



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR
LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHICLAYO – 2020**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

Autor:

Bach. Briones Esquen Alessandro Raul
<https://orcid.org/0000-0002-2846-4486>

Asesor:

Mg. Limberg Zuñe Chero
<https://orcid.org/0000-0002-3888-9445>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú
2022

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TITULO:

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN
DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CHICLAYO – 2020**

Briones Esquen Alessandro Raul

AUTOR

Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia

PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Ríos Cubas Martin Alexander

SECRETARIO DE JURADO

Mg. Balcázar Paiva Eveling Sussety

VOCAL DE JURADO

Mg. Limberg Zuñe Chero

ASESOR DE TESIS



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **CONTABILIDAD** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

BRIONES ESQUEN ALESSANDRO RAUL	DNI: 71464295	
--------------------------------	---------------	---

Pimentel, 06 de Marzo del 2023.

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres, pues sin ellos no lo habría logrado. Su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso doy mi trabajo en ofrenda por su paciencia y amor, por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, porque este trabajo de investigación ha sido una gran bendición en todo sentido, y gracias a él, mis ganas de seguir adelante no cesan, es por eso que puedo decir que esta primera meta en mi vida, está cumplida.

Agradezco infinitamente a mis padres y hermana que en todo sentido me apoyaron, para poder culminar esta tesis, por confiar en mí en todo momento y que a pesar de las caídas que haya podido tener, estuvieron ahí para levantarme y darme la mano. Gracias por ser mi motivo y mi única fuerza de seguir adelante.

RESUMEN

Alessandro Raul Briones Esquen¹

La investigación surge a raíz de una problemática en torno a la falta de recaudación de impuestos en la Municipalidad de Chiclayo. La metodología es no experimental y cuantitativa.

A través de los resultados se analizó la realidad del impuesto predial de la Municipalidad de Chiclayo, específicamente los pobladores de Remigio Silva, en año 2020 los ingresos por fuente ordinaria se han ido incrementando, mientras los ingresos por cobranza coactiva han ido en disminución. Se determinó que actualmente los contribuyentes no acuden presencialmente a la Municipalidad a consultar sobre su deuda, quizás debiéndose a que la mayoría afirma no presentar problemas respecto a sus pagos de impuesto predial. Se concluye que las estrategias más adecuadas de cobranza para la eficiente recaudación del Impuesto Predial, son campañas para concientizar en temas tributarios, notificaciones tributarias a contribuyentes, fiscalización en materia tributaria, actualización de base de datos de los contribuyentes y capacitación sobre tributación en municipalidades con la finalidad de realizar una recaudación del impuesto predial más eficiente en la Municipalidad de Chiclayo.

Palabras clave: Recaudación, estrategias de cobranza, impuesto predial.

¹ Adscrito a la Escuela Académica de Contabilidad, Pregrado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Chiclayo, Perú, email: besquenalessanr@crece.uss.edu.pe. Código <https://orcid.org/0000-0002-2846-4486>

ABSTRACT

The objective of the research was to propose a collection strategies plan to improve the efficiency of the Tax Collection in the Provincial Municipality of Chiclayo, 2020, for which a descriptive-analytical study with a non-design has been developed. experimental and cross-sectional taking as a sample the population under study was constituted by the taxpayers of the Remigio Silva area, who pay taxes in the area of the Tax Management Center of the Provincial Municipality of Chiclayo.

Through the results we analyzed the reality of the property tax of the Municipality of Chiclayo, specifically the residents of Remigio Silva, in the year 2020 the income by ordinary source has been increasing, while the revenues from coercive collection have gone in decline. It was determined that currently taxpayers do not attend the Municipality in person to consult about their debt, perhaps due to the majority of the companies there are no problems related to property taxes. It is concluded that the strategies are more appropriate than the collection of the Property Tax, the campaigns to raise awareness on tax issues, tax publications, tax contributions, tax control, the updating of the tax data base and taxation in the municipalities with the purpose of making a collection of the most efficient property tax in the Municipality of Chiclayo.

Keywords: Collection, collection strategies, property tax.

ÍNDICE

PÁGINA DE APROVACIÓN DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	13
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	15
1.3.1. <i>Teorías científicas</i>	15
1.3.2. <i>Estrategia de cobranza</i>	15
1.3.2.1. Características de las Estrategias	15
1.3.2.2. Tipos de Estrategias	16
1.3.2.3. Cobranza de Tributos	16
1.3.2.4. Tipos de cobranza	16
1.3.2.5. Procedimientos en cobranza.....	18
1.3.2.6. Fases de la cobranza	19
1.3.3. <i>Impuesto Predial</i>	20
1.3.3.1. Recaudación del Impuesto Predial	20
1.3.3.2. Cómo calcular el Impuesto Predial	20
1.3.3.3. En qué momento se debe declarar.....	20
1.3.3.4. Porqué es importante la recaudación del impuesto predial	21
1.3.3.5. Exoneración y deducciones.....	21
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	21
1.6. HIPÓTESIS.....	21
1.7. OBJETIVOS.....	22
1.7.1. <i>Objetivo General</i>	22
1.7.2. <i>Objetivos Específicos</i>	22
II. MATERIAL Y MÉTODO	22
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	22
2.1.1. <i>Tipo de investigación</i>	22
2.1.2. <i>Diseño de investigación</i>	22
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
2.2.1. <i>Población</i>	22
2.2.2. <i>Muestra</i>	23
2.3. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	23
2.3.1. <i>Variables</i>	23
2.3.2. <i>Operacionalización</i>	24
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	26
2.4.1. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	26
2.4.2. <i>Validez y confiabilidad</i>	26

2.5.	PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	26
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS	26
2.7.	CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO	26
2.7.1.	<i>Criterio de inclusión</i>	26
2.7.2.	<i>Criterio de exclusión</i>	26
III.	RESULTADOS	27
3.1.	TABLAS Y FIGURAS	27
3.2.	DISCUSIÓN	51
3.3.	APORTE CIENTÍFICO	52
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
4.1.	CONCLUSIONES.....	61
4.2.	RECOMENDACIONES	62
	REFERENCIAS	63
	ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Impuesto Predial	20
TABLA 2: Definición de Variables	23
TABLA 3: Operacionalización de Variables	24
TABLA: 4Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	26
TABLA 5: Valoración sobre la frecuencia de enviar la información respecto al pago del impuesto predial ...	27
TABLA 6: Valoración sobre si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía recordatorios antes que venza el pago del impuesto predial a través de un comunicado físico	28
TABLA 7: Como se determina el impuesto.	29
TABLA 8: Valoración sobre si las unidades de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chiclayo le han solicitado su información para actualizar sus datos	30
TABLA 9: Se informó las consecuencias de no pagar los impuestos.....	31
TABLA 10: Valoración sobre se ha dado a conocer el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial	32
TABLA 11: Valoración sobre si alguna vez se le ha notificado para la cancelación del impuesto predial	33
TABLA 12: Valoración sobre si considera que la notificación de pago del impuesto predial ha influido en usted para que cancele dicha deuda en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	34
TABLA 13: Relevancia del pago del impuesto.	35
TABLA 14: Hay tasas excesivas para el pago de impuestos.....	36
TABLA 15: Valoración sobre si tiene la capacidad contributiva de cumplir con sus obligaciones del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	37
TABLA 16: Es buena la atención a los contribuyentes.....	38
TABLA 17: Recaudación del impuesto predial en Remigio Silva	39
TABLA 18: Valoración sobre si se ha acercado a realizar consultas sobre su deuda del impuesto predial	40
TABLA 19: Sería bueno reibir nformación al respecto.	41
TABLA 20: Dificultades por el municipio para el pago de la deuda.....	42
TABLA 21: Valoración sobre si la Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial	43
TABLA 22: Valoración sobre si pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos	44
TABLA 23: Valoración sobre si se aplicará descuentos a los deudores.	45
TABLA 24: Actividades de recaudación tributaria.....	55
TABLA 25: Desarrollo de actividades de la notificación tributaria	57
TABLA 26: Acciones para la implementación del sistema de base de datos de contribuyentes	58
TABLA 27: Acciones para la implementación de las capacitaciones en tributación municipal	60

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Impuesto Predial	20
FIGURA 2: Definición de Variables.....	23
FIGURA 3: Operacionalización de Variables	24
FIGURA 4: Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	26
FIGURA 5: Valoración sobre la frecuencia de enviar la información respecto al pago del impuesto predial..	27
FIGURA 6: Valoración sobre si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía recordatorios antes que venza el pago del impuesto predial a través de un comunicado físico	28
FIGURA 7: Como se determina el impuesto.....	29
FIGURA 8: Valoración sobre si las unidades de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chiclayo le han solicitado su información para actualizar sus datos	30
FIGURA 9: Se informó las consecuencias de no pagar los impuestos.	31
FIGURA 10: Valoración sobre se ha dado a conocer el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial	32
FIGURA 11: Valoración sobre si alguna vez se le ha notificado para la cancelación del impuesto predial	33
FIGURA 12: Valoración sobre si considera que la notificación de pago del impuesto predial ha influido en usted para que cancele dicha deuda en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	34
FIGURA 13: Relevancia del pago del impuesto.....	35
FIGURA 14: Hay tasas excesivas para el pago de impuestos.	36
FIGURA 15: Valoración sobre si tiene la capacidad contributiva de cumplir con sus obligaciones del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	37
FIGURA 16: Es buena la atención a los contribuyentes.	38
FIGURA 17: Recaudación del impuesto predial en Remigio Silva.....	39
FIGURA 18: Valoración sobre si se ha acercado a realizar consultas sobre su deuda del impuesto predial....	40
FIGURA 19: Sería bueno reibir nformación al respecto.	41
FIGURA 20: Dificultades por el municipio para el pago de la deuda.	42
FIGURA 21: Valoración sobre si la Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial	43
FIGURA 22: Valoración sobre si pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos	44
FIGURA 23: Valoración sobre si se aplicará descuentos a los deudores.....	45

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Según, Cerón y Mera (2017) afirma que, en Ecuador, la recuperación de cuentas vencidas para el sector público, es una de las principales tareas dentro de la planificación municipal, por lo cual, se están realizando diversos estudios que promuevan la búsqueda de adecuadas estrategias de cobranza que optimicen la recaudación de los ingresos en los municipios. El índice de morosidad, repercute en la ejecución de acciones planificadas en beneficio de la sociedad de forma negativa, por lo cual la tarea principal de los funcionarios municipales es optimizar la recaudación y reducir el nivel de morosidad.

Nacional

Según, Paucar, Araujo y Calvanapón (2015) afirman que los principales factores que inciden en la recaudación del impuesto predial es el factor explicativo y en un mayor porcentaje el factor gestión de cobranza, lo que indica que la pocos ingresos con los que cuenta la Municipalidad son el resultado de un mal manejo del área de cobranza, en cuanto a estrategias, que logren que los contribuyentes cumplir con la deuda.

Local

En nuestra ciudad, el total de la deuda del impuesto predial, a lo largo del tiempo ha venido disminuyendo, por lo cual es importante que se realicen campañas a la comunidad que sean efectivas en el objetivo de recuperar la deuda y aumentar la recaudación, usando distintas estrategias como los incentivos a través de descuentos, las visitas personales, realizar compromisos de pago y otros tipos de beneficio de acuerdo a las particularidades de cada comunidad.

