tributación Municipal-Decreto Legislativo No. 776 establece que las municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes: i) Los impuestos municipales. ii) Las contribuciones y tasas. iii) Los impuestos nacionales creados en favor de las municipalidades y recaudados por el Gobierno Central. iv) Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal. Las municipalidades podrán celebrar convenios con una o más entidades del sistema financiero para la recaudación de sus tributos. Dicha recaudación debe basarse en estrategias tributarias eficientes para que rinda sus efectos, porque de otro modo no se cumplirán las metas de recaudación (Pereda, 2008).

La recaudación tributaria para que sea efectiva, conlleva la aplicación de políticas, estrategias y acciones para que los vecinos de la municipalidad puedan pagar sus tributos, multas e intereses moratorios en las condiciones establecidas por las normas. En este contexto un elemento fuerte es el cobro de los impuestos. Los impuestos municipales son los tributos cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la municipalidad al contribuyente. La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales. Los impuestos municipales son: i) Impuesto predial. ii) Impuesto de alcabala. iii) Impuesto al patrimonio vehicular. iv) Impuesto a las apuestas. v) Impuesto a los juegos. vi) Impuesto a los espectáculos públicos no deportivos (Galvez, 2007).

Conjunto de normas jurídicas que se refieren al establecimiento de los tributos. Esto es, a los impuestos, derechos, contribuciones especiales las relaciones jurídicas que se establecen entre la administración y los particulares con motivo de su nacimiento, o cumplimiento, a los procedimientos oficiosos o contenciosos que pueden surgir, y a las sanciones establecidas por su violación.

Asimismo, es necesario determinar el significado de la palabra recaudación. En las circunstancias y en el marco jurídico en que se desarrolla. Es la actividad del Estado en el entramado de la rama jurídica del derecho fiscal y la cual se entiende como materia fiscal, de lo relativo

a los ingresos que obtiene el Estado a través de: contribuciones, multas, recargos, derechos y aprovechamientos, así como la relación que nace entre el Estado y los contribuyentes como consecuencia de esa actividad. El objeto de la recaudación es realizar el cobro de las obligaciones tributarias que emanan del supuesto normativo contenido en las normas fiscales hechas por el legislador con anterioridad al hecho.

El impuesto es la prestación en dinero o en especie que establece el Estado conforme a la ley con carácter obligatorio a cargo de personas físicas o colectivas destinada a cubrir los gastos públicos.

La obligación fiscal consiste en el deber de entregar una cantidad de dinero al Estado en virtud de haberse causado un tributo, dicha cantidad puede solicitarse coactivamente en caso de falta de pago oportuno.

La finalidad de la obligación fiscal es recaudar las cantidades necesarias para sufragar los gastos públicos; surge con la realización de actos jurídicos imputables al sujeto pasivo. Esta cantidad se obtiene mediante estudios por el poder ejecutivo y aprobado por el congreso (De la Garza Sergio, 1999).

Impuesto predial:

El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. Para efectos del impuesto se considera

predios a los terrenos incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua. Así las edificaciones e instalaciones fijas y permanentes se constituyan partes integrantes de dichos predios, que no pueden ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la municipalidad distrital donde se encuentre ubicado el predio.

¿Quiénes están obligados al pago del impuesto predial?

Todas las personas que son propietarias de un predio tienen que cumplir con el pago del impuesto predial. Los predios son las edificaciones, casas o edificios y también los terrenos. Todas las personas o empresas propietarias de un predio, cualquiera sea su naturaleza tienen que pagar el impuesto predial. Cuando la existencia del propietario no pudiera ser determinada, son sujetos obligados al pago del impuesto, en calidad de responsables, los poseedores o tenedores, a cualquier título, de los predios afectos, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes (Decreto Legislativo, 2004)

¿A partir de cuándo se debe pagar el impuesto predial?

A partir del 1 de enero del año a que corresponde la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 1 de enero del año siguiente de producido el hecho.

¿Cómo se calcula la base imponible del impuesto predial?

La base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital. A efectos de determinar el valor total de los predios, se aplicará los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad y estado de conservación que formula el Consejo Nacional de Tasaciones – CONATA. Aprueba anualmente el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial.

En el caso de terrenos que no hayan sido considerados en los planos básicos arancelarios oficiales. El valor de los mismos será estimado por la Municipalidad Distrital respectiva o, en defecto de ella, por el contribuyente, tomando en cuenta el valor arancelario más próximo a un terreno de iguales características.

¿Cómo se calcula el impuesto predial?

Se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa de la siguiente manera:

Tramo de autovalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

Las municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT vigente al 1 de enero del año al que corresponde el impuesto (Decreto Legislativo N° 776, Ley de Tributación Municipal Art. 13°).

¿Cómo se debe declarar el Impuesto Predial?

Los contribuyentes están obligados a presentar declaración jurada:

- Anualmente el último día hábil del mes de febrero, salvo que el municipio establezca una prórroga.
- Cuando se efectúa cualquier transferencia de dominio de un predio o se transfieran a un concesionario la posesión de los predios integrantes de una concesión efectuada al amparo del Decreto Supremo N° 059-96- PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, o cuando la posesión de éstos revierta al Estado, así como cuando el predio sufra modificaciones en sus características que sobrepasen al valor de cinco (5) UIT. En estos casos, la declaración jurada debe presentarse hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos.
- Cuando así lo determine la administración tributaria para la generalidad de contribuyentes y dentro del plazo que determine

para tal fin (Decreto Legislativo, Ley de Tributación Municipal Art. 14°).

¿Cuáles son las formas de pago del Impuesto Predial?

El impuesto podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes alternativas:

- Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año.
- En forma fraccionada, hasta en cuatro cuotas trimestrales. En este caso, la primera cuota será equivalente a un cuarto del impuesto total resultante y deberá pagarse hasta el último día hábil del mes de febrero. Las cuotas restantes serán pagadas hasta el último día hábil de los meses de mayo, agosto y noviembre, debiendo ser reajustadas de acuerdo a la variación acumulada del Índice de Precios al por Mayor (IPM) que publica el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), por el período comprendido desde el mes de vencimiento de pago de la primera cuota y el mes precedente al pago (Decreto Legislativo, Ley de Tributación Municipal Art. 15°).

¿Quiénes están inafectos al pago de Impuesto Predial?

Los predios de propiedad de: El gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales; excepto los predios que hayan sido entregados en concesión al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y

reglamentarias, incluyendo las construcciones efectuadas por los concesionarios sobre los mismos, durante el tiempo de vigencia del contrato.

- Los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que el predio se destine a residencia de sus representantes diplomáticos o al funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas, legaciones o consulados. Así como los predios de propiedad de los organismos internacionales reconocidos por el gobierno que les sirvan de sede.
- Las sociedades de beneficencia, siempre que se destinen a sus fines específicos y no se efectúe actividad comercial en ellos.
- Las entidades religiosas, siempre que se destinen a templos, conventos, monasterios y museos.
- Las entidades públicas destinadas a prestar servicios médicos asistenciales.
- El Cuerpo General de Bomberos, siempre que el predio se destine a sus fines específicos.
- Las Comunidades Campesinas y Nativas de la sierra y selva, con excepción de las extensiones cedidas a terceros para su explotación económica.
- Las universidades y centros educativos, debidamente reconocidos, respecto de sus predios destinados a sus finalidades educativas y culturales, conforme a la Constitución Política del Estado.

- Las concesiones en predios forestales del Estado dedicados al aprovechamiento forestal y de fauna silvestre y en las plantaciones forestales.
- Los predios cuya titularidad correspondan a organizaciones políticas como: partidos, movimientos o alianzas políticas, reconocidos por el órgano electoral correspondiente.
- Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones de personas con discapacidad reconocidas por el CONADIS.
- Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones sindicales, debidamente reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, siempre y cuando los predios se destinen a los fines específicos de la organización.
- Los clubes departamentales, provinciales y distritales, constituidos conforme a Ley, así como la asociación que los representa, siempre que el predio se destine a sus fines institucionales específicos (Decreto Legislativo, Ley de Tributación Municipal Art. 17°).

¿Qué beneficios existen en el Impuesto Predial?

A los predios a que se alude a continuación se efectuarán una deducción del 50% en su base imponible, para efectos de la determinación del impuesto:

- Predios rústicos destinados y dedicados a la actividad agraria, siempre que no se encuentren comprendidos en los planos básicos arancelarios de áreas urbanas.

- Los predios urbanos donde se encuentran instalados los Sistemas de Ayuda a la Aeronavegación, siempre y cuando se dediquen exclusivamente a este fin (Decreto Legislativo, Ley de Tributación Municipal Art. 18°).

GESTIÓN DE COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL:

La gestión de la cobranza del impuesto predial es el conjunto de acciones que debe desarrollar la administración tributaria municipal para lograr el pago de la deuda tributaria. Esta gestión se inicia con la inscripción del contribuyente y su predio en los registros de la administración tributaria municipal y culmina con la cancelación total del tributo determinado. En este sentido, la gestión de la cobranza del impuesto predial busca el logro de los siguientes objetivos:

Cumplimiento voluntario del pago de la deuda tributaria

Los principales esfuerzos de la administración tributaria municipal deben centrarse en este objetivo, pues con él se trata de generar las condiciones necesarias para que el contribuyente realice el pago de forma voluntaria.

En esa línea, no se trata de ejercer una cobranza severa desde el inicio. Por el contrario: la cobranza a través de medios coactivos debería ser la última instancia a la que habría que recurrir para lograr el pago del impuesto.

Incremento de la recaudación

Este objetivo busca generar mayores recursos a la municipalidad a través del incremento de la recaudación. Idealmente, los esfuerzos de cobranza deben ser sostenidos, de modo que la recaudación sea creciente y, de alguna manera, predecible.

Generación de percepción de riesgo ante el no pago de la deuda tributaria

Este objetivo consiste en generar en los contribuyentes deudores del impuesto predial la percepción de que, en caso de incumplir sus obligaciones tributarias, se exponen al riesgo de ser sancionados o ponen en riesgo su patrimonio.

Generación de conciencia tributaria

Las actividades relacionadas con la gestión de la cobranza del impuesto predial ayudan a promover la conciencia tributaria en la población. Además de procurar el pago, se realiza una labor pedagógica que tiene como propósito formar e informar al contribuyente sobre sus deberes y derechos en materia tributaria (Barrera, 2013).

Gestión de cobranzas

La gestión consiste en realizar todas esas acciones para procurar la cobranza, estas acciones dependerán de la etapa en que se encuentre el proceso (preventivo o pre-coactivo). Será esencial la pro actividad no

esperar a que el contribuyente pague, sino acercarnos a él y la creatividad para desarrollar acciones inteligentes que logren captar la atención y compromiso del contribuyente (Hartmut, 2010).

a. Gestión en la etapa de cobranza preventiva:

Tiene como finalidad lograr el pago puntual de las obligaciones tributarias. Por lo tanto, se dirige a los contribuyentes para recordarles: la fecha de vencimiento, el concepto y monto de la deuda y los lugares y medios de pago. Resulta conveniente distinguir dos grandes medios para las gestiones de cobranza preventiva: masivos y personalizados.

b. Gestión en la etapa de cobranza pre-coactiva:

Como hemos visto antes, en la etapa pre-coactiva tenemos una deuda vencida que no ha sido pagada oportunamente. Por consiguiente, el contenido y tono de la comunicación deben variar pues ahora no solo se busca informar y recordar el pago, sino persuadir para el pago inmediato, generando la percepción de riesgo. Es decir, ya no solo se va a informar de la existencia de la deuda, podemos asumir que el contribuyente ya sabe que ésta existe sino de las implicancias de no pagarla, incluyendo intereses, gastos de cobranza y eventualmente la pérdida del bien.

c. Gestión en la etapa de cobranza coactiva:

Si finalizadas las acciones de cobranza preventiva y pre coactivo, la deuda tributaria continúa impaga, procede ingresar a la última etapa de la cobranza: el procedimiento de ejecución coactiva. En el

caso de las administraciones tributarias municipales, este procedimiento se encuentra regulado por la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva (Ley N° 26979) y sus modificatorias.