En efecto, al referirse a la gestión municipal, la mayoría pasa por esta falta de conciencia de la población por cumplir con los pagos de sus impuestos.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

García (2016), concluyó que:

Se debieron discutir las estrategias que se llevarían a cabo para saber lo importante que son en la toma de decisiones, así lo consideraron los servidores públicos en Acolman, asimismo, en el Plan de Desarrollo Municipal en un apartado se refería a demandas sociales, que señalaba que el impuesto predial era destinado a realizar labor social y apoyar a pobladores de escasos recursos, y adicionalmente, los contribuyentes llegaban a exigir que se implemente un programa que los mantenga informados acerca de su cronograma de pagos, igualmente era importante que se realizaran otras estrategias que posibiliten generar un incremento de la recaudación y buscar que éste perdure en el tiempo, pues comprende un compromiso que brinda apoyo a la municipalidad con el objetivo de dar inicio al cambio en pos de mejorar e innovar (p.92).

A Nivel Nacional

Aguilar y Flores (2016), manifestaron que, en la municipalidad provincial de Puno la evasión de los impuestos es algo que generaba problemas en los recursos municipales puesto que se tuvo una incidencia negativa debido a que existía un desconocimiento de las obligaciones tributarias por parte de la población, específicamente por el impuesto predial el cual representó el 13.16% de la población, también se encuentra la falta de una cultura tributaria, ya que el 66.74% tenía la disposición de reducir o hasta finiquitar la deuda del tributo, por lo que se deduce que aún existe un nivel de recaudación reducido (p.112)

El disminuido nivel de recaudación, es determinado por la ausencia del conocimiento tributario del dueño del predio, en relación a sus obligaciones en el pago del impuesto predial, manifestándose en un 48.63%, de igual manera, no conocían el propósito de pagar dicho

impuesto, asimismo desconocen sus deberes y derechos en calidad de contribuyentes, incluso refiere que desconocían el proceso para declarar debidamente y no se cumplían los plazos establecidos, concluyendo que, los contribuyentes que incumplen con sus obligaciones esenciales representa el 29.46% del total de la población.

Mendoza (2017) concluyó que:

La influencia de las notificaciones de cobro, con el fin de motivar el pago del impuesto predial en los contribuyentes con mora representó el 91,98%, quienes pagaron la deuda que tenían pendiente, luego de entregada su notificación, por lo tanto, los niveles de morosidad disminuyeron y pasaron a aumentar los niveles de recaudación afectando con una notoria mejoría del 80,60% en el 2016, a la fuente de financiamiento de impuesto de la municipalidad, e incidiendo en un 2.43% al presupuesto institucional de la Municipalidad en el 2016 (p. 109).

A nivel Local

Idrogo (2016), en su investigación, buscó brindar mejoramiento a las problemáticas en la Municipalidad sobre el impuesto predial, para que de ésta manera la Municipalidad pueda brindar a los pobladores el bienestar y mejor calidad de vida. En esta investigación se describió como la Municipalidad no le daba importancia a la recaudación del impuesto predial, por lo que contaba con tasas altas de deudas, lo que imposibilitaba que se efectúen los procesos necesarios a llevar a cabo en la ciudad. Se concluyó que la recaudación de impuestos aumentó, pero, a pesar de ello, seguía siendo baja para poder solventar las actividades a realizar con el fin del mejoramiento, por eso, se implementaron estrategias que permitieran recaudar más de lo que normalmente se hace, cabe decir que es necesario la correcta administración, control y gestión de la recaudación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías científicas

A. Teoría de los impuestos según Adán Smith

Según esta teoría existen algunos principios:

El Principio de Justicia, nos indica que, si los sujetos cumplen con su deber de contribución para la sostenibilidad del gobierno, habrá igualdad en la tributación, puesto que serán cumplidos de acuerdo a sus capacidades económicas.

El Principio de Comodidad, se relaciona a la fecha en que se recauda el impuesto y la mejor manera en que se acuerda la modalidad de pago del contribuyente. De acuerdo a esto, se estima cuando conviene más realizar el pago o cuando el contribuyente cuente con los medios necesarios para realizar su cancelación.

El Principio de Economía, señala que los impuestos pueden hacer que la población perciba menos ingresos y que éstos vayan al tesoro público. La productividad y el rendimiento es característica de todo impuesto, además de ser cómodo en cuanto a su control y administración. Como estrategia para dar un cumplimiento efectivo de este principio es su está en señalar la brecha existente entre el monto recaudado y el monto que finalmente ingrese a las arcas del estado, debe ser la mínima posible.

1.3.2. Estrategia de cobranza

1.3.2.1. Características de las Estrategias

Entrelaza y da un sentido de coherencia a las decisiones tomadas en la empresa.

Escoge negocios, en lo que la compañía está interesada. Estos pueden ser negocios actuales o a futuro.

Traza metas en el corto, mediano y largo plazo y define los medios que se han de utilizar para alcanzarlas, en cada área de la organización.

Indica qué tipo de organización es la adecuada para embarcarse en los negocios mencionados.

Va siempre relacionada a la dinámica compañía-contexto.

Busca siempre optimizar el posicionamiento competitivo de la empresa.

1.3.2.2. Tipos de Estrategias

Estrategia corporativa

Es aquella que organiza la gerencia general y establece parámetros primordiales como los propósitos, valores, cultura, misión, visión, entre otros. Luego de definir bien los parámetros, se procede a elaborar la estrategia corporativa. Estas estrategias se formulan basándose en los valores propios de la empresa, sin fijarse demasiado en la competencia.

Estrategia competitiva o de negocio

Son aquellas estrategias que establecen la manera en la que se va a competir en el mercado. La estrategia competitiva, se encarga de hacer un análisis de las empresas de la competencia, diferenciándose de esta manera de la estrategia corporativa.

Estrategias funcionales

Luego de tener identificados los parámetros de las estrategias competitiva y corporativa, se establecen los procedimientos a seguir en aspectos relevantes como los medios de distribución, la tecnología, el marketing, entre otros.

1.3.2.3. Cobranza de Tributos

Denominado así, al proceso a través del cual se concreta la percepción del tributo o impuesto. Esta es realizada por la autoridad o municipalidad competente, en donde el área responsable es la encargada del cobro o recepción del pago, pudiendo encomendarse a otras empresas, que a través de ellas se realice el pago de los tributos.

1.3.2.4. Tipos de cobranza

De acuerdo a Morales y Morales (2014) existen diversos tipos de cobranza, entre los que mencionamos los siguientes:

Cobranza formal

Proceso realizado haciendo uso del personal capacitado y recursos propios de la Municipalidad. Este tipo de cobranza se lleva a cabo utilizando los medios disponibles para este tipo de procedimiento, pudiendo ser el envío de notificaciones, correos, llamadas telefónicas, recordatorios, visitas del personal del Área de cobranzas de la Municipalidad, poniendo a disposición diversos canales de pago, débitos, transferencias, depósitos, etc.

Cobranza preventiva

En la cobranza preventiva, se puede hacer uso de recordatorios indicando las fechas de vencimiento cuando estén próximas a vencerse el plazo, enviando cartas, volantes, a través de medios virtuales o llamadas telefónicas. Para este tipo de cobranza, prioritariamente se hace uso del envío de notificaciones, posteriormente, sino se establece contacto con el contribuyente, puede realizarse una visita personal a su domicilio.

Cobranza administrativa

Se refiere a la relación de contribuyentes que mantienen deuda, cuyos plazos están por vencer y que no se han gestionado con anterioridad. Este tipo de cobranza, conlleva a una mayor realización de cobranza preventiva. Este grupo de contribuyentes debe ser prioridad en cuanto al cobro y ser distribuida entre los encargados del área de cobranza de la Municipalidad. Es importante programar y realizar un seguimiento oportuno a estos contribuyentes, con la finalidad de que conseguir promesas de pago o fraccionamiento en base al monto adeudado o el pago mediante bienes y servicios.

Cobranza domiciliaria

Se efectúa si el contribuyente, mantiene deudas atrasadas en el pago de sus impuestos, estando enfocada a contribuyentes morosos, haciéndose la visita domiciliaria necesaria para concretar el proceso de cobranza que se realizará como consecuencia del retraso. Este tipo de cobranza requiere ser ejecutado por personal capacitado.

Cobranza pre-coactiva

Se da cuando un contribuyente incurre, en un retraso en sus pagos, a pesar de haber sido avisado con la realización de las acciones de cobranza preventiva, por lo cual, se procede a tomar medidas en forma inmediata, dado que entre mayor sea el tiempo de atraso, menor será la posibilidad de recuperación de la cartera, debido a que los contribuyentes cambian de domicilio, o realizan el pago de otras deudas y se quedan sin forma de garantizar el pago de la deuda. Se incluye la cobranza domiciliaria en este tipo de cobranza. La gestión de cobranza se realiza a través de comunicaciones escritas, a través de sectoristas.

1.3.2.5. Procedimientos en cobranza

Según Gitman y Zutter (2014), quienes señalan que la administración de cobranza se refiere a los procedimientos utilizados para la ejecución de cobranzas de cuentas por cobrar, una vez que éstas llegan a su fecha de vencimiento, tomando en cuenta los pasos mencionados a continuación:

Notificación escrita

Vista como la opción a ser tomada como primera instancia para el cobro de deudas que ya están vencidas. Se envían días previos a la fecha de vencimiento del pago del tributo, y posterior a ella, por tal motivo se realiza el envío de una carta al contribuyente deudor o moroso, notificándole la situación y la posibilidad de arreglo.

Llamadas telefónicas

Segunda alternativa, que procede a realizarse posteriormente a la primera, en caso no haya sido efectiva. Los encargados del área de cobranza tratarán de comunicarse con el contribuyente deudor, exigiéndole el pago de sus tributos vencidos, indicándole monto y forma de pago. Se puede considerar la posibilidad de ampliar el tiempo de espera para que se concrete el pago.

Visitas personales

Tomada como tercera alternativa, implica una alta posibilidad de que el pago se haga efectivo, ya que se da un trato directo con el encargado de solucionar la deuda, debiendo éste enfocar todos sus esfuerzos en lograr que el contribuyente cancele lo adeudado.

Medidas cautelares

Tomadas en la cobranza coactiva, se recurre a ellas en última instancia, y comprende la realización de procedimientos como embargos, secuestro y descerraje.

1.3.2.6. Fases de la cobranza

Morales y Morales (2014) manifiestan que:

De igual forma a otra área de la Municipalidad, la gestión de cobranza tiene que ir encaminada al seguimiento y cumplimiento de las metas y políticas establecidas previamente con el fin de instituir reglas de conducta igualitarias con el resto de la entidad.

Prevención

Está integrada por las acciones dirigidas a evitar que se incumplan los pagos de un contribuyente, amenorando el riesgo de morosidad en la cartera de las cuentas por cobrar, asegurando los medios que se requieran para proceder en caso se presente un riesgo mayor debido al aumento de los contribuyentes no cumplidores.

Cobranza

Se refiere a las acciones dirigidas a recuperar montos deuda en los primeros días de morosidad, dado que la entidad tiene metas de recaudación de impuestos, por lo que tiene que lograr, en la medida de lo posible, recolectar las cifras programadas y hacer cumplir a los contribuyentes con sus obligaciones tributarias.

Recuperación

Nos habla de las acciones que están enfocadas en la recuperación de deudas tributarias con morosidad con un plazo bastante largo.

Extinción

Acciones dirigidas a registrar de manera contable, las cuentas por cobrar como pagadas, una vez que los contribuyentes hayan saldado la deuda que tenían pendiente.

1.3.3. Impuesto Predial

1.3.3.1. Recaudación del Impuesto Predial

La recaudación del impuesto predial ofrece la opción de desarrollo a las localidades, puesto que uno de los principales medios con los que cuenta la municipalidad para la obtención de ingresos, son los impuestos y gracias a ellos, se da la posibilidad de realizar inversiones en proyectos o en mejoras de servicios públicos para ofrecerle mejoras a su comunidad.

1.3.3.2. Cómo calcular el Impuesto Predial

Se considera la siguiente tabla:

Tabla 1
Impuesto Predial

TRAMO DE AUTOVALÚO	Alícuota
15 UIT 60 UIT	0.6%
15 UIT	0.2%
60 UIT	1.0%

1.3.3.3. En qué momento se debe declarar

Al efectuarse cualquier transferencia de dominio, teniendo plazos para el cumplimiento de la obligación, hasta el último día hábil del mes siguiente de ocurrido el hecho.

1.3.3.4. Porqué es importante la recaudación del impuesto predial

Es importante porque de una forma u otra recae en la gestión municipal.

Permite realmente el desarrollo de cualidades.

1.3.3.5. Exoneración y deducciones

En los casos descritos a continuación, la Municipalidad tiene la facultad de generar deducciones y exoneraciones del impuesto predial:

Es considerado el cumplimiento del requisito de única propiedad, cuando adicionalmente a la vivienda, el jubilado cuente con una unidad inmueble adicional, conformada por la cochera.

Si el predio es utilizado de forma parcial y para fines profesionales, productivos o comerciales, solo cuando la Municipalidad lo haya aceptado, esto no procederá a afectar la deducción del impuesto predial.

1.4. Formulación del Problema

¿En qué medida las Estrategias de cobranza están influenciando en el incremento de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo - 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Existe una necesidad imperiosa por recaudar estos fondos, los cuales son obligaciones de los ciudadanos.

1.6. Hipótesis

Ha: Las estrategias de cobranza optimizará positivamente el nivel de recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2020.

Ho: Las estrategias de cobranza no optimizará positivamente el nivel de recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer un plan de estrategias de cobranzas que permita mejorar la eficacia de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Reconocer las causas que implican el incumplimiento de pago del Impuesto Predial por parte de los ciudadanos.
- b) Examinar la realidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020.
- c) Seleccionar adecuadamente estrategias de cobranza para la eficiente recaudación del Impuesto Predial.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva y analítica.

2.1.2. Diseño de investigación

De igual forma, el diseño es no experimental.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Son los contribuyentes de la zona Remigio Silva de Chiclayo.

2.2.2. Muestra

Se consideró el muestreo probabilístico, y bajo esa fórmula se obtuvo 72 personas.

2.3. Variables y Operacionalización

2.3.1. Variables

Tabla 2
Definición de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional
Estrategias de Cobranza	La estrategia es el patrón de objetivos, propósitos o metas y de las principales políticas y planes para alcanzarlos, planteados de tal manera que definen en qué negocio está o va a estar la compañía y la clase de compañía que es lo que va a ser.	Para medir la variable estrategias de Cobranzas, se tomara en cuenta tres dimensiones: Cobranza Formal, Cobranza judicial y Cobranza extra judicial, éstos serán analizados y medidos utilizando como técnica, la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas de categoría politómica.
Impuesto Predial	El Impuesto Predial es un tributo de origen municipal que anualmente grava el valor de los predios rústicos y rústicos. Por tanto, se consideran predios a las instalaciones permanentes, edificaciones y terrenos. A la Municipalidad Distrital donde esté ubicado el predio, le corresponde la recaudación, administración y fiscalización del tributo.	Para medir la variable Impuesto Predial, se tomara en cuenta tres dimensiones: contribuyentes, requisitos y declaraciones, éstos serán analizados y medidos utilizando como técnica, la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas de categoría politómica.

Fuente: Elaboración Propia

2.3.2. Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems encuesta	Instrumento	
Estrategias de cobranza	Cobranza preventiva	Información de deuda	Enviar el pago del impuesto predial a la Municipalidad. ¿Usted se ha acercado a la Municipalidad Provincial de Chiclayo a realizar consultas sobre su deuda del impuesto predial?	Cuestionario	
		Recordatorios	Hay recordatorios de pago por parte de la Municipalidad. Recibir el impuesto por correo.		
		Determinación de la deuda	Determinar el pago del impuesto.		
		Actualización información	de ¿Las unidades de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chiclayo le han solicitado su información para actualizar sus datos?		
	Cobranza pre coactiva	Cobro persuasivo			¿Se le ha informado de las consecuencias de no pagar el impuesto predial? ¿Se le ha dado a conocer el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial?
			Notificación de deudas		¿Alguna vez la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha notificado para la cancelación de su deuda?
	Cobranza coactiva		Cumplimiento de deudas		de ¿Considera que la notificación de pago del impuesto predial ha influido en usted para que cancele dicha deuda?

Recaudación del impuesto predial	Obligaciones del impuesto predial	Capacidad de pago	Conoce la importancia del pago de impuestos. La gente puede pagar correctamente el impuesto.	Cuestionario
	Capacidad contributiva	Capacidad de pago	¿Usted tiene la capacidad contributiva de cumplir con sus obligaciones? ¿Alguna vez ha tenido dificultades con la Municipalidad Provincial de Chiclayo por deuda del impuesto predial?	
	Difusión del impuesto predial	Incentivos para el pago del impuesto predial	Se ofrecen opciones a los cumplidos en el pago. ¿Usted pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos?	
		Orientación del pago del impuesto predial	Hay buena orientación al momento de pagar.	
	Beneficios en el pago del impuesto predial	Tipo de beneficios	Se aplican descuentos en el pago.	

Fuente: Elaboración Propia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 4

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

<u>TÉCNICAS</u>	<u>INSTRUMENTOS</u>
Observación	Guías de observaciones
Encuestas	Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

2.4.2. Validez y confiabilidad

La validez se evidenció en la validación de los instrumentos.

La confiabilidad se verificó a través del alfa de crombach.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se utilizaron los programas de SPSS y Excel para procesar la información.

2.6. Aspectos Éticos

Se mantuvo en el anonimato a los entrevistados.

2.7. Criterios de rigor científico

2.7.1. Criterio de inclusión

Es el criterio de inclusión se trabajó la muestra con 72 habitantes de la Urbanización Remigio Silva.

2.7.2. Criterio de exclusión

En la exclusión estuvo conformado por el resto de los pobladores que no fueron tomados en la muestra, ya que ellos no brindaron información directamente.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

a) Reconocer las causas que implican el incumplimiento de pago del Impuesto Predial por parte de los ciudadanos

Tabla 5

Valoración sobre la frecuencia de enviar la información respecto al pago del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1%	1%	1%
Casi nunca	20	28%	28%	29%
Algunas veces	51	71%	71%	100%
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

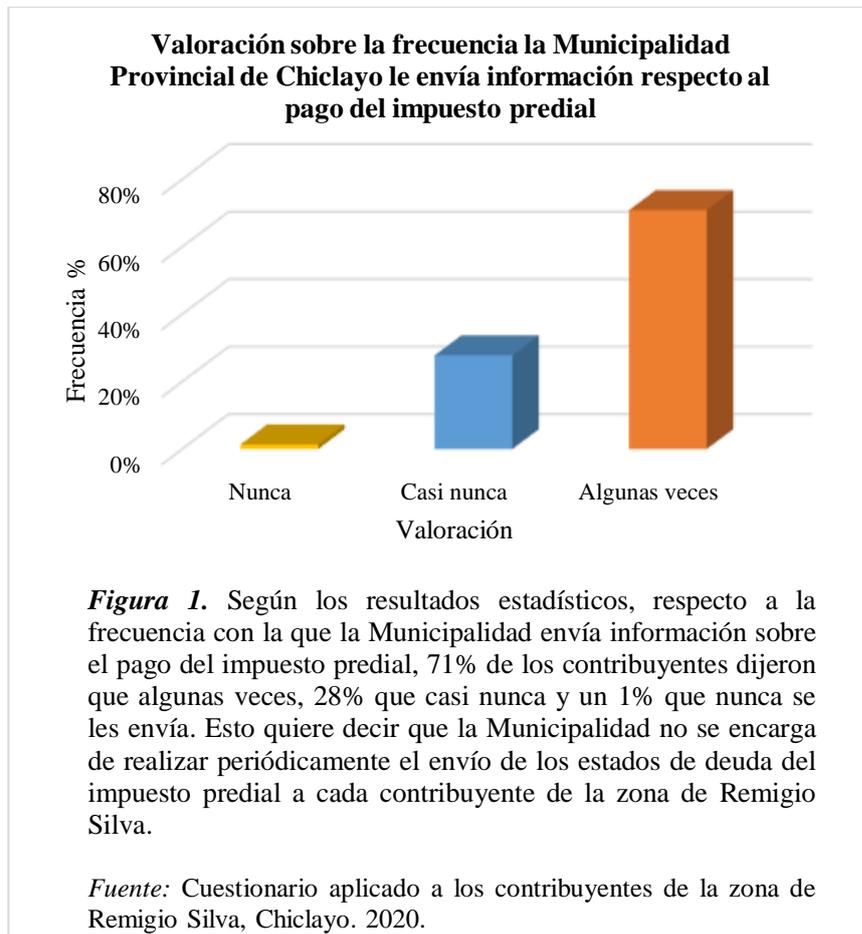


Tabla 6

Valoración sobre si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía recordatorios antes que venza el pago del impuesto predial a través de un comunicado físico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	7%	7%	7%
Casi nunca	22	31%	31%	38%
Algunas veces	22	31%	31%	68%
Casi siempre	15	21%	21%	89%
Siempre	8	11%	11%	100%
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