4.3. MARCO OPERACIONAL DE LAS VARIABLES:

VARIABLES:

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Gestión de Cobranzas.

VARIABLE DEPENDIENTE:

Recaudación del Impuesto Predial

4.3.1 MATRIZ DE CONSISTENCIA:

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>“Gestión de Cobranzas y Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016”</p>	<p>¿En qué medida incide la Gestión de Cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016?</p>	<p>La aplicación efectiva de la gestión de cobranzas incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia 2015-2016.</p>	<p>Determinar la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad de Independencia 2015-2016.</p>	<p>Determinar en qué medida incide la política de cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016.</p>
				<p>Analizar de qué modo el Control de Cobranzas incide en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016.</p>
				<p>Determinar el grado de asociación de la gestión de cobranzas con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia 2015-2016.</p>

4.3.2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Gestión de Cobranzas	Consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.	Planificación	Calidad	¿La entidad planifica las cobranzas en cada ejercicio fiscal?
				¿Los planes que realiza la entidad para la cobranza son de calidad?
		Organización	Economía	¿El procedimiento seguido para las cobranzas han sido efectivos?
				¿Las cobranzas realizadas han permitido tener mayor productividad a la entidad?
		Dirección	Eficiencia y Eficacia	¿Las actividades de cobranzas está dirigida por el responsable del área?
				¿Las cobranzas permitieron conseguir mayor recaudación?
				¿Los costos asumidos han permitido mejorar las cobranzas?
		Control de gestión	Transparencia	¿Los documentos de cobranzas para ser emitidos son revisados con mucha minuciosidad?
¿Los montos consignados son de acuerdo a las normas aplicables a los impuestos?				

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Recaudación del Impuesto Predial	La recaudación tributaria comprende el cobro de los tributos y los intereses, así como las multas y los intereses. Para tener una recaudación económica, eficiente, efectiva y en constante mejora continua se requiere la toma de decisiones sobre la base de normas, procesos y procedimientos.	Administración	Cumplimiento	¿Se proyecta con datos actualizados la recaudación del impuesto predial?
				¿Se llega a cumplir con los objetivos planteados a inicios del ejercicio fiscal?
		Impuesto predial	Impuesto	¿El impuesto predial se determina en base a las normas establecidas por el Estado?
				¿La recaudación del impuesto predial en los últimos años se ha incrementado considerablemente?
		Recaudación	Cobranza	¿Las cobranzas realizadas durante los últimos 2 años se han incrementado?
				¿Las estrategias de cobranzas aplicadas han sido las mejores en los 2 últimos años?
				¿El personal que labora en el área de cobranzas se encuentra capacitado?
				Políticas
¿Las políticas adoptadas por la institución han permitido incrementar los ingresos del impuesto predial?				

5.- HIPÓTESIS:

La aplicación efectiva de la gestión de cobranzas incide significativamente en el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia 2015-2016.

6. OBJETIVOS:

6.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar la incidencia de la Gestión de Cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia 2015-2016.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a.- Determinar en qué medida incide la política de cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016.
- b. Analizar de qué modo el Control de Cobranzas incide en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016.
- c.- Determinar el grado de asociación de la gestión de cobranzas con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia 2015-2016.

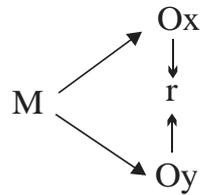
II. METODOLOGÍA:

2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

- * Según su finalidad:
Descriptivo.

* Diseño:

Correlacional



Donde:

M : Muestra

Ox : Variable independiente.

Oy : Variable dependiente.

* Técnica de contrastación:

Se utilizará la prueba estadística del chi cuadrado, el cual se realizará mediante la utilización del software SPSS, versión 22.

2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA:

La población está conformada por los servidores de la Municipalidad Distrital de Independencia, quienes laboran en las diferentes estructuras organizacionales. Estos servidores hacen un total de 288 trabajadores.

La fórmula para determinar el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(E^2(N-1) + Z^2 pq)}$$

Donde N = Número de servidores de la Municipalidad Distrital de Independencia.

$Z = 1.96 =$ para un nivel de confianza del 95%

$E = 5 \% =$ Error Estándar

$p = 50 \% =$ probabilidad a favor

$q = 50 \% =$ probabilidad en contra

El proyecto de investigación operará con el tamaño óptimo de la muestra determinada como sigue:

Tamaño inicial o sin ajustes:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(288)}{(0.05)^2(288-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{276.5952}{1.6779} = 164.846057 \approx 165$$

Tamaño definitivo de la muestra, o muestra ajustada:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n = \frac{165}{1 + \frac{165 - 1}{288}} = \frac{152}{1.569444} = 105.132773 \approx 105$$

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:

Para la recolección de datos se utilizará:

- Técnica: Encuesta.
- Herramienta: Cuestionario

Para obtener los datos requeridos se utilizará la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conteniendo preguntas formuladas a los contribuyentes de la unidad de análisis.

Para obtener información de la variable recaudación del impuesto predial se utilizará la técnica de análisis documental, mediante el análisis de contenidos de la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas.

Procesamiento y Análisis de la Información:

Para el procesamiento de la información se realizará el análisis del contenido de la información recabada con la encuesta que posteriormente se procesará al SPSS versión 22 que nos permitirá obtener cuadros y gráficos para su análisis correspondiente, asimismo se determinará el chi cuadrado y la contrastación de la hipótesis estadística.

La información recopilada, de cada una de las encuestas se analizaron a través el análisis estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 22, luego se construyeron las tablas lo que nos permitieron el análisis correspondiente y la comprobación de la hipótesis, determinando la relación de las variables.

Validación del Instrumento:

Para validar el instrumento se sometió a juicio de experto, quienes nos dieron su opinión y aprobación permitiendo realizar los ajustes necesarios. Una vez realizadas las correcciones se redactó la versión definitiva.

Confiabilidad del Instrumento:

En lo que respecta al grado de confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba a los trabajadores, a fin de aplicar la prueba Alpha de Cronbach en el SPSS.

Este indicador establece que un instrumento es válido y confiable cuando se determinar un valor de 0,70 como mínimo. (Nunnally, 1978)

En lo que respecta al grado de confiabilidad del instrumento se obtuvo 0.768 lo cual nos indicaba que tenía una alta confiabilidad para poder continuar con el tratamiento estadístico.

III.- RESULTADOS:

Sexo

Tabla N° 01

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según sexo

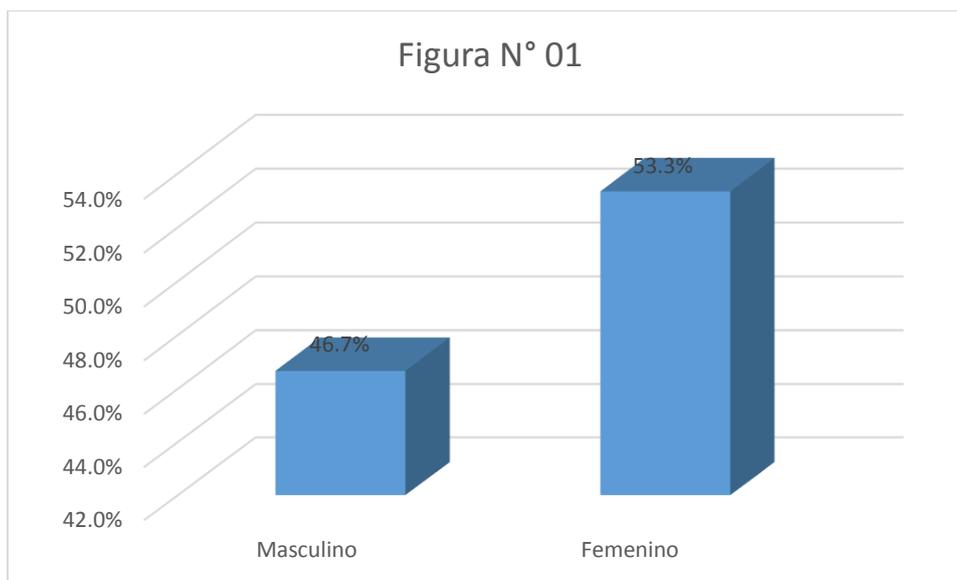
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	49	46.7%	46.7%
Femenino	56	53.3%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 01

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según sexo



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De la tabla N° 01 y figura N° 01 se desprende que, según la distribución de género, encontramos que el porcentaje de trabajadores según género es: femenino con un 53.3%; mientras que el masculino alcanza el 46.7%.

Edad

Tabla N° 2

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según Edad

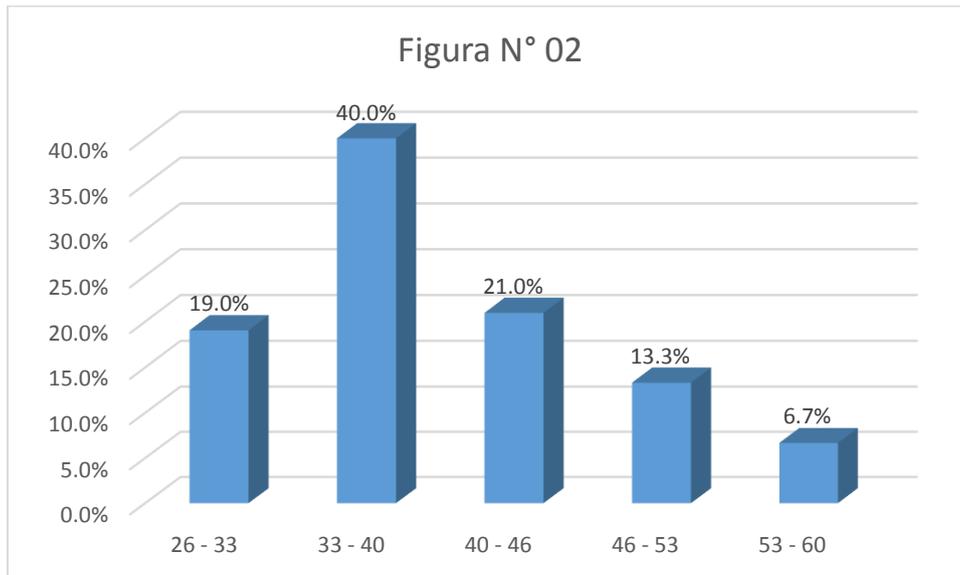
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
26 - 33	20	19.0%	19.0%
33 - 40	42	40.0%	59.0%
40 - 46	22	21.0%	80.0%
46 - 53	14	13.3%	93.3%
53 - 60	7	6.7%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 02

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según Edad



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De la tabla N° 02 y figura N° 02 se desprende que, bajo los intervalos realizados, se observa que la edad mínima de los contribuyentes en el presente estudio es de 26 años.; mientras que la edad máxima es de 60 años respectivamente; encontrando el mayor porcentaje de 40% en el intervalo 33 – 40; y el menor con un 6.7% el intervalo 53– 60 años.