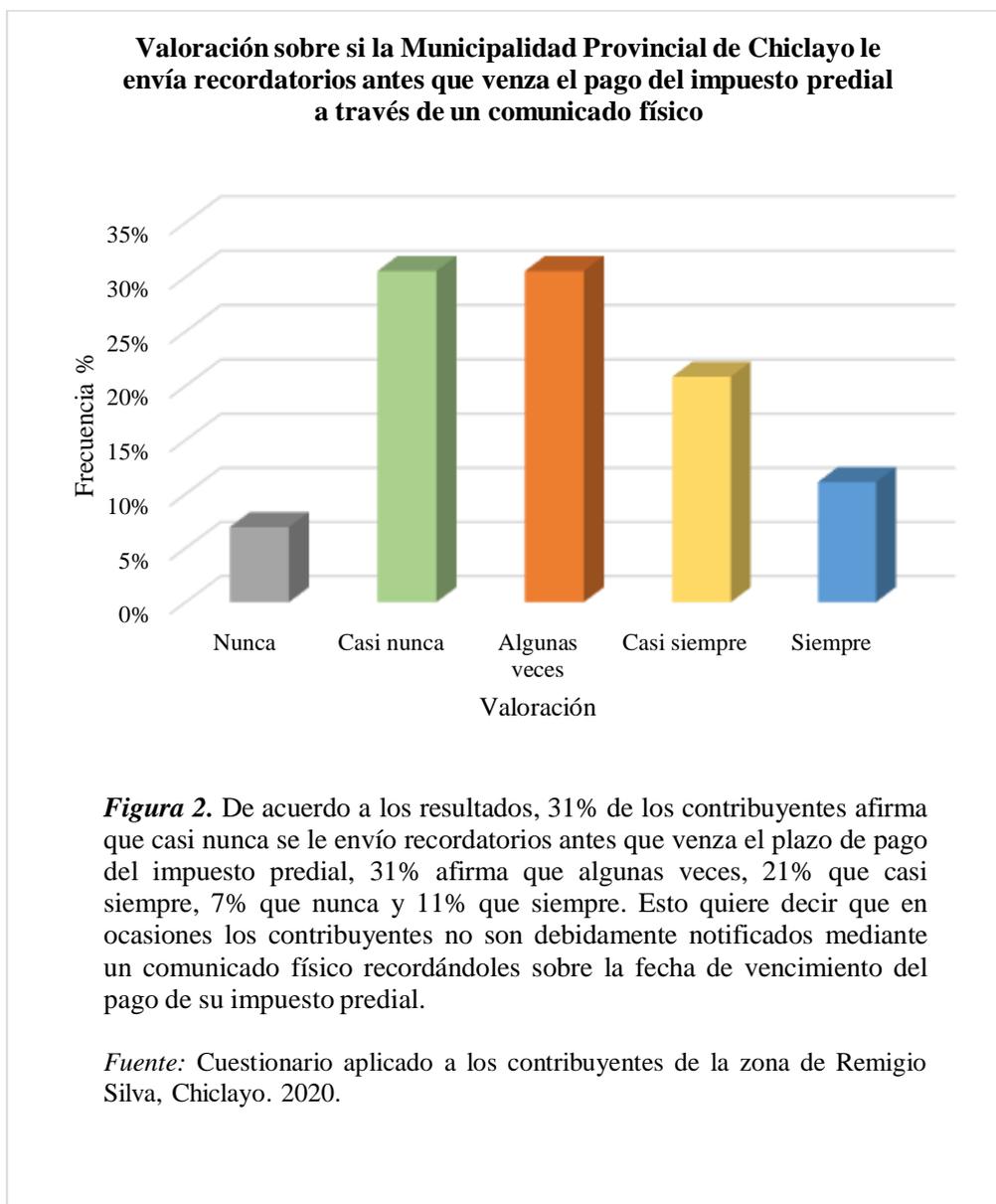


Tabla 7

Como se determina el impuesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	32	44,4	44,4	44,4
Desacuerdo	20	27,8	27,8	72,2
Indiferente	8	11,1	11,1	83,3
Acuerdo	8	11,1	11,1	94,4
Total acuerdo	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

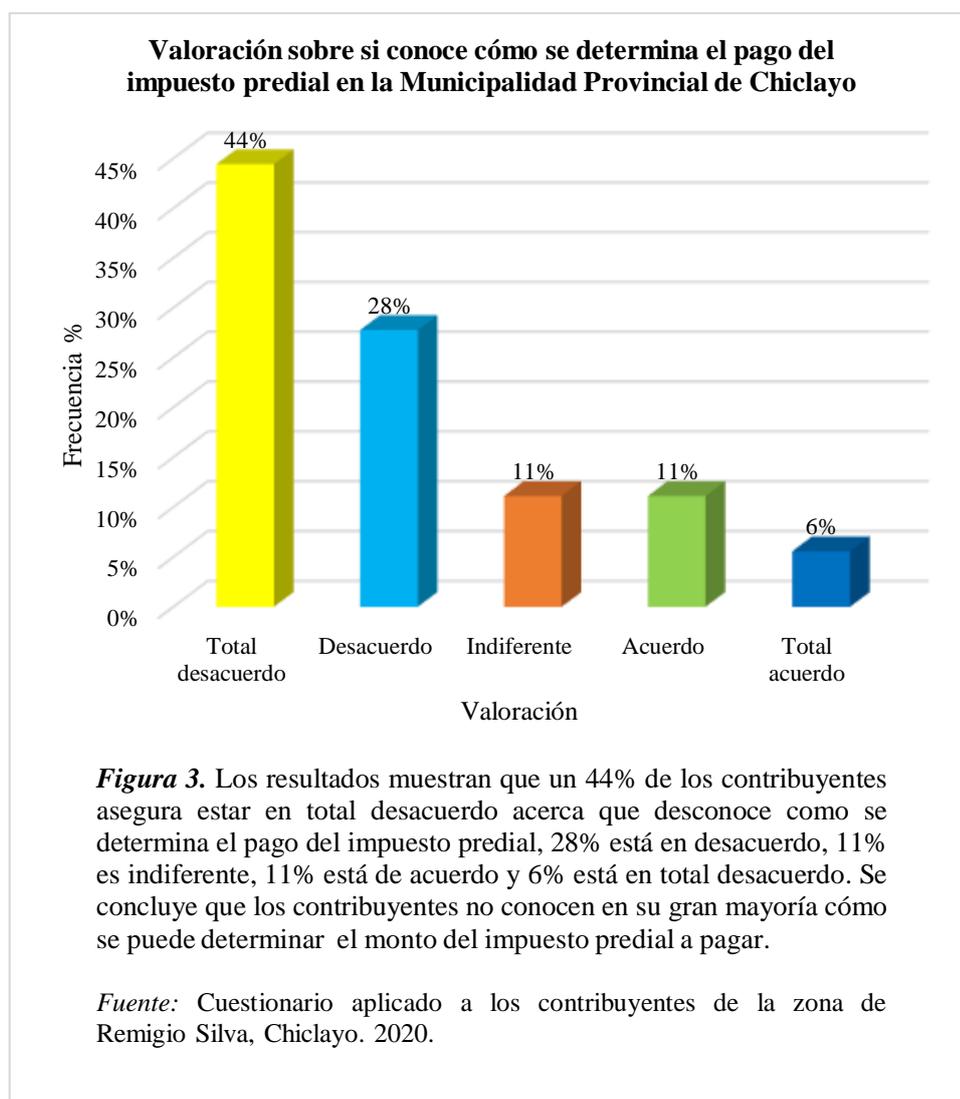


Tabla 8

Valoración sobre si las unidades de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chiclayo le han solicitado su información para actualizar sus datos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	28%	28%	28%
Casi nunca	20	28%	28%	56%
Algunas veces	16	22%	22%	78%
Casi siempre	10	14%	14%	92%
Siempre	6	8%	8%	100%
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

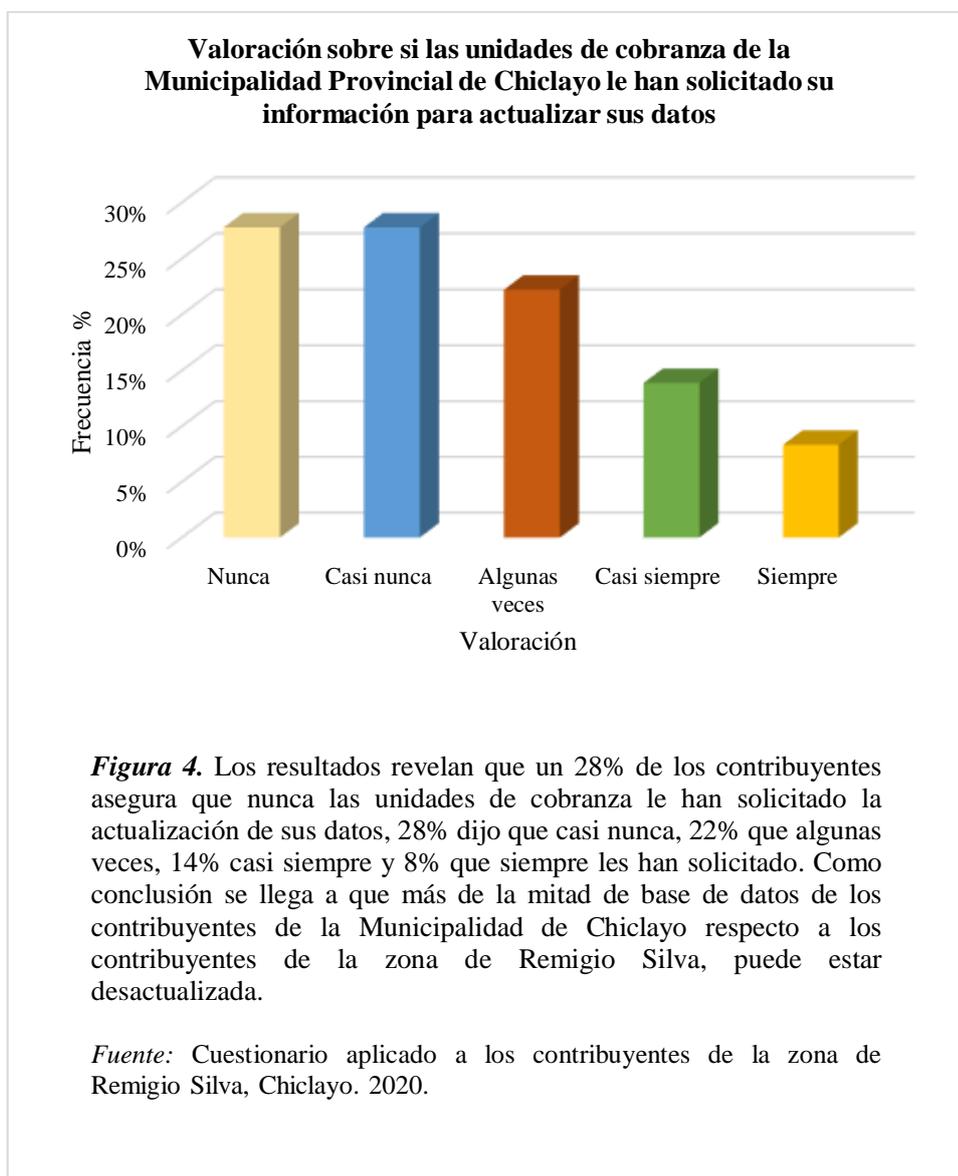


Tabla 9

Se informó las consecuencias de no pagar los impuestos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	14%	14%	14%
Casi nunca	28	39%	39%	53%
Algunas veces	24	33%	33%	86%
Casi siempre	8	11%	11%	97%
Siempre	2	3%	3%	100%
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

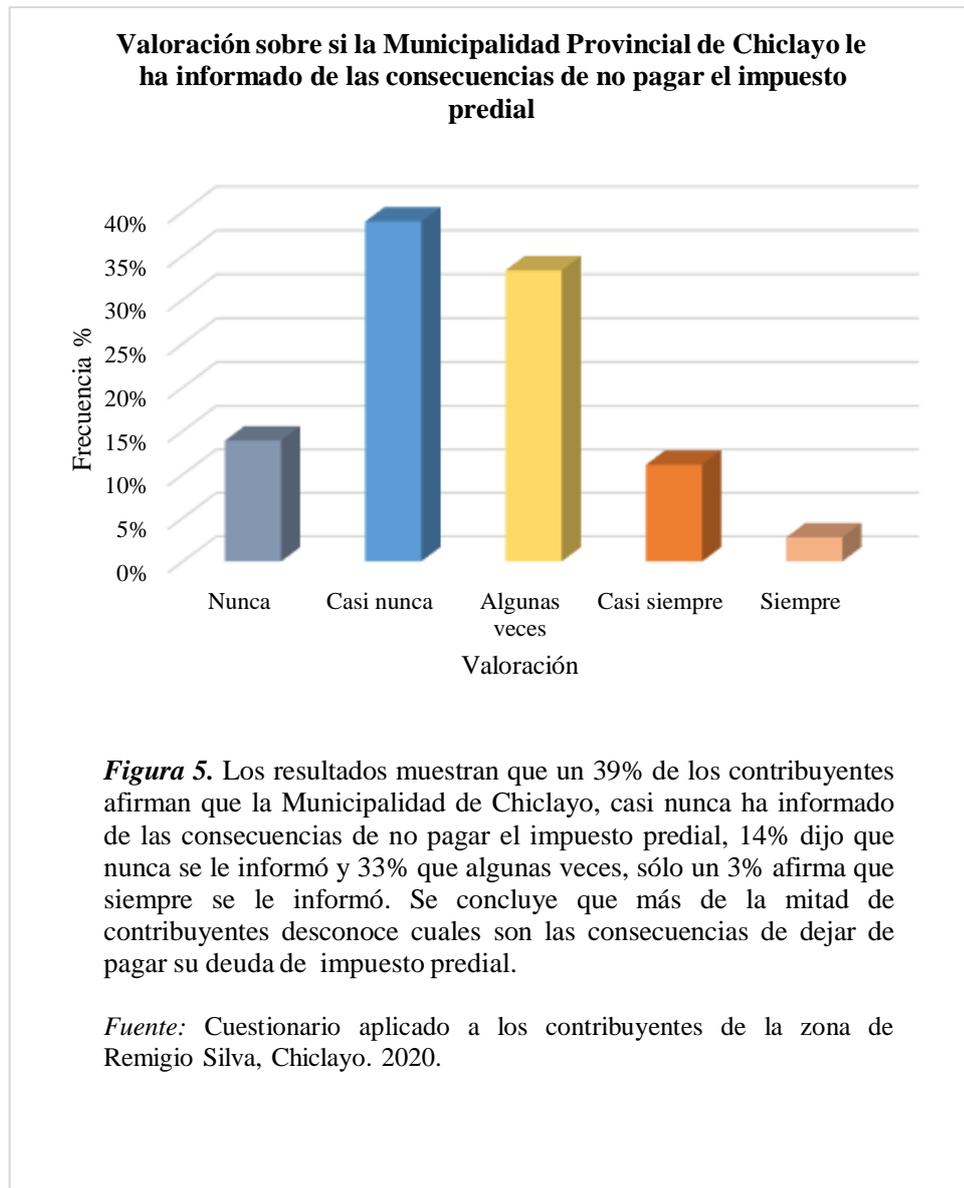


Tabla 10

Valoración sobre se ha dado a conocer el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	32	44,4	44,4	44,4
Desacuerdo	24	33,3	33,3	77,8
Indiferente	4	5,6	5,6	83,3
Acuerdo	8	11,1	11,1	94,4
Total acuerdo	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

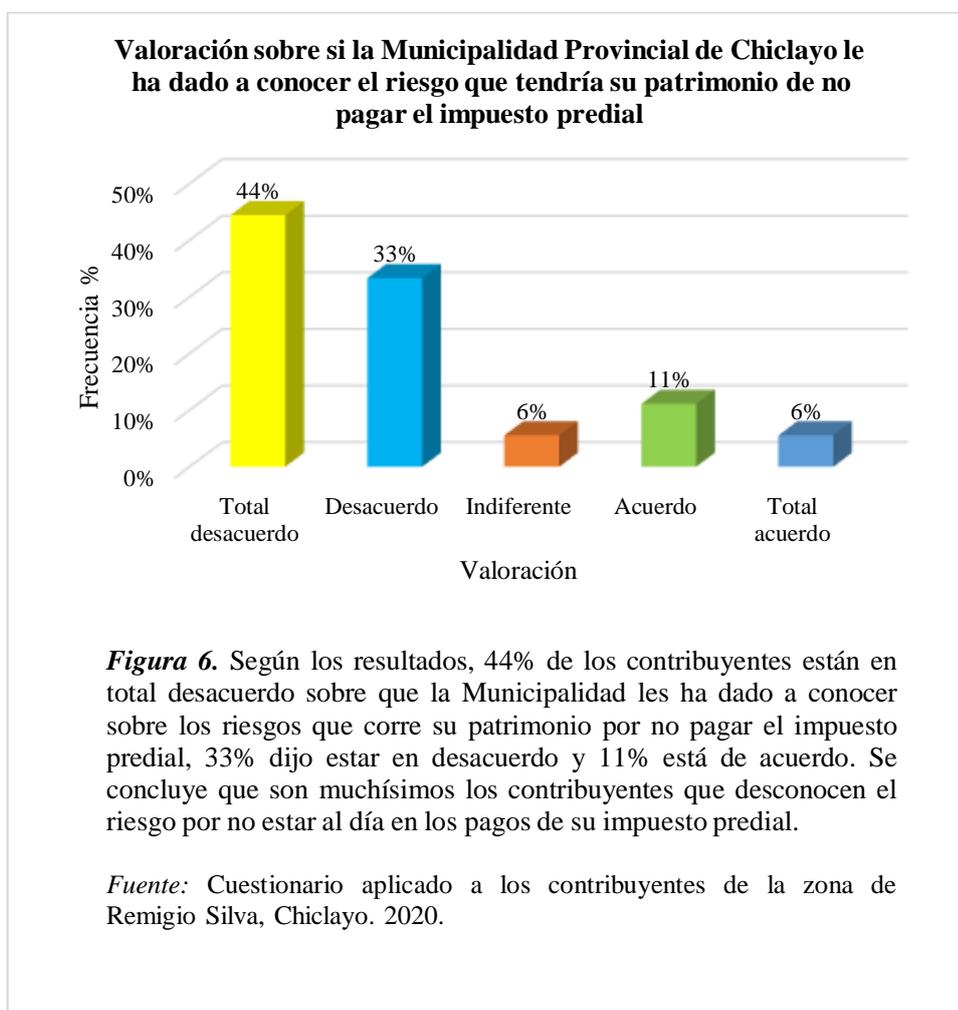


Tabla 11

Valoración sobre si alguna vez se le ha notificado para la cancelación del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,6	5,6	5,6
Casi nunca	8	11,1	11,1	16,7
Algunas veces	32	44,4	44,4	61,1
Casi siempre	24	33,3	33,3	94,4
Siempre	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

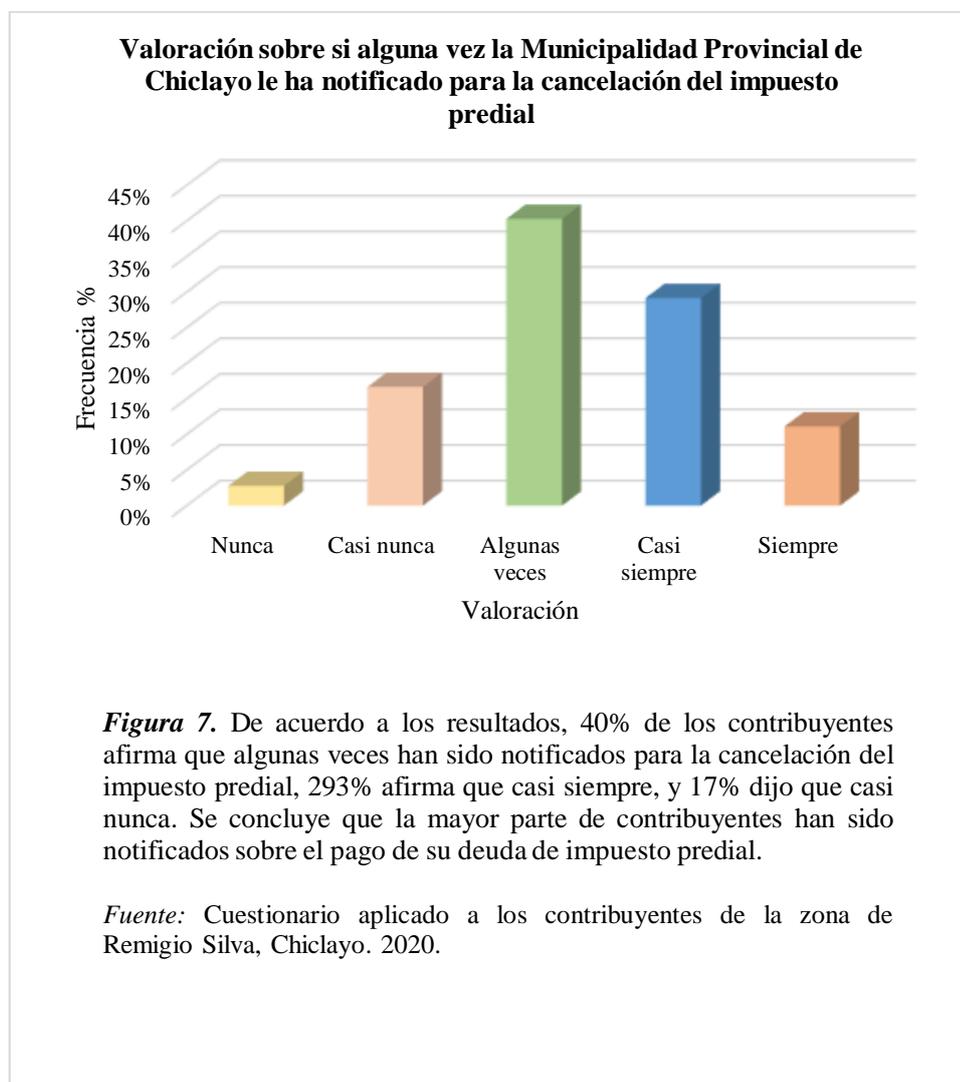


Tabla 12

Valoración sobre si considera que la notificación de pago del impuesto predial ha influido en usted para que cancele dicha deuda en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	5,6	5,6	5,6
Desacuerdo	4	5,6	5,6	11,1
Indiferente	40	55,6	55,6	66,7
Acuerdo	20	27,8	27,8	94,4
Total acuerdo	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