Nivel de Instrucción

Tabla N° 03

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según Nivel de Instrucción

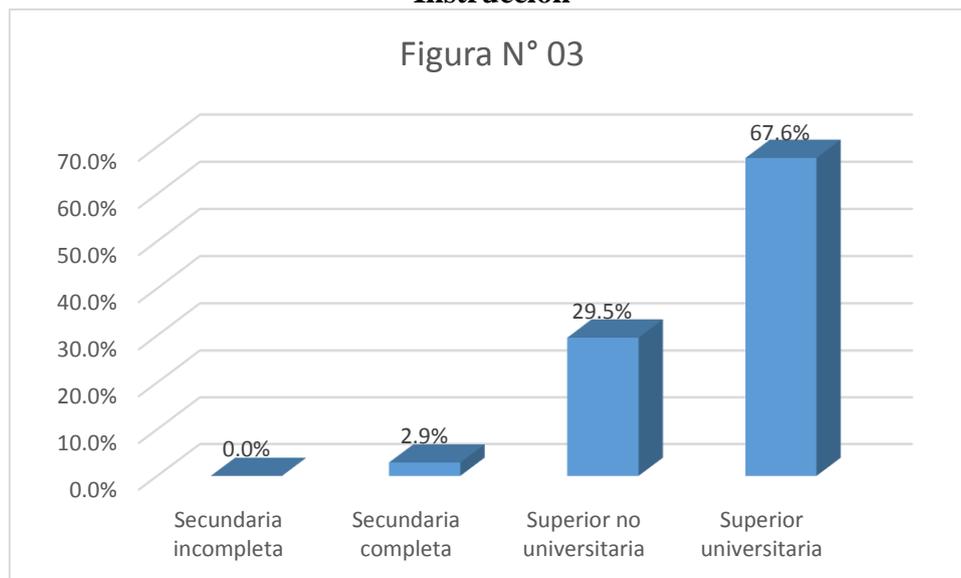
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria incompleta	0	0.0%	0.0%
Secundaria completa	3	2.9%	2.9%
Superior no universitaria	31	29.5%	32.4%
Superior universitaria	71	67.6%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 03

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según Nivel de Instrucción



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

El 67.6% de la muestra de trabajadores de la municipalidad tiene como nivel de instrucción el nivel superior universitaria, el 29.5% tiene el nivel superior no universitaria; mientras que en el nivel secundaria completa, alcanza un 2.9%.

¿La entidad planifica las cobranzas en cada ejercicio fiscal?

Tabla N° 04

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según la planificación de las cobranzas en cada ejercicio fiscal

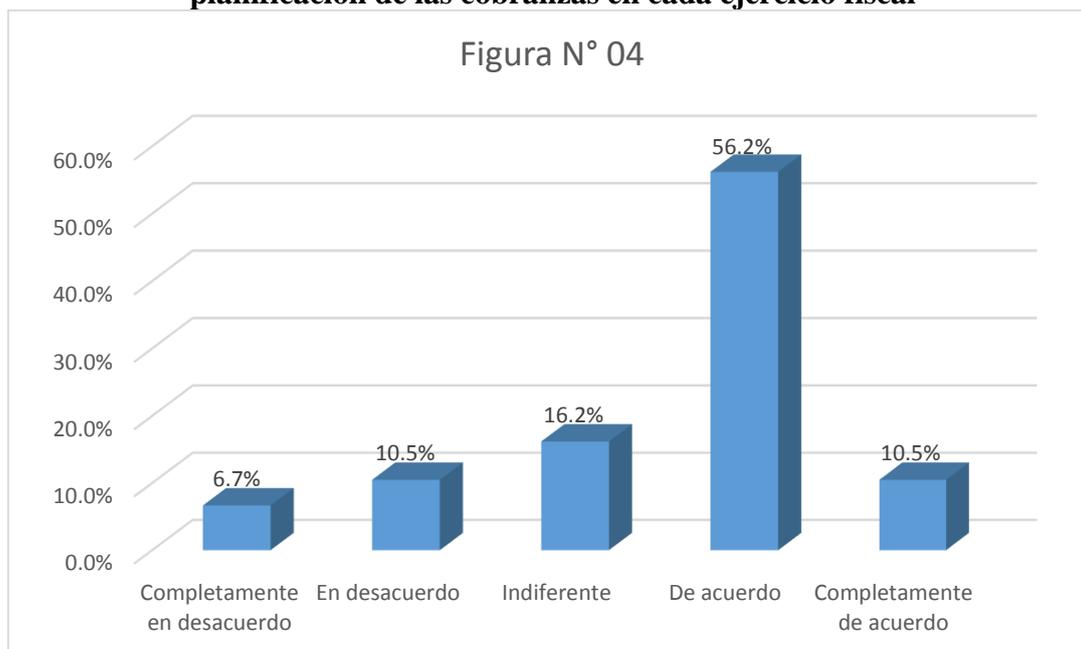
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	7	6.7%	6.7%
En desacuerdo	11	10.5%	17.1%
Indiferente	17	16.2%	33.3%
De acuerdo	59	56.2%	89.5%
Completamente de acuerdo	11	10.5%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 04

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según la planificación de las cobranzas en cada ejercicio fiscal



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 04 y figura N° 04, el 56.2% se encuentra de acuerdo con que la entidad planifica las cobranzas, el 16.2% se muestra indiferente, el 10.5% está en desacuerdo, un 10.5% se muestra completamente de acuerdo; mientras que un 6.7% refiere estar completamente en desacuerdo.

¿Los planes que realiza la entidad para la cobranza son de calidad?

Tabla N° 05

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según planes que realiza la entidad para las cobranzas son de calidad

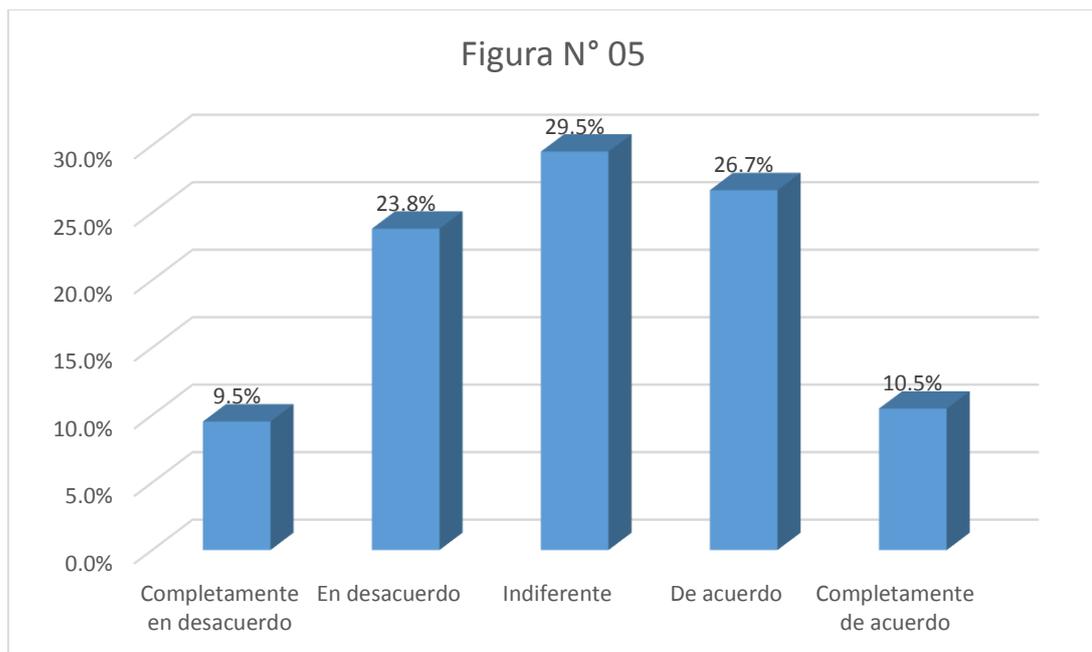
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	10	9.5%	9.5%
En desacuerdo	25	23.8%	33.3%
Indiferente	31	29.5%	62.9%
De acuerdo	28	26.7%	89.5%
Completamente de acuerdo	11	10.5%	100.0%
Total	105	100%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 05

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según planes que realiza la entidad para las cobranzas son de calidad



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 05 y figura N° 05, el 29.5% se muestra indiferente con que los planes que realizan son de calidad, el 26.7% se encuentra de acuerdo, el 23.8% se muestra en desacuerdo, un 10.5% refiere estar completamente de acuerdo y un 9.5% se encuentran completamente en desacuerdo.

¿El procedimiento seguido para las cobranzas han sido efectivos?

Tabla N° 06

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según efectividad de los procedimientos seguidos para las cobranzas

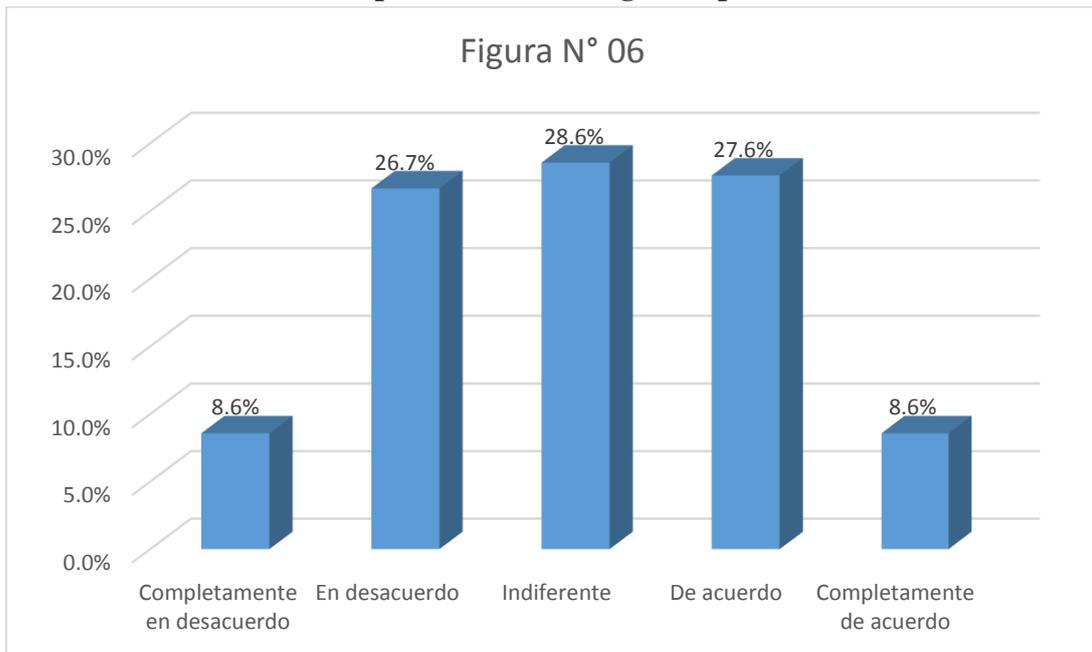
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	9	8.6%	8.6%
En desacuerdo	28	26.7%	35.2%
Indiferente	30	28.6%	63.8%
De acuerdo	29	27.6%	91.4%
Completamente de acuerdo	9	8.6%	100.0%
Total	105	100%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 06

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según efectividad de los procedimientos seguidos para las cobranzas



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 06 y figura N° 06, el 28.6% se muestra indiferente con que los procedimientos en las cobranzas han sido efectivos, el 27,6% se muestra de acuerdo, el 26.7% refieren estar en desacuerdo; mientras que un 8.6% se encuentran completamente de acuerdo y un 8,6% refiere estar completamente en desacuerdo.

¿Las cobranzas realizadas han permitido tener mayor productividad a la entidad?

Tabla N° 07

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según mayor productividad por las cobranzas realizadas

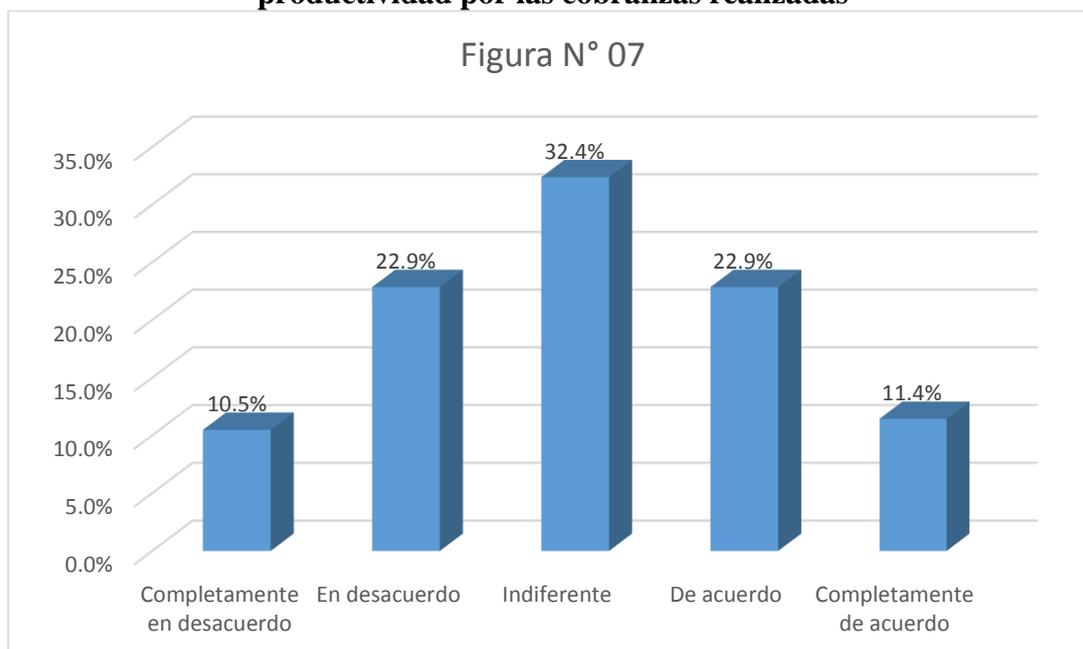
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	11	10.5%	10.5%
En desacuerdo	24	22.9%	33.3%
Indiferente	34	32.4%	65.7%
De acuerdo	24	22.9%	88.6%
Completamente de acuerdo	12	11.4%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 07

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según mayor productividad por las cobranzas realizadas



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 07 y figura N° 07, el 32.4% se muestra indiferente con que las cobranzas permiten mayor productividad, el 22.9% se encuentra de acuerdo, el 22.9% se muestra en desacuerdo, un 11.4% se muestra completamente de acuerdo y un 10.5% está completamente en desacuerdo.

¿Las actividades de cobranzas está dirigida por el responsable del área?

Tabla N° 08

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según las cobranzas está dirigida por el responsable del área

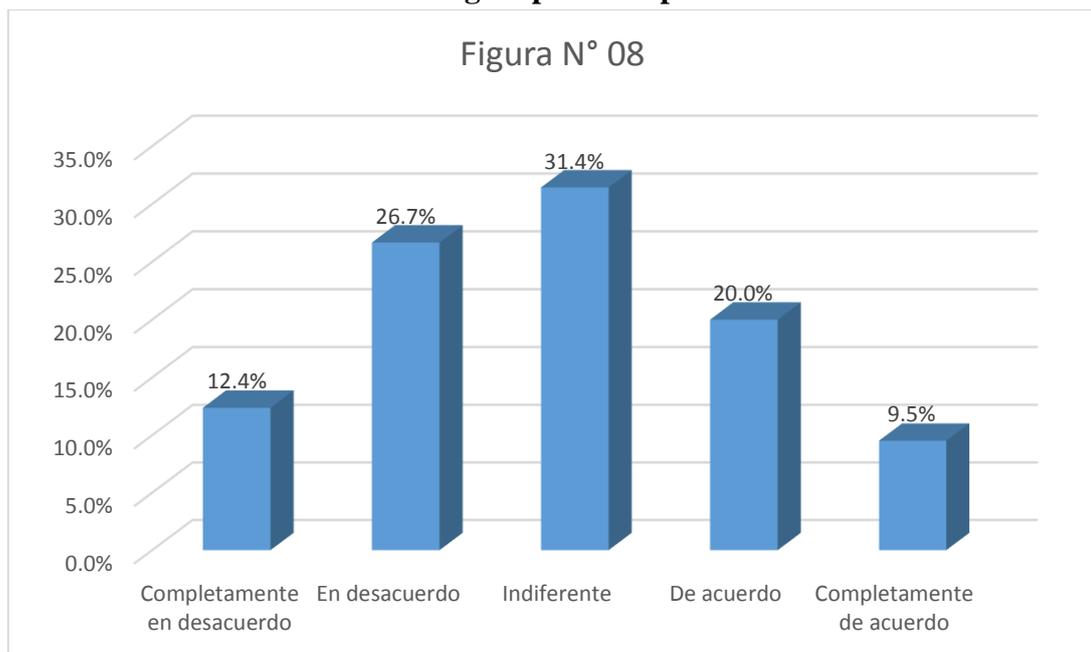
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	13	12.4%	12.4%
En desacuerdo	28	26.7%	39.0%
Indiferente	33	31.4%	70.5%
De acuerdo	21	20.0%	90.5%
Completamente de acuerdo	10	9.5%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 08

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según las cobranzas está dirigida por el responsable del área



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 08 y figura N° 08, el 31.4% se muestra indiferente con que las cobranzas sea dirigido por el responsable del área, el 26.7% se muestra en desacuerdo, el 20% se encuentra de acuerdo, mientras que un 12.4% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿Las cobranzas permitieron conseguir mayor recaudación?

Tabla N° 09

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según mayor recaudación debido a las cobranzas

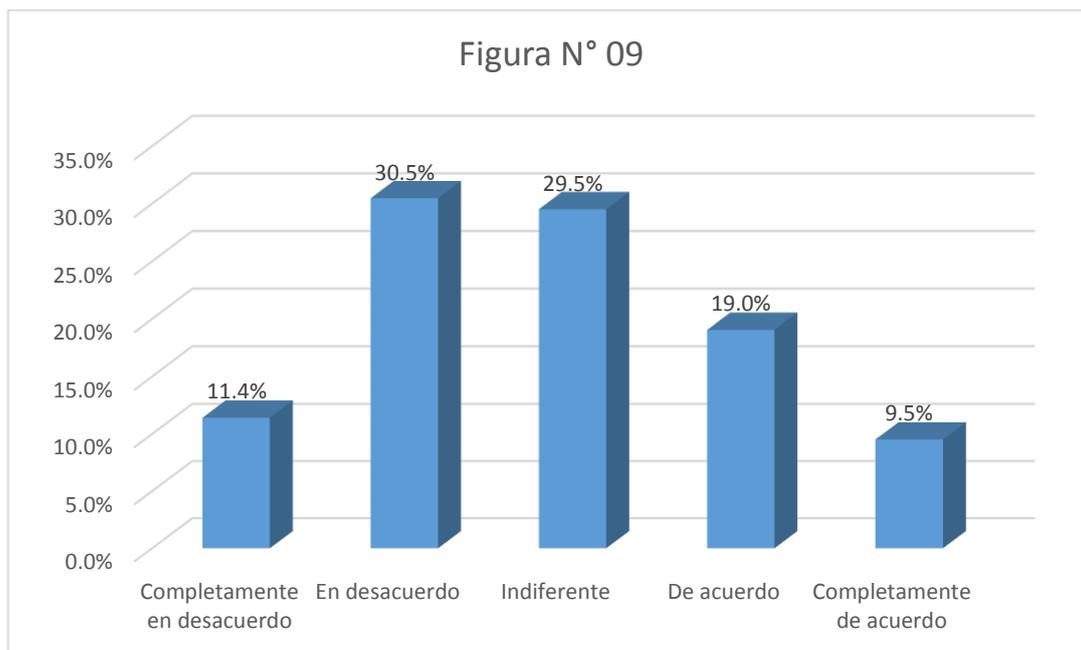
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	12	11.4%	11.4%
En desacuerdo	32	30.5%	41.9%
Indiferente	31	29.5%	71.4%
De acuerdo	20	19.0%	90.5%
Completamente de acuerdo	10	9.5%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 09

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según mayor recaudación debido a las cobranzas



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 09 y figura N° 09, el 30.5% se muestran en desacuerdo con que las cobranzas permitieron conseguir mayor recaudación, el 29.5% se muestra indiferente, el 19% se muestra de acuerdo, un 11.4% se muestra completamente en desacuerdo; mientras que un 9.5% se encuentra completamente en desacuerdo.

¿Los costos asumidos han permitido mejorar las cobranzas?

Tabla N° 10

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según costos que han permitido mejorar las cobranzas

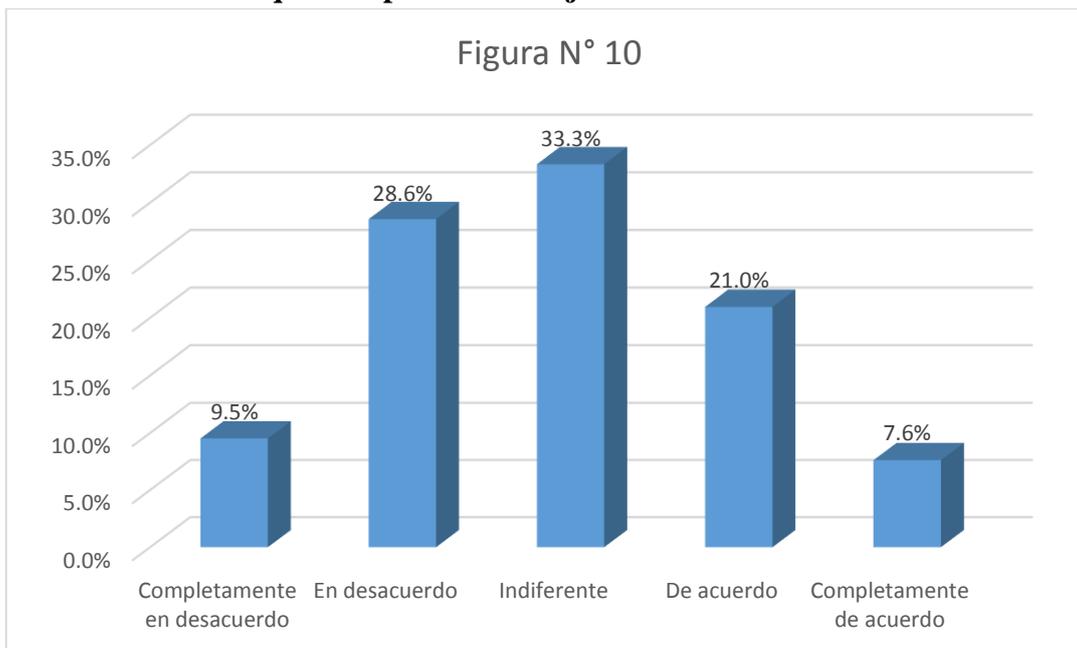
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	10	9.5%	9.5%
En desacuerdo	30	28.6%	38.1%
Indiferente	35	33.3%	71.4%
De acuerdo	22	21.0%	92.4%
Completamente de acuerdo	8	7.6%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 10

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según costos que han permitido mejorar las cobranzas



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 10 y figura N° 10, el 33.3% se muestra indiferente con que los costos han permitido mejorar las cobranzas, el 28.6% se encuentra en desacuerdo, el 21% se muestra de acuerdo, un 9.5% se encuentra completamente en desacuerdo y un 7.6% se encuentran completamente de acuerdo.

¿Los documentos de cobranzas para ser emitidos son revisados con mucha minuciosidad?