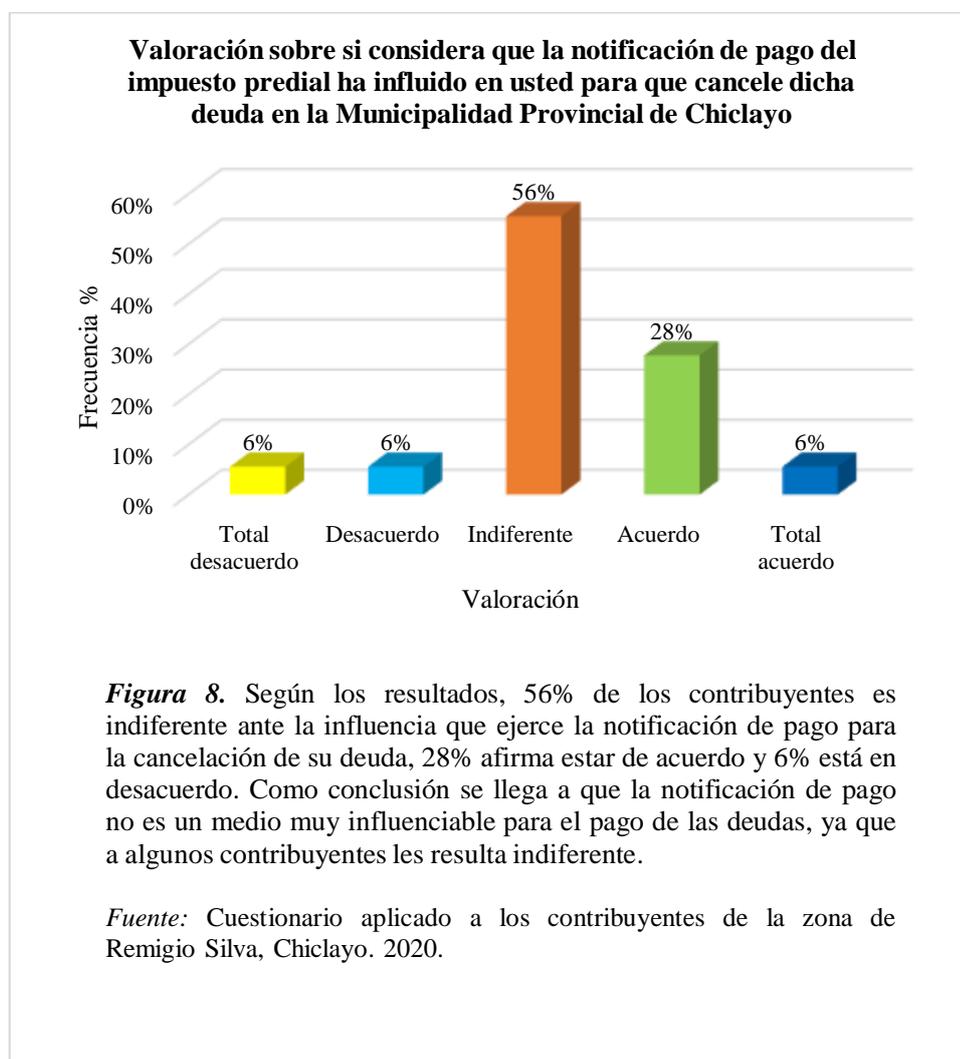


Tabla 13

Relevancia del pago del impuesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	8	11,1	11,1	11,1
Desacuerdo	28	38,9	38,9	50,0
Indiferente	16	22,2	22,2	72,2
Acuerdo	16	22,2	22,2	94,4
Total acuerdo	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

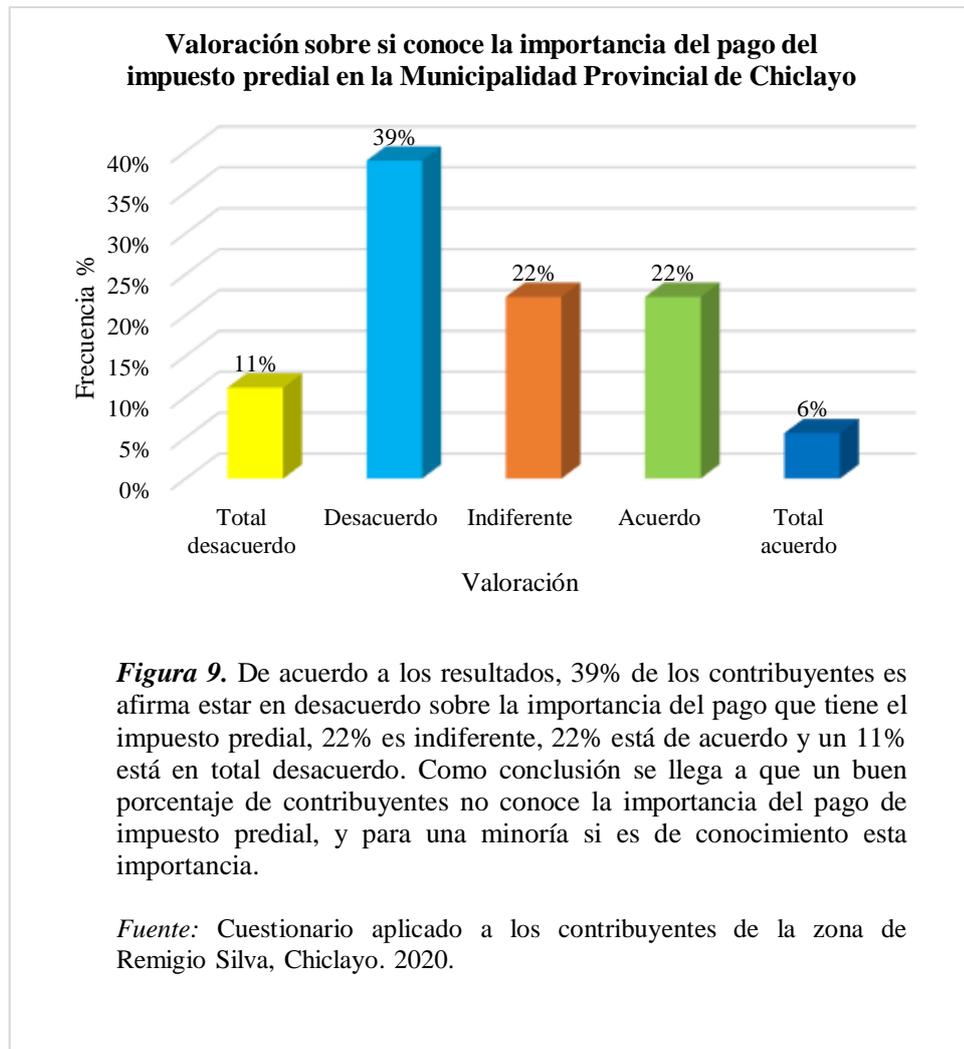


Tabla 14

Hay tasas excesivas para el pago de impuestos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	5,6	5,6	5,6
Desacuerdo	16	22,2	22,2	27,8
Indiferente	32	44,4	44,4	72,2
Acuerdo	16	22,2	22,2	94,4
Total acuerdo	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

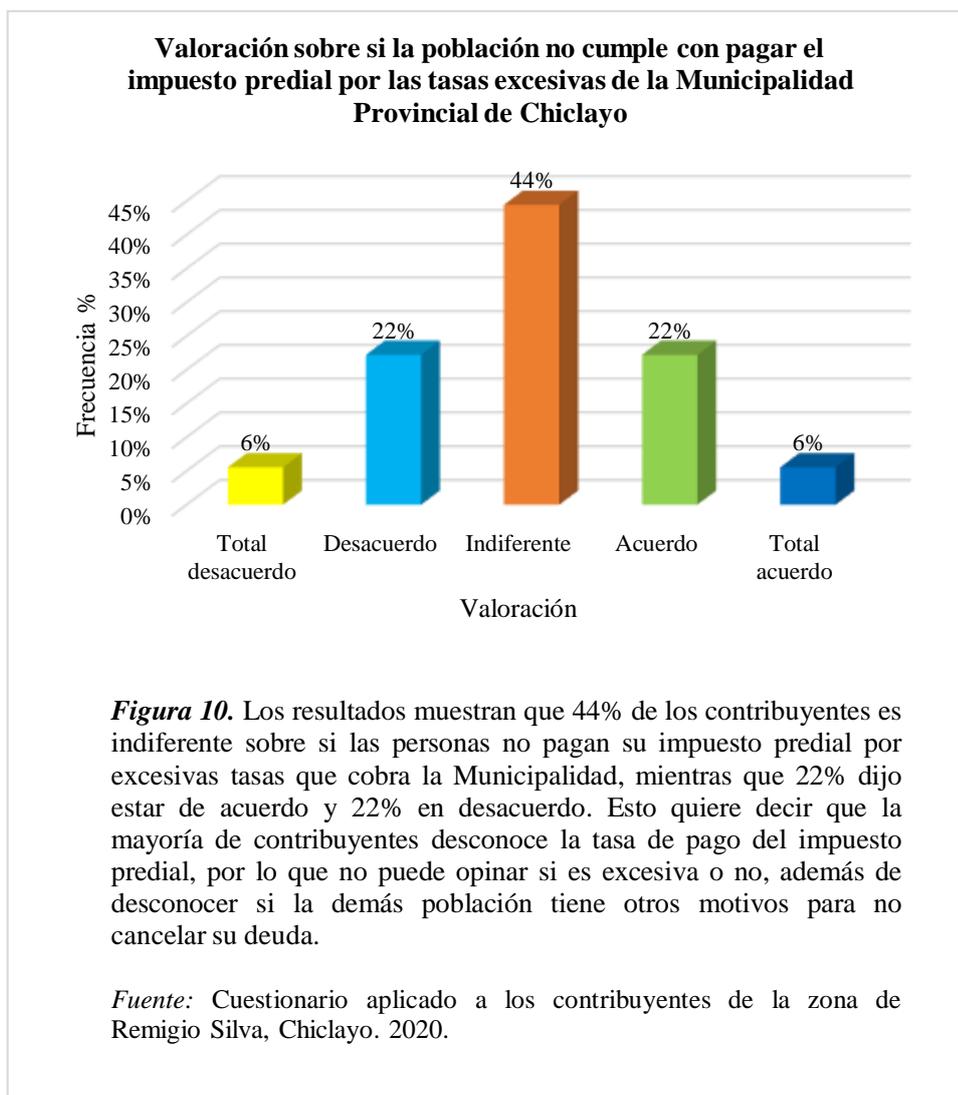


Tabla 15

Valoración sobre si tiene la capacidad contributiva de cumplir con sus obligaciones del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	12	16,7	16,7	16,7
Desacuerdo	40	55,6	55,6	72,2
Indiferente	8	11,1	11,1	83,3
Acuerdo	8	11,1	11,1	94,4
Total acuerdo	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