Tabla N° 11

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según revisión minuciosa de los documentos de cobranzas

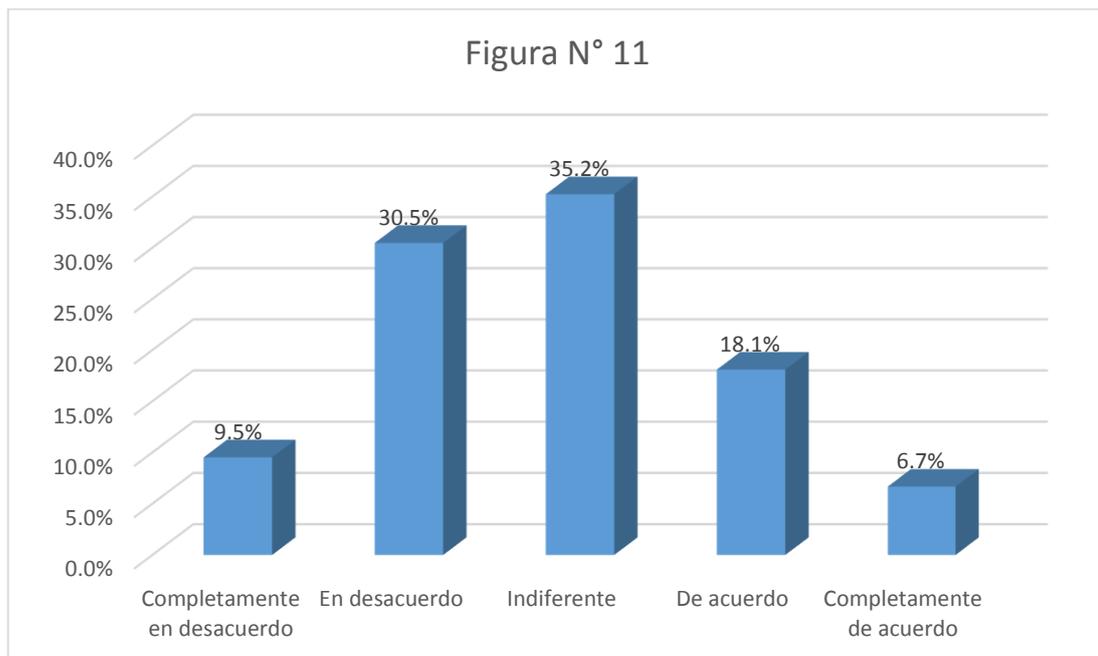
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	10	9.5%	9.5%
En desacuerdo	32	30.5%	40.0%
Indiferente	37	35.2%	75.2%
De acuerdo	19	18.1%	93.3%
Completamente de acuerdo	7	6.7%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 11

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según revisión minuciosa de los documentos de cobranzas



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 11 y figura N° 11, el 35.2% se muestra indiferente con que los documentos de cobranzas para ser emitidos son revisados minuciosamente, el 30.5% se encuentra en desacuerdo, mientras que un 18.1% se encuentra de acuerdo, el 9.5% en muestra completamente en desacuerdo y sólo un 6.7% se muestra completamente de acuerdo.

¿Los montos consignados son de acuerdo a las normas aplicables a los impuestos?

Tabla N° 12

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según aplicación de la norma a los impuestos que cobra

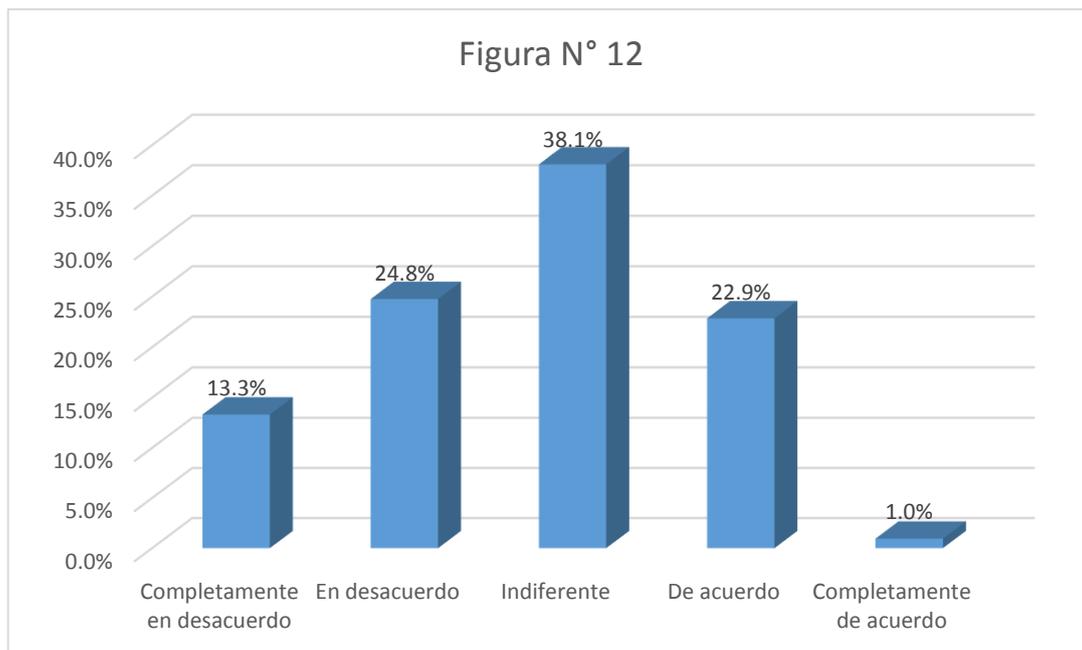
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	14	13.3%	13.3%
En desacuerdo	26	24.8%	38.1%
Indiferente	40	38.1%	76.2%
De acuerdo	24	22.9%	99.0%
Completamente de acuerdo	1	1.0%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 12

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según aplicación de la norma a los impuestos que cobra



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 12 y figura N° 12, el 38.1% se muestra indiferente con que los montos son consignados están acorde a las normas aplicables a impuestos, el 24.8% se encuentra en desacuerdo, un 22.9% se muestra de acuerdo; mientras que un 13.3% se muestra completamente en desacuerdo; y un 1% se encuentra completamente de acuerdo.

¿Se proyecta con datos actualizados la recaudación del impuesto predial?

Tabla N° 13

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según proyección de la recaudación con datos actualizados

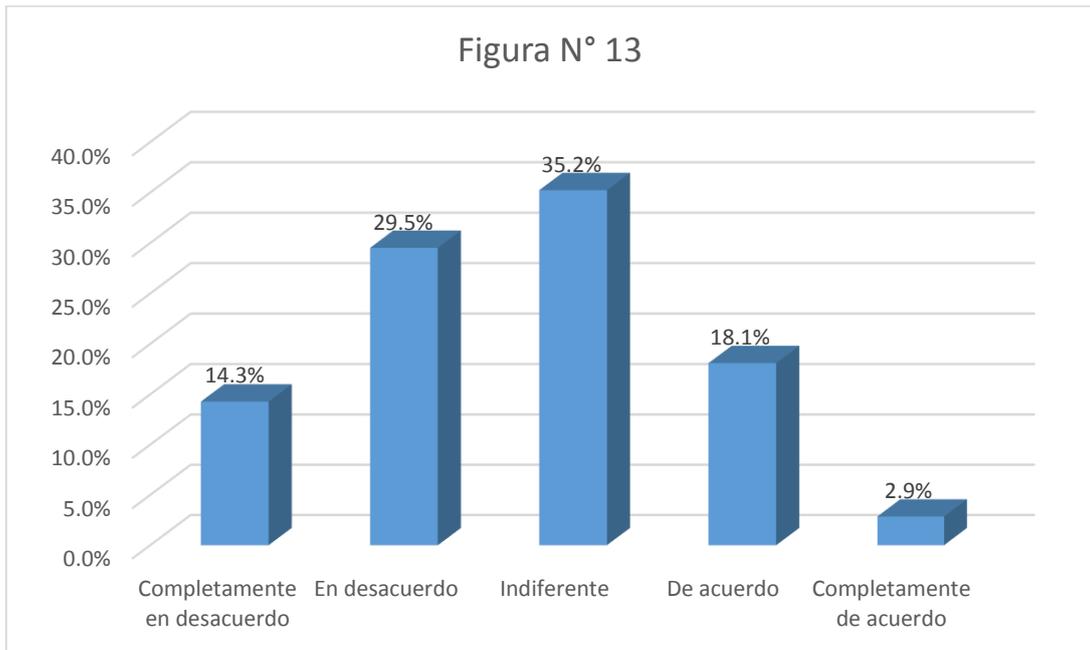
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	15	14%	14.3%
En desacuerdo	31	30%	43.8%
Indiferente	37	35%	79.0%
De acuerdo	19	18%	97.1%
Completamente de acuerdo	3	3%	100.0%
Total	105	100%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 13

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según proyección de la recaudación con datos actualizados



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 13 y figura N° 13, el 35.2% se muestra indiferente con que se proyecta con datos actualizados la recaudación del impuesto predial, el 29.5% se encuentra en desacuerdo, el 18.1% se muestra de acuerdo, un 14.3% se encuentra completamente en desacuerdo y un 2.9% se muestra completamente de acuerdo.

¿Se llega a cumplir con los objetivos planteados a inicios del ejercicio fiscal?

Tabla N° 14

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según se cumple con los objetivos planteados

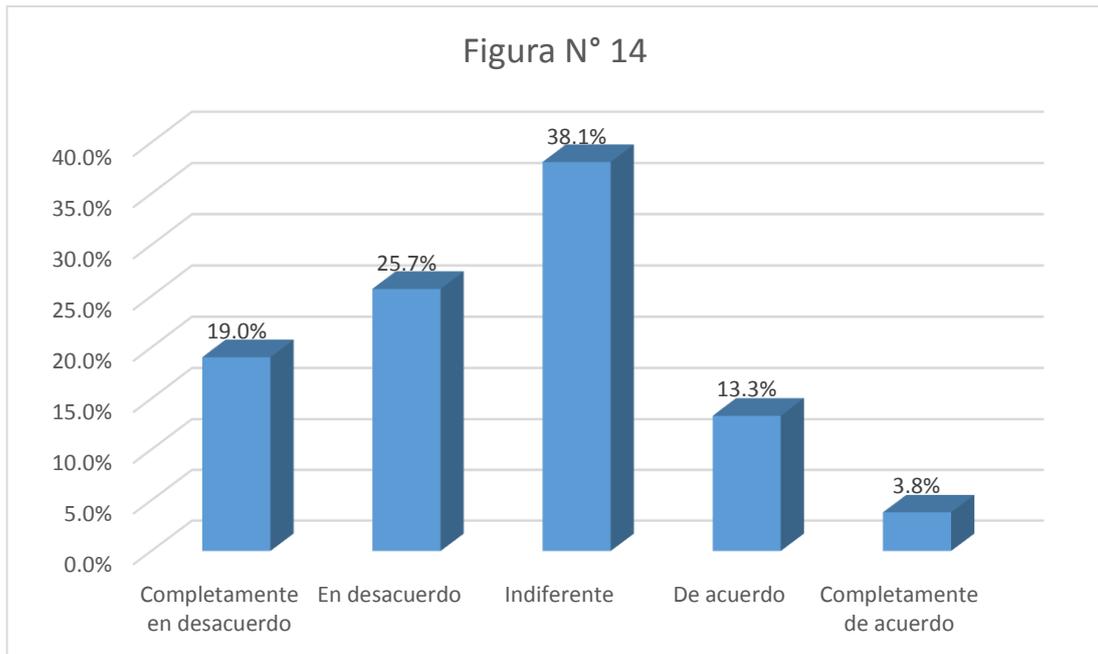
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	20	19.0%	19.0%
En desacuerdo	27	25.7%	44.8%
Indiferente	40	38.1%	82.9%
De acuerdo	14	13.3%	96.2%
Completamente de acuerdo	4	3.8%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 14

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según se cumple con los objetivos planteados



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 14 y figura N° 14, el 38.1% se muestra indiferente con que se llegan a cumplir los objetivos planteados, el 25.7% se encuentra en desacuerdo, el 19% se encuentra completamente en desacuerdo, un 13.3% se encuentra de acuerdo y, un 3.8% se encuentra completamente de acuerdo.

¿El impuesto predial se determina en base a las normas establecidas por el Estado?

Tabla N° 15

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según Determinación del impuesto en función a las normas dadas por el Estado

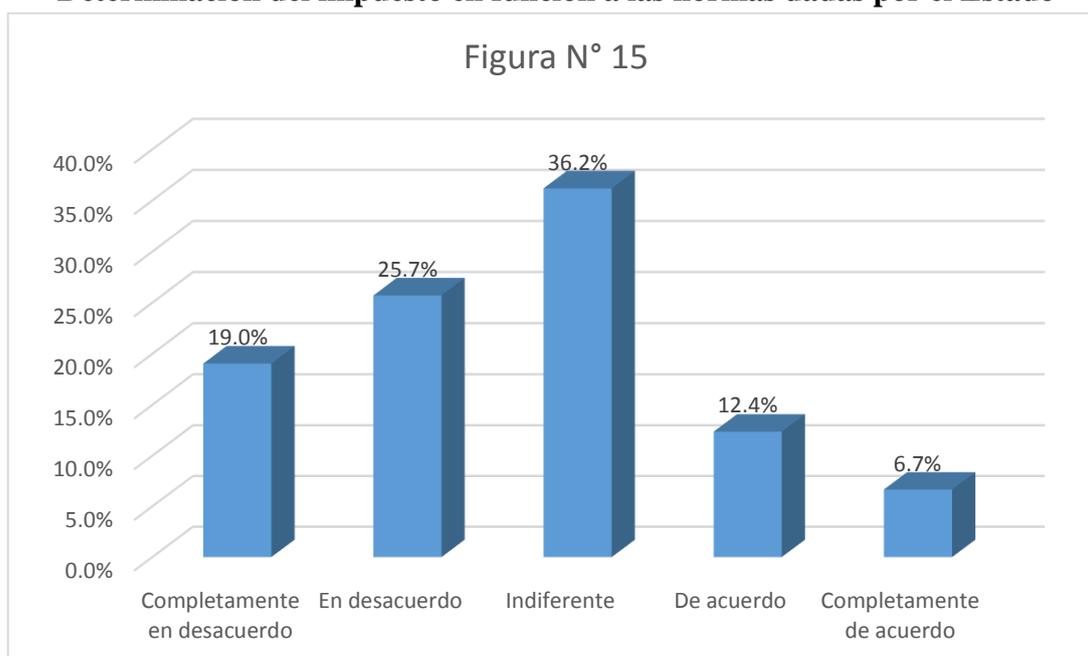
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	20	19.0%	19.0%
En desacuerdo	27	25.7%	44.8%
Indiferente	38	36.2%	81.0%
De acuerdo	13	12.4%	93.3%
Completamente de acuerdo	7	6.7%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 15

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según Determinación del impuesto en función a las normas dadas por el Estado



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 15 y figura N° 15, el 36,2% se muestra indiferente con que se determina el impuesto predial en base a la normatividad, el 25.7% se encuentra en desacuerdo, un 19% se encuentra completamente en desacuerdo, un 12.4% se encuentra de acuerdo; mientras que un 6.7% se encuentra completamente de acuerdo.

¿La recaudación del impuesto predial en los últimos años se ha incrementado considerablemente?

Tabla N° 16

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según incremento considerable de la recaudación

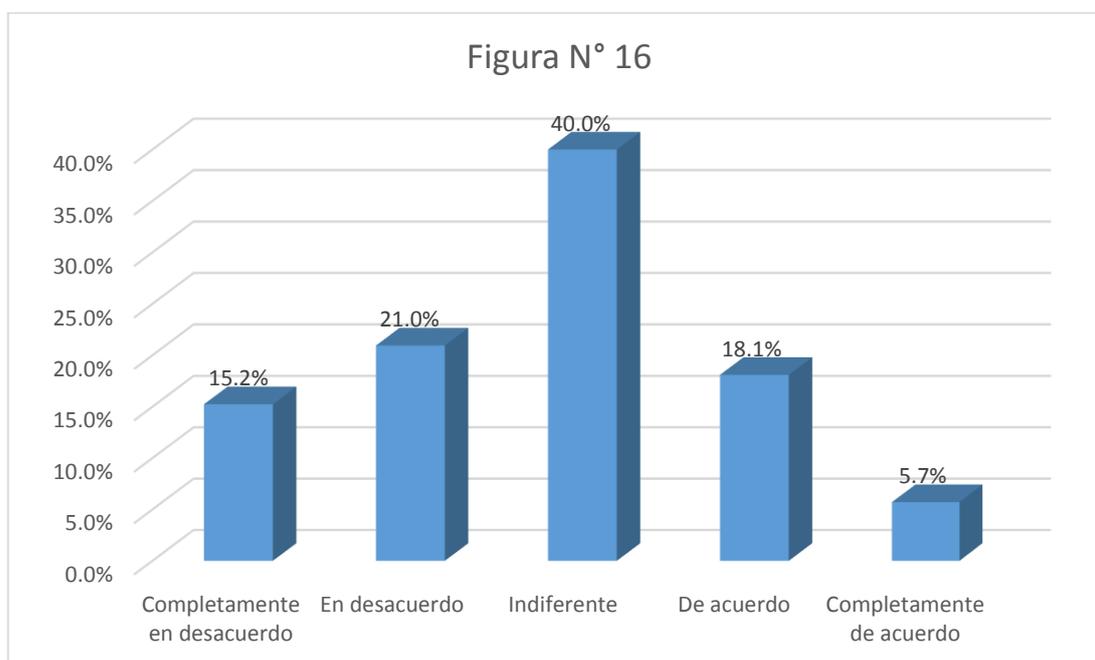
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	16	15.2%	15.2%
En desacuerdo	22	21.0%	36.2%
Indiferente	42	40.0%	76.2%
De acuerdo	19	18.1%	94.3%
Completamente de acuerdo	6	5.7%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 16

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según incremento considerable de la recaudación



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 16 y figura N° 16, el 40% se muestra indiferente con que se ha incrementado la recaudación del impuesto predial, el 21% se encuentra en desacuerdo, un 18.1% se encuentra de acuerdo, un 15.2% se encuentra completamente en desacuerdo, mientras que un 5.7% se muestra completamente de acuerdo.

¿Las cobranzas realizadas durante los últimos 2 años se han incrementado?

Tabla N° 17

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según incremento de las cobranzas en los dos últimos años

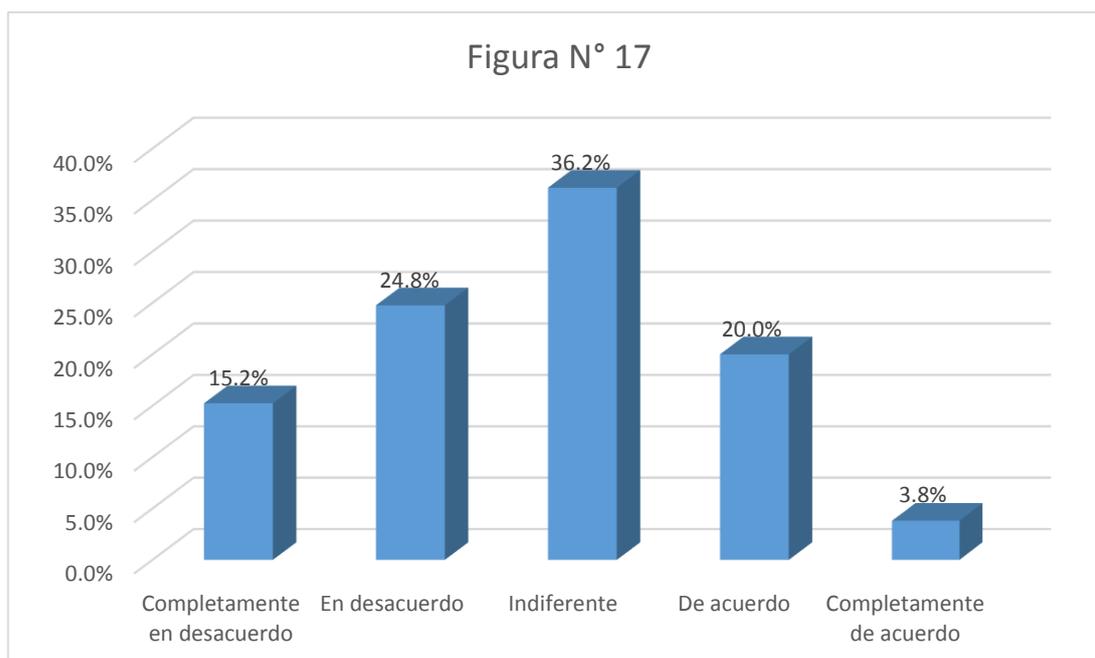
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	16	15.2%	15.2%
En desacuerdo	26	24.8%	40.0%
Indiferente	38	36.2%	76.2%
De acuerdo	21	20.0%	96.2%
Completamente de acuerdo	4	3.8%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 17

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según incremento de las cobranzas en los dos últimos años



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 17 y figura N° 17, el 36.2% se muestra indiferente con que las cobranzas realizadas se han incrementado en los último dos años, el 24.8% está en desacuerdo, el 20% se muestra de acuerdo, un 15.2% se encuentra completamente en desacuerdo y, un 3.8% se muestra completamente de acuerdo.

¿Las estrategias de cobranzas aplicadas han sido las mejores en los 2 últimos años?

Tabla N° 18

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según las estrategias de cobranza han sido mejores en los dos últimos años

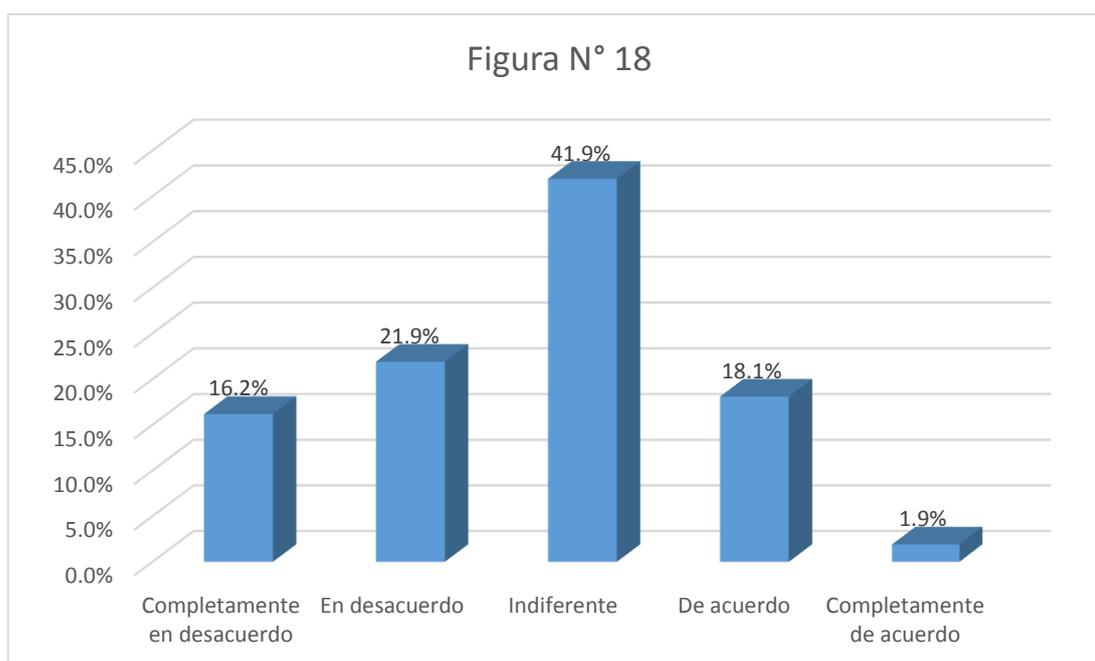
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	17	16.2%	16.2%
En desacuerdo	23	21.9%	38.1%
Indiferente	44	41.9%	80.0%
De acuerdo	19	18.1%	98.1%
Completamente de acuerdo	2	1.9%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 18

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según las estrategias de cobranza han sido mejores en los dos últimos años



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 18 y figura N° 18, el 41.9% se muestra indiferente con que las estrategias planteadas han sido mejores en los dos últimos años, el 21.9% está en desacuerdo, el 18.1% está de acuerdo; mientras que un 16.2% se encuentra completamente de acuerdo, en tanto sólo un 1.9% está completamente de acuerdo.

¿El personal que labora en el área de cobranzas se encuentra capacitado?