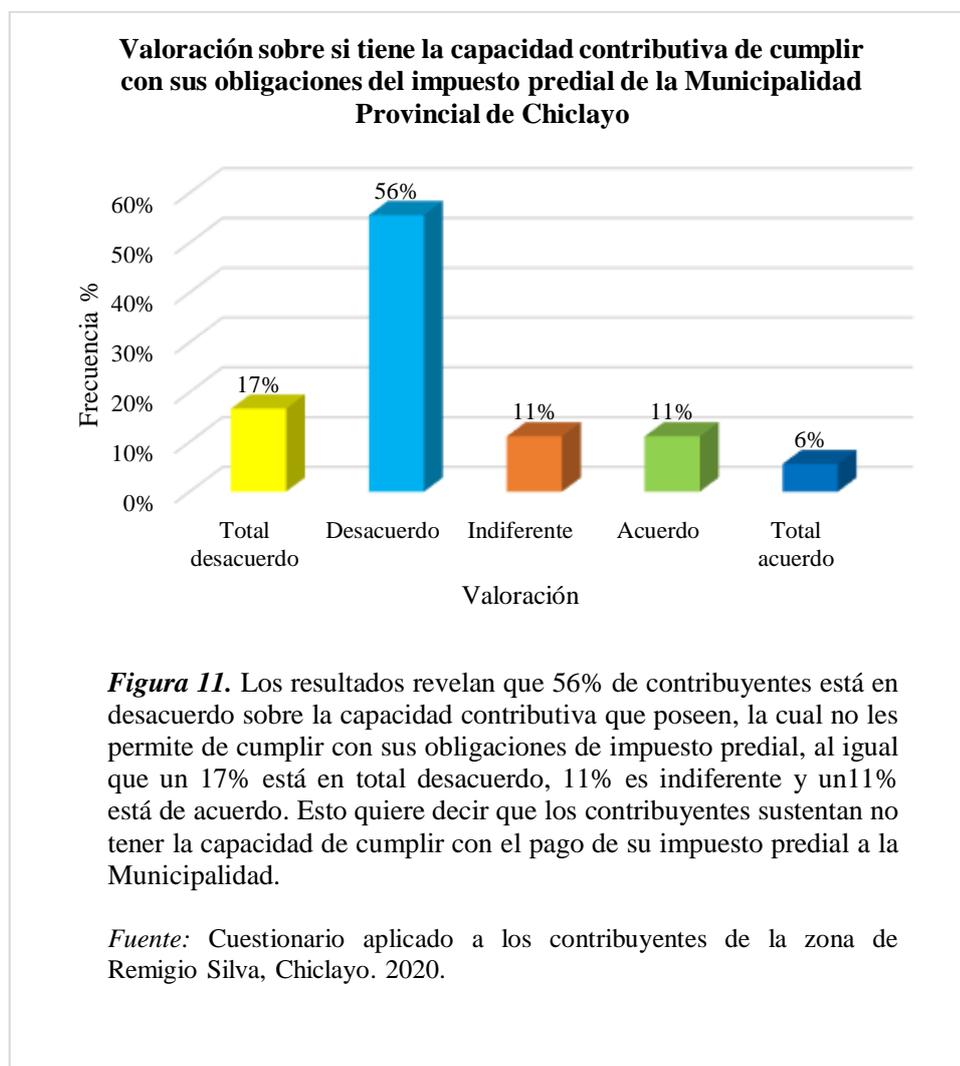
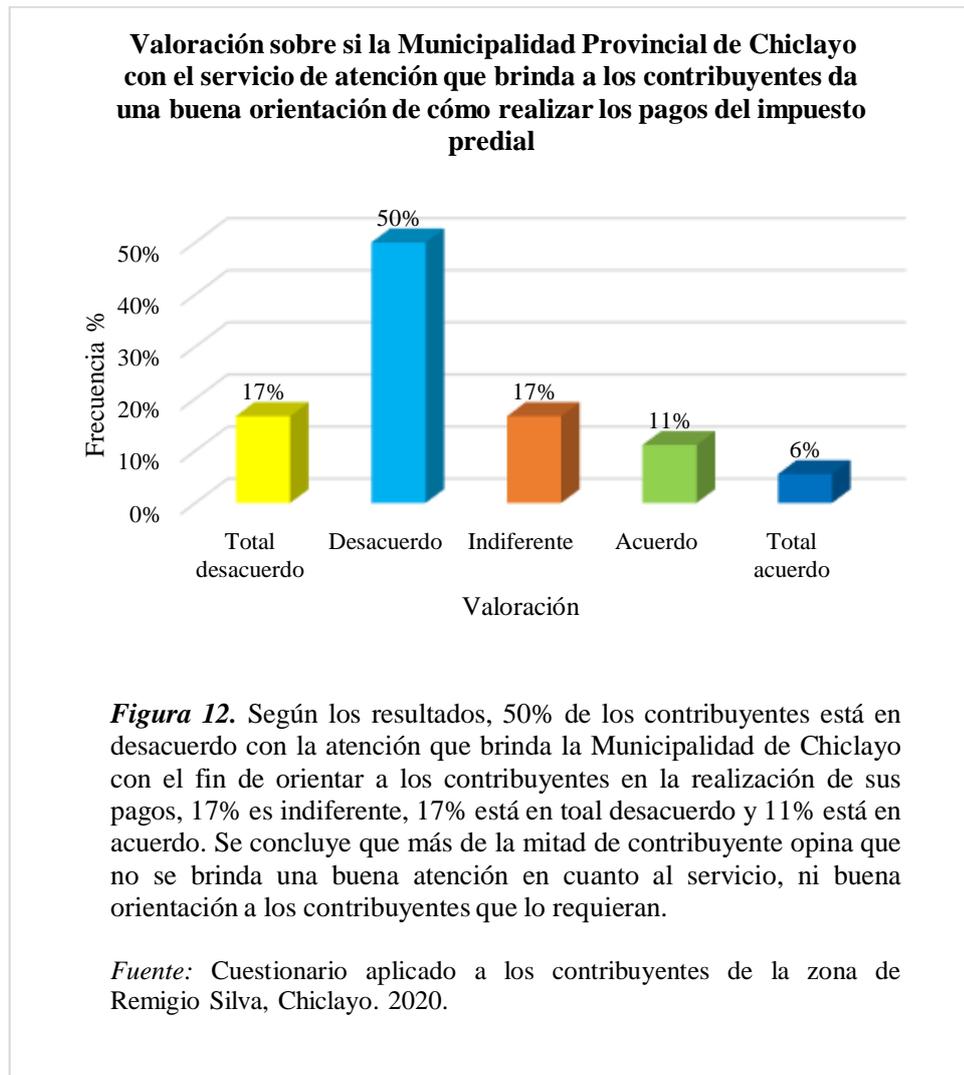


Tabla 16

Es buena la atención a los contribuyentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	12	16,7	16,7	16,7
Desacuerdo	36	50,0	50,0	66,7
Indiferente	12	16,7	16,7	83,3
Acuerdo	8	11,1	11,1	94,4
Total acuerdo	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	



b) Examinar la realidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chiclayo, Periodo 2020.

Tabla 17

Recaudación del impuesto predial en Remigio Silva

Tributo	2020	
	Ordinaria	Coactiva
Predial-Remigio Silva	7,589,952.61	978,021.01

Fuente: Municipalidad Distrital de Chiclayo, 2020.

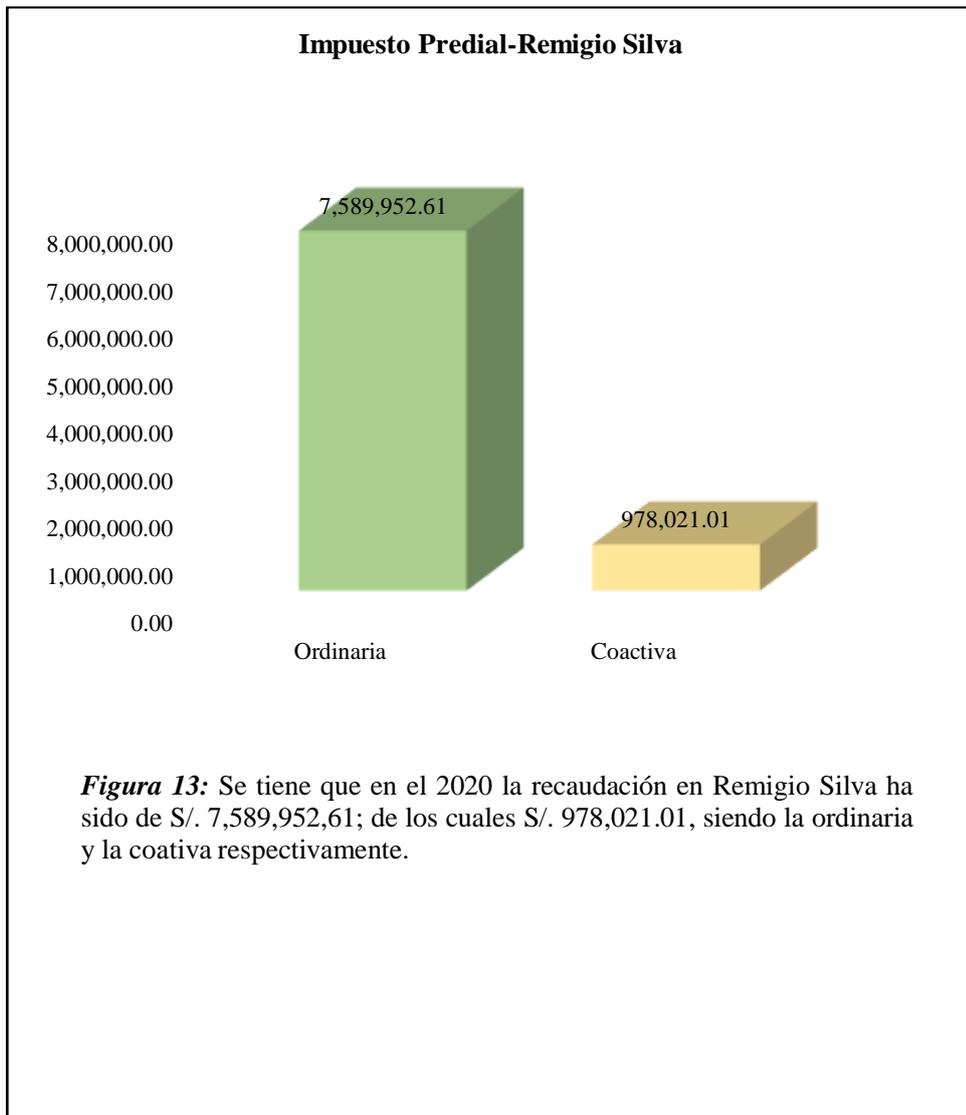


Tabla 18

Valoración sobre si se ha acercado a realizar consultas sobre su deuda del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	36	50,0	50,0	50,0
Casi nunca	16	22,2	22,2	72,2
Algunas veces	8	11,1	11,1	83,3
Casi siempre	8	11,1	11,1	94,4
Siempre	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

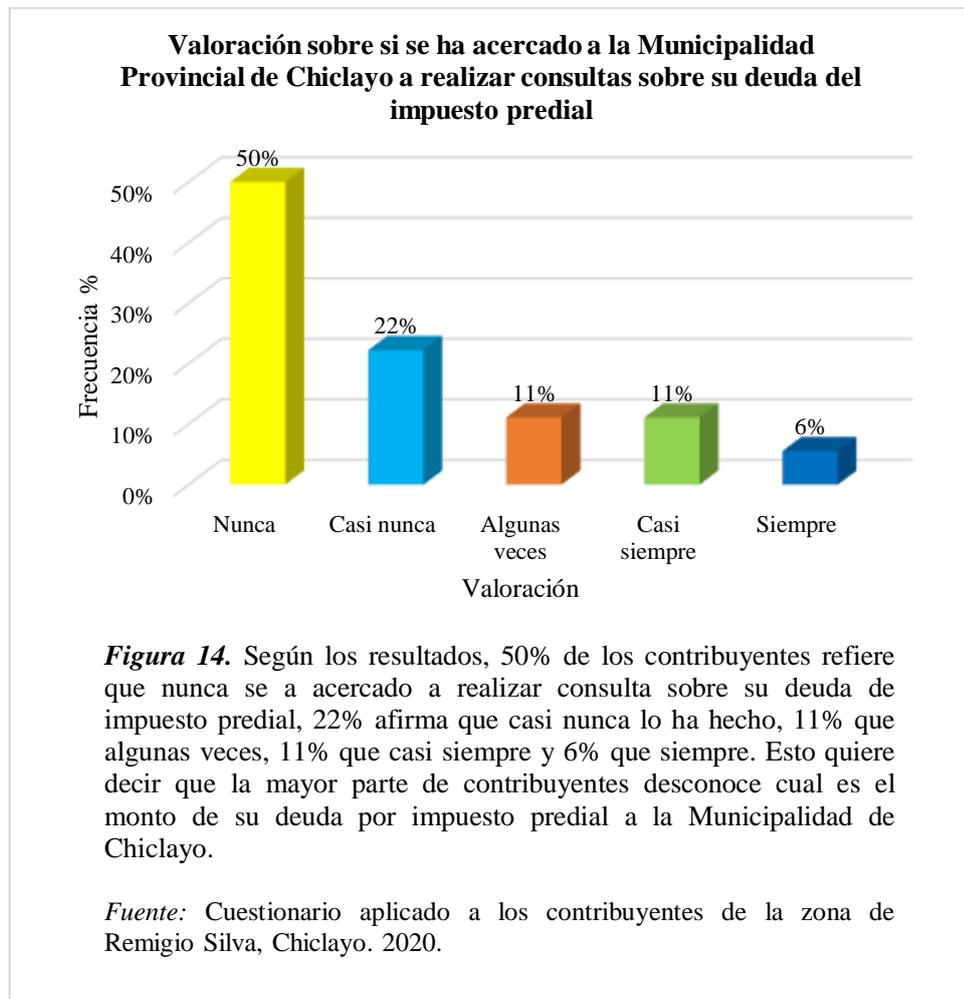


Tabla 19

Sería bueno recibir información al respecto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	5,6	5,6	5,6
Desacuerdo	4	5,6	5,6	11,1
Indiferente	16	22,2	22,2	33,3
Acuerdo	16	22,2	22,2	55,6
Total acuerdo	32	44,4	44,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los contribuyentes de la zona de Remigio Silva, Chiclayo. 2020.