Tabla N° 19

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según el personal que labora en cobranzas está capacitado

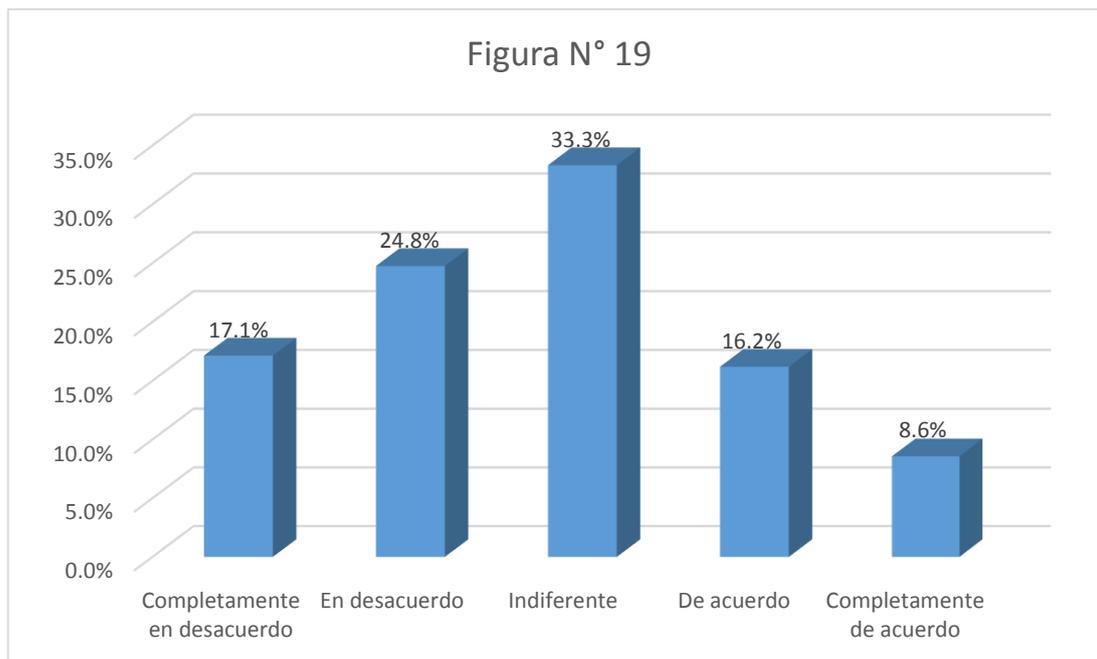
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	18	17.1%	17.1%
En desacuerdo	26	24.8%	41.9%
Indiferente	35	33.3%	75.2%
De acuerdo	17	16.2%	91.4%
Completamente de acuerdo	9	8.6%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 19

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según el personal que labora en cobranzas está capacitado



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 19 y figura N° 19, el 33.3% se muestra indiferente con que el personal de cobranzas se encuentra capacitado, el 24.8% se encuentra en desacuerdo, el 17.1% se encuentran completamente en desacuerdo; mientras que un 16.2% se encuentra de acuerdo y sólo un 8.6% refiere estar completamente de acuerdo.

¿Las políticas de cobranzas aplicadas por la entidad son las adecuadas?

Tabla N° 20

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según las políticas de cobranzas de la entidad son las adecuadas

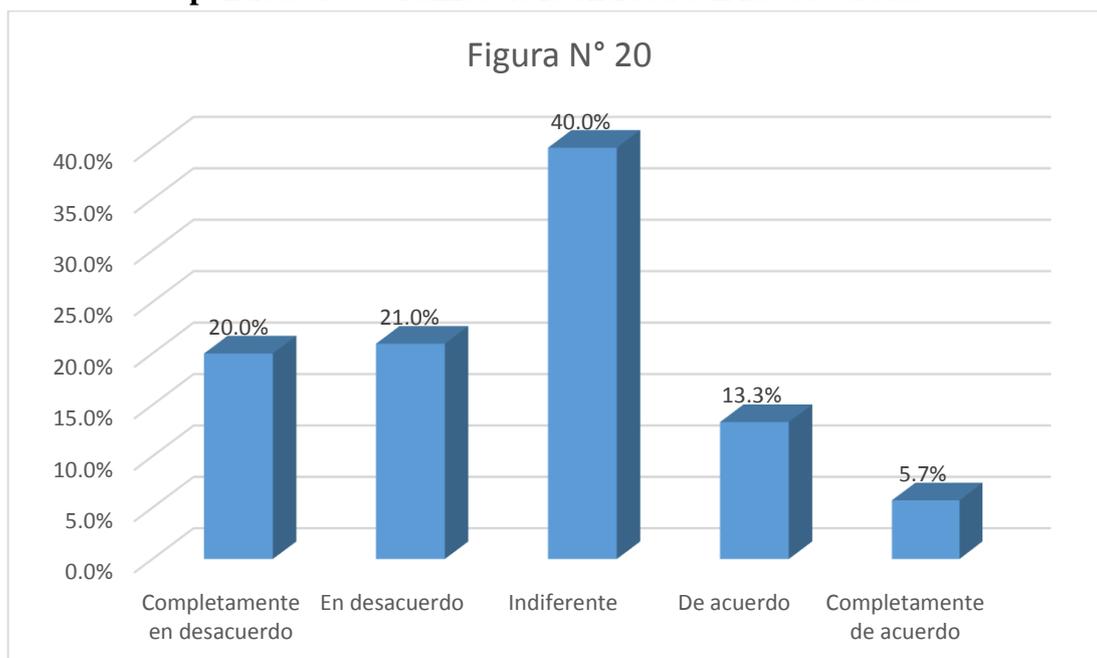
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	21	20.0%	20.0%
En desacuerdo	22	21.0%	41.0%
Indiferente	42	40.0%	81.0%
De acuerdo	14	13.3%	94.3%
Completamente de acuerdo	6	5.7%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 20

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según las políticas de cobranzas de la entidad son las adecuadas



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 20 y figura N° 20, el 40% se muestra indiferente con que las políticas de cobranzas son las adecuadas, el 21% se muestra en desacuerdo, un 20% refieren estar completamente en desacuerdo, el 13.3% se encuentran de acuerdo, mientras que un 5.7% se encuentra completamente de acuerdo.

¿Las políticas adoptadas por la institución han permitido incrementar los ingresos del impuesto predial?

Tabla N° 21

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según las políticas han permitido incrementar los ingresos

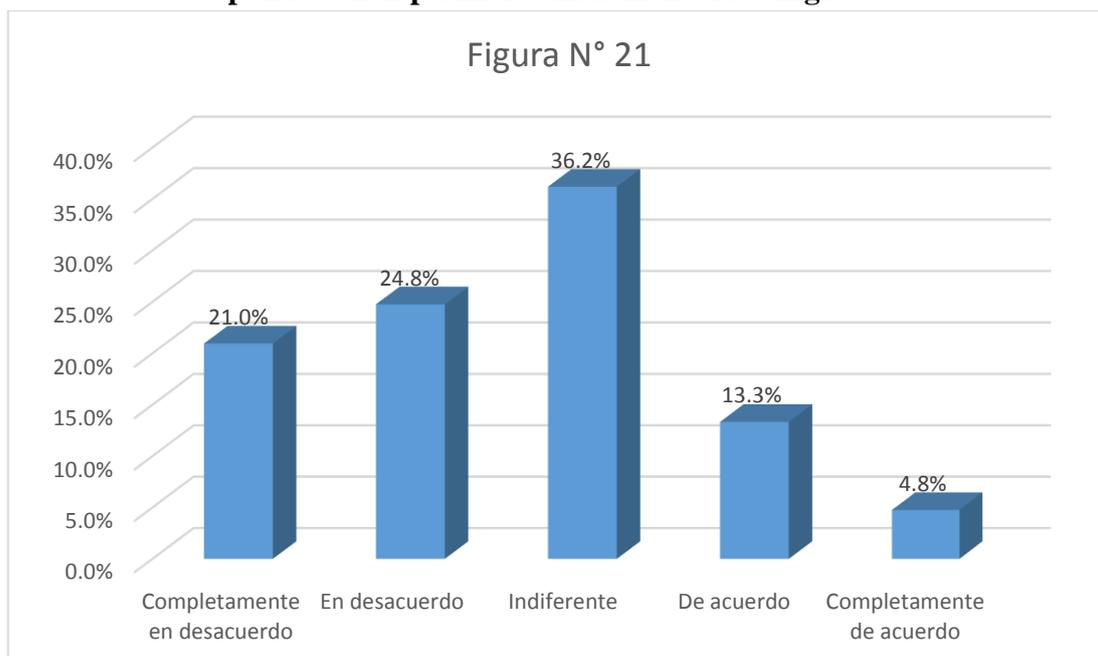
	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completamente en desacuerdo	22	21.0%	21.0%
En desacuerdo	26	24.8%	45.7%
Indiferente	38	36.2%	81.9%
De acuerdo	14	13.3%	95.2%
Completamente de acuerdo	5	4.8%	100.0%
Total	105	100.0%	

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

Figura N° 21

Muestra de Trabajadores de la Municipalidad de Independencia, según las políticas han permitido incrementar los ingresos



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

De los resultados de la tabla N° 21 y figura N° 21, el 36.2% se muestra indiferente con que las políticas han permitido incrementar los ingresos, el 24.8% refieren estar en desacuerdo, el 21% se muestra completamente en desacuerdo, el 13.3% se encuentran de acuerdo; mientras que un 4.8% se muestra completamente de acuerdo.

IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:

ANÁLISIS:

Tabla N° 22

Relación entre la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, 2015-2016

Gestión de Cobranzas*Recaudación del impuesto predial tabulación cruzada

			Recaudación del impuesto predial			Total
			Alta	Media	Baja	
Gestión de Cobranzas	Buena	Recuento	20	4	0	24
		% del total	19,0%	3,8%	0,0%	22,9%
	Regular	Recuento	16	39	2	57
		% del total	15,2%	37,1%	1,9%	54,3%
	Mala	Recuento	1	10	13	24
		% del total	1,0%	9,5%	12,4%	22,9%
Total		Recuento	37	53	15	105
		% del total	35,2%	50,5%	14,3%	100,0%

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

En la tabla, se observa que, del cien por ciento de encuestados acerca de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia; el 50.5% refiere que se tiene un nivel medio de recaudación, mientras que el 35.2% sostiene que es alta y sólo el 14.3% refiere un nivel bajo de recaudación. Asimismo, el 54.3% sostiene que la gestión de cobranzas desarrollado por la Municipalidad de Independencia es regular; mientras que un 22.9% considera que es buena y, un 22.9 considera que es mala.

Tabla N° 23

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	67,384 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	62,944	4	,000
Asociación lineal por lineal	46,817	1	,000
N de casos válidos	105		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,43.

Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

En la tabla N° 23, se puede apreciar que el p-valor obtiene un valor de 0,000, con 4 grados de libertad, siendo el valor de la prueba estadística de chi cuadrado de 67,384.

Tabla N° 24

Correlaciones

		Gestión de Cobranzas	Recaudación del impuesto predial
Gestión de Cobranzas	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	105	105
Recaudación del impuesto predial	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	105	105

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

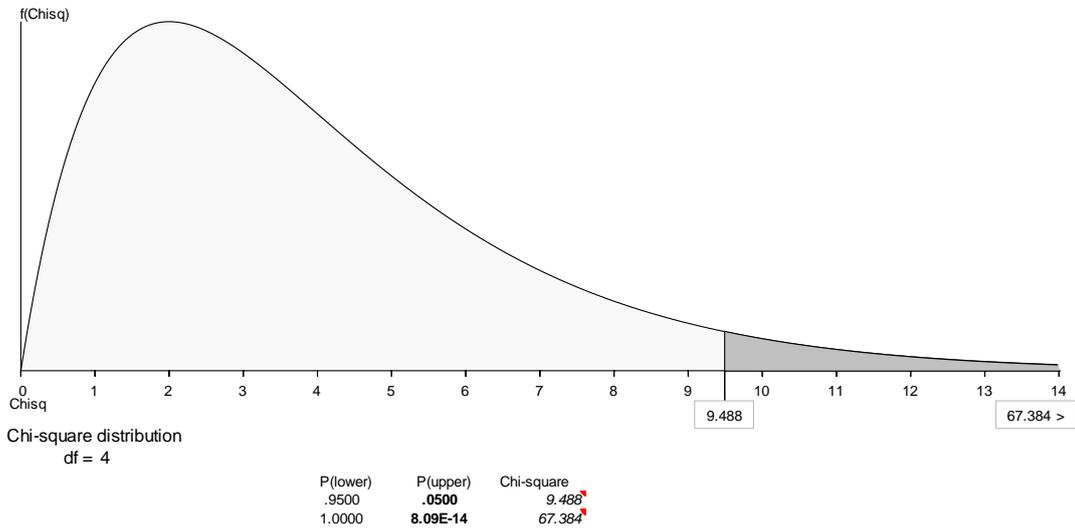
Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

En la tabla N° 24, se aprecia el valor del coeficiente de r de Pearson tiene un valor de 0,671, siendo el valor positivo, por lo que se puede concluir que la relación es alta y directa.

Figura N° 22

Relación entre la gestión de cobranzas con la recaudación del Impuesto predial en la municipalidad de Independencia, 2016



Fuente: Encuesta de opinión.

Elaboración: Bach. Luis Alberto Rímac Damián.

En la figura N° 22, se observa que el valor de la prueba de chi cuadrado es 67.384, el cual está en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0), con este resultado se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre la gestión de cobranzas y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, a un nivel de confianza del 95%. En tal sentido se cumple la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

DISCUSIÓN:

En relación al primer objetivo el cual fue determinar en qué medida incide la política de cobranzas en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, se observó que sí incide, ya que al desarrollar políticas adecuadas y en cumplimiento de la normatividad correspondiente deviene en que el usuario se sienta comprometido con realizar el pago correspondiente, condición similar se presenta en lo expresado por Camaya, (2007), la gestión de cobranza de los reparos fiscales del impuesto sobre las actividades económicas de industria, comercio, servicios y similares es un acto que le corresponde a los municipios para la captación de ingresos públicos, ha dado un modesto rendimiento fiscal en cuanto a la renta global de la economía que ha permitido mantener el equilibrio y la coordinación macroeconómica; y ha incentivado a la ordenación y promoción del desarrollo económico y social de los municipios. Por tal motivo, corresponde a la administración tributaria municipal asegurar que las políticas de cobranza establecidas se ajusten a las normas globales, sobre guardar los recursos, asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna. La Constitución Política del Estado hace énfasis en que los organismos públicos y específicamente las alcaldías, deben gestionar un efectivo proceso para recaudar los tributos correspondientes, con miras a revertir ese dinero en beneficio de la colectividad. Condición concordante con lo manifestado por Malave (1972) la gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

En relación al segundo objetivo específico el cual fue analizar de qué modo el Control de Cobranzas incide en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad de Independencia, podemos señalar que incide significativamente, debido a la recuperación e incremento de la recaudación del

impuesto predial en los dos últimos años, al respecto Apiscope, (2009) refiere que el Impuesto sobre Inmuebles Urbanos constituyen una de las fuentes de ingreso ordinarios más importantes con que cuenta el Municipio Iribarren para hacerle frente al gasto público. El proceso de recaudación de estos impuestos no ha sido eficiente producto de la ordenanza y la falta de un mecanismo de presión fiscal que obligue al contribuyente a cumplir con sus deberes formales, ya que el objetivo final de la administración del Estado es la prestación de servicios eficientes y eficaces a los ciudadanos. Por tanto, uno de los principios estratégicos en los que descansa una administración tributaria moderna es el cumplimiento de estos deberes formales en forma voluntaria. Para alcanzar este principio, además de las acciones de control dirigidas a combatir la evasión fiscal, es fundamental que se actúe con una clara vocación de servicio público, permitiendo por un lado la reducción del costo fiscal indirecto, y por otro, el cumplimiento de los deberes de los contribuyentes. El municipio cuenta con un sistema automatizado, lo que resulta muy positivo ya que está en función de la modernización y agilización de trámites. Sin embargo, los sistemas de información no están actualizados lo que supone que no hay comunicación entre la dirección de catastro y la dirección de hacienda, por lo que no se adecua un sistema de recaudación, lo que desvirtúa con la misión de agilización y modernización del mismo; concordante con lo que manifiesta Domínguez, (2006) la gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta y que por lo mismo difiere de una simple administración.

En relación al tercer objetivo específico el cual fue determinar el grado de asociación de la gestión de cobranzas con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, podemos observar que existe una asociación y/o relación directa y significativa, lo cual implica desarrollar una adecuada gestión de cobranzas aplicando las normas correspondientes, lo cual redundaría en tener mayor recaudación que permita hacer frente a las diversas necesidades de la población, como refiere López & Quito, (2008). En su

investigación la gestión de cobranza municipal y su incidencia en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad provincial del distrito capital de Barranca, refiere que la gestión de cobranza municipal por los servicios prestados no incidió ya que hubo déficit y se tuvo que cubrir los gastos con otras fuentes de financiamiento, concordante con lo señalado por Hartmut, (2010). las cobranzas Tiene como finalidad lograr el pago puntual de las obligaciones tributarias. Por lo tanto, se dirige a los contribuyentes para recordarles: la fecha de vencimiento, el concepto y monto de la deuda y los lugares y medios de pago. Resulta conveniente distinguir dos grandes medios para las gestiones de cobranza preventiva: masivos y personalizados; tenemos una deuda vencida que no ha sido pagada oportunamente. Por consiguiente, el contenido y tono de la comunicación deben variar pues ahora no solo se busca informar y recordar el pago, sino persuadir para el pago inmediato, generando la percepción de riesgo. Es decir, ya no solo se va a informar de la existencia de la deuda, podemos asumir que el contribuyente ya sabe que ésta existe sino de las implicancias de no pagarla, incluyendo intereses, gastos de cobranza y eventualmente la pérdida del bien.

V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

CONCLUSIONES:

- 1.- 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.

- 2.- Del análisis estadístico y la discusión realizada se concluye que 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.

- 3.- Del análisis estadístico y la discusión realizada se concluye que 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.

RECOMENDACIONES:

- 1.- La adecuada gestión de cobranzas requiere el involucramiento de todos los que participan directa e indirectamente con ella a fin de verse reflejado en el incremento de la recaudación del impuesto predial, por lo que se recomienda involucrar a las demás áreas en una etapa del proceso, capacitándolos en temas de la calidad del servicio

- 2.- El nivel de recaudación alta, radica en la obtención de mayores beneficios para la entidad y la población en su conjunto, pues a fin de mantener los niveles altos de recaudación se recomienda hacer uso adecuado de los recursos materiales y humanos que dispone la entidad, realizando un adecuado gasto.

- 3.- Al medir la gestión de cobranzas y su relación con el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Independencia, al existir una relación directa y significativa, se recomienda innovar los procedimientos y gestión de cobranzas, que permitirá tener a la población contenta y al incremento de la recaudación y por ende a la productividad de la entidad.

VI.- AGRADECIMIENTO:

A Dios, mis padres, por su apoyo incondicional en cada momento que ha formado parte de mi formación profesional.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Barrera, S. (2013). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial* (1ra edición ed.). Miraflores.

Betancourt, L. (1985). *Organización y Administración: Un Enfoque de Sistemas*. Editorial Norma.

Brachfield, P. (2005). *Jaque a los impagados. España: Gestión 2000*. Caicedo, e. a. Gestión de la Empresa. Editorial McGraw Hill. México.

Heckland, P. (1994). *La Metodología de Sistemas Suaves en Acción*. Noriega Editores. México.

Chiavenato, Idalberto. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. Cultural S.A. (s.f.). Diccionario de Marketing (1999 ed.).

De la Garza Sergio, c. p. (1999). *Derecho Fiscal* (2da Edición Oxford University Press ed.). México.

Decreto Legislativo, N. 7. (2004). *Ley de Tributación Municipal*. Lima, Perú.

Effio Pereda, F. (2008). *Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo*. Editora y distribuidora Real S.R.L.

Galvez Rosasco, J. (2007). *Fiscalización Tributaria*. Lima: Contadores & Empresas.

Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. Editorial Pearson Educación. México

Hartmut Paulsen, (2010). *Manual para la mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales*. Lima: SAT Lima.

Levy, L. (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. México: Editorial Fiscales ISEF.

Ley de Tributación Municipal, Art. 11. (s.f.).

Maritza, H. T. (2001). *El control de Gestión Empresarial*. La Habana: Ed Del ISPJAE.

Meny, (1992). *Control y Evaluación de la Gestión Pública*. España.

Moya, E. (2003). *Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario* Tercera Edición. Venezuela.

Rubio Domínguez, P. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial - Fundamentos Teóricos y aplicaciones Prácticas*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial.

USAID/PERÚ, M. (2011). *Manual para la mejora de la recaudación*. Lima: Nuevo Estudio.

Weston, J. F. (1994). *Fundamentos de Administración Financiera*. Décima Edición, Editorial Mc Graw Hill. México.

LINKCOGRAFÍA:

Amoretti Ismodes, P. (2010). *Administración Tributaria Municipal*. Trabajo Monográfico. Lima, Perú.

Apiscope de Becerra, N. J. (2009). *La gestión municipal y su incidencia en la recaudación de los ingresos provenientes del impuesto sobre inmuebles urbanos*

en el Municipio Irribarren del Estado de Lara. Tesis. Barquisimeto, Estado de Lara, Venezuela.

Calix, M. (2011). *Gestión Administrativa.* Recuperado de <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>

Camaya de Ramos, M. (2007). *Medidas de Control para la Gestión de Cobranza de los Reparos Fiscales del Impuesto sobre las Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios y Similares que realiza el Municipio Los Taques del Estado de Falcón.* Los Taques, Estado de Falcón, Venezuela.

Jara Rajuelo, Tito Armando (2008); en su investigación, *Influencia de la Gestión Municipal en la recaudación y evasión tributaria en las distritales de la provincia de Barranca.*

León, S. (2000). *Descentralización Municipal.* Recuperado, de <http://www.geocities.com/mialcaldia.html>.

López Choque, A. J. (2008). *La gestión de cobranza municipal y su incidencia en la prestación de servicios públicos en la Municipalidad Provincial del Distrito Capital de Barranca, 2002-2007.* Tesis. Barranca, Perú.

Rosales Ramírez, J. D. (2014). *La Administración Tributaria y su incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial de Huaraz del período 2010 al 2012.* Tesis. Huaraz, Perú.

VIII. ANEXOS:



Universidad San Pedro

ENCUESTA

La presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Independencia, para lo cual agradeceré leer detenidamente y marcar con una (X) con la respuesta que considera adecuada a su opinión. Las respuestas son de uso confidencial. agradeceré responda con la mayor sinceridad posible.

A.- PARTE I

1.- Sexo: Masculino Femenino

2.- Edad: _____ años.

3.- Nivel de instrucción:

Secundaria completa	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>
Superior no universitaria	<input type="checkbox"/>	Universitaria	<input type="checkbox"/>

B.- PARTE II

N°	Opiniones	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo
1	¿La entidad planifica las cobranzas en cada ejercicio fiscal?					
2	¿Los planes que realiza la entidad para la cobranza son de calidad?					
3	¿El procedimiento seguido para las cobranzas han sido efectivos?					
4	¿Las cobranzas realizadas han permitido tener mayor productividad a la entidad?					
5	¿Las actividades de cobranzas esta dirigida por el responsable del área?					
6	¿Las cobranzas permitieron conseguir mayor recaudación?					
7	¿Los costos asumidos han permitido mejorar las cobranzas?					
8	¿Los documentos de cobranzas para ser emitidos son revisados con mucha minuciosidad?					
9	¿Los montos consignados son de acuerdo a las normas aplicables a los impuestos?					
10	¿Se proyecta con datos actualizados la recaudación del impuesto predial?					
11	¿Se llega a cumplir con los objetivos planteados a inicios del ejercicio fiscal?					
12	¿El impuesto predial se determina en base a las normas establecidas por el Estado?					
13	¿La recaudación del impuesto predial en los últimos años se ha incrementado considerablemente?					
14	¿Las cobranzas realizadas durante los últimos 2 años se han incrementado?					
15	¿Las estrategias de cobranzas aplicadas han sido las mejores en los 2 últimos años?					
16	¿El personal que labora en el área de cobranzas se encuentra capacitado?					
17	¿Las políticas de recaudación aplicadas por la entidad son las adecuadas?					
18	¿Las políticas adoptadas por la institución han permitido incrementar los ingresos del impuesto predial?					