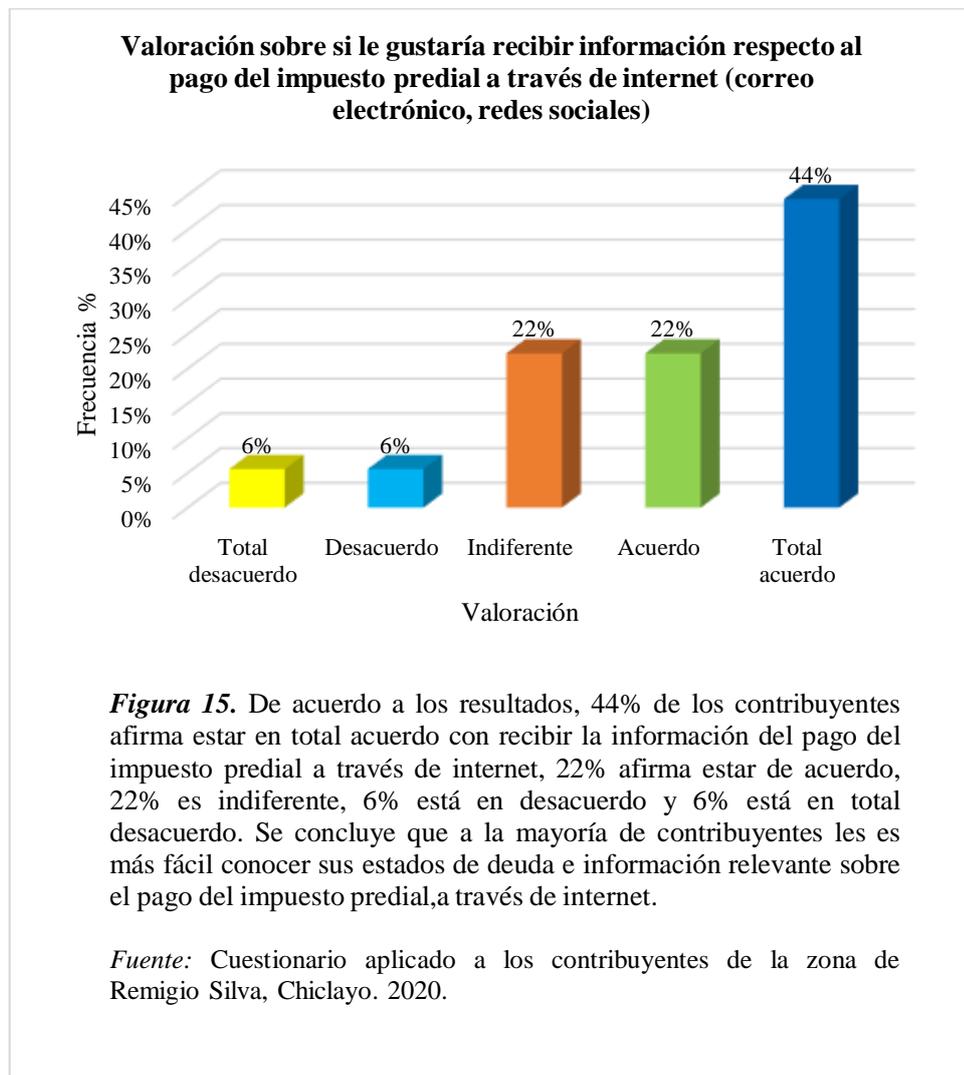


Tabla 20

Dificultades por el municipio para el pago de la deuda.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	38,9	38,9	38,9
Casi nunca	32	44,4	44,4	83,3
Algunas veces	12	16,7	16,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

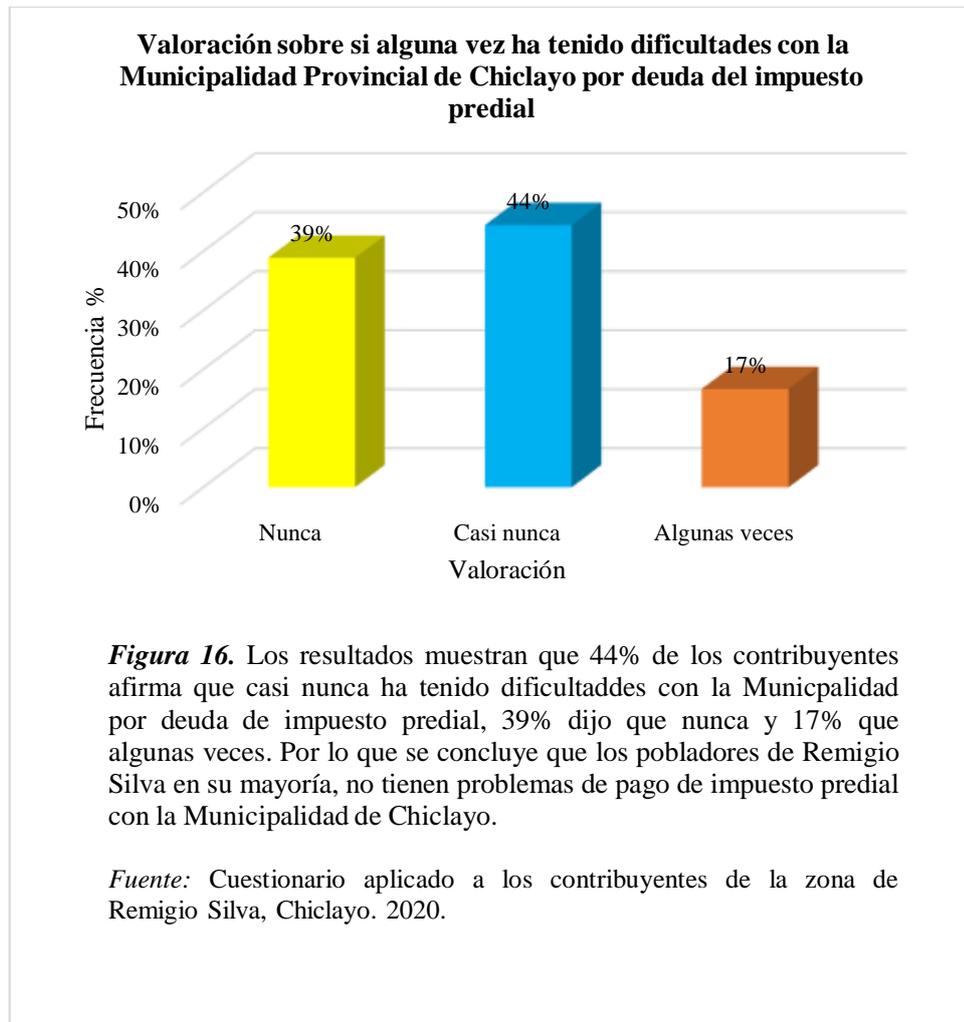


Tabla 21

Valoración sobre si la Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	12	16,7	16,7	16,7
Desacuerdo	20	27,8	27,8	44,4
Indiferente	32	44,4	44,4	88,9
Acuerdo	4	5,6	5,6	94,4
Total acuerdo	4	5,6	5,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

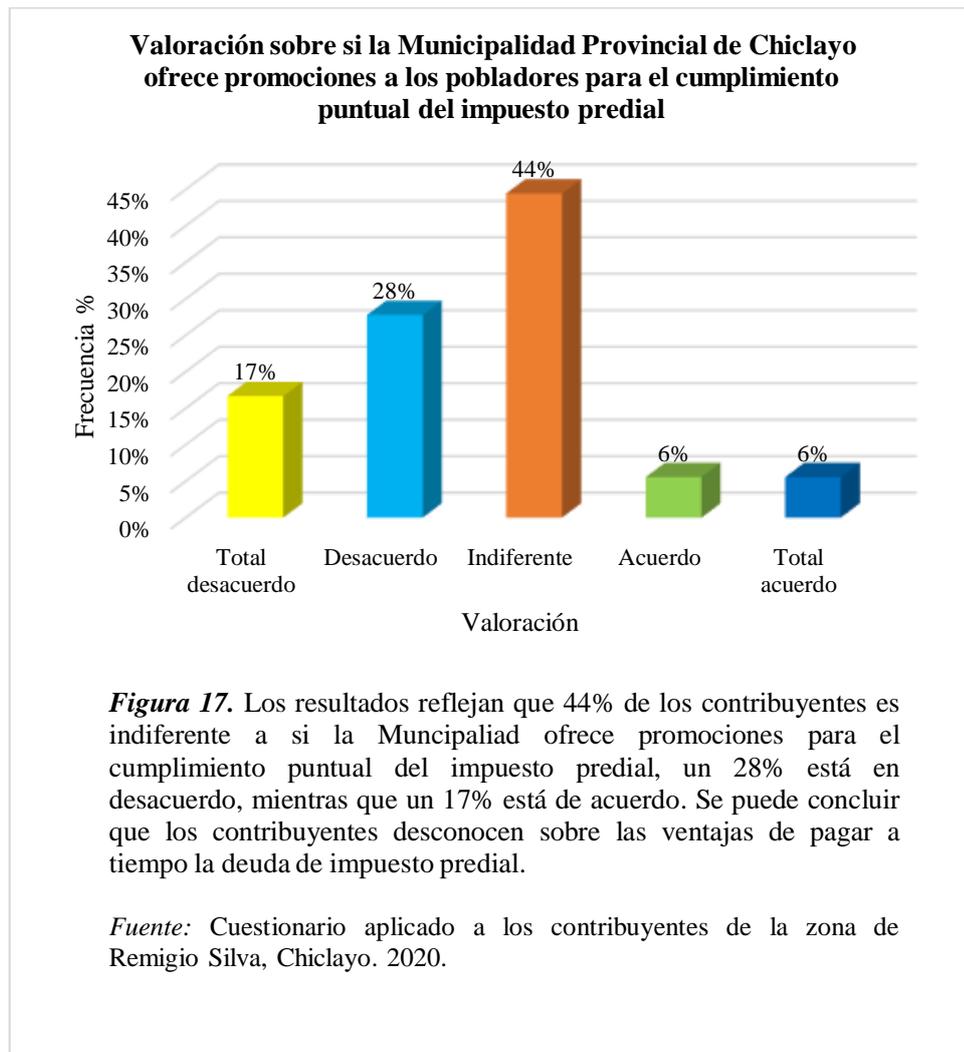


Tabla 22

Valoración sobre si pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	12	16,7	16,7	16,7
Acuerdo	28	38,9	38,9	55,6
Total acuerdo	32	44,4	44,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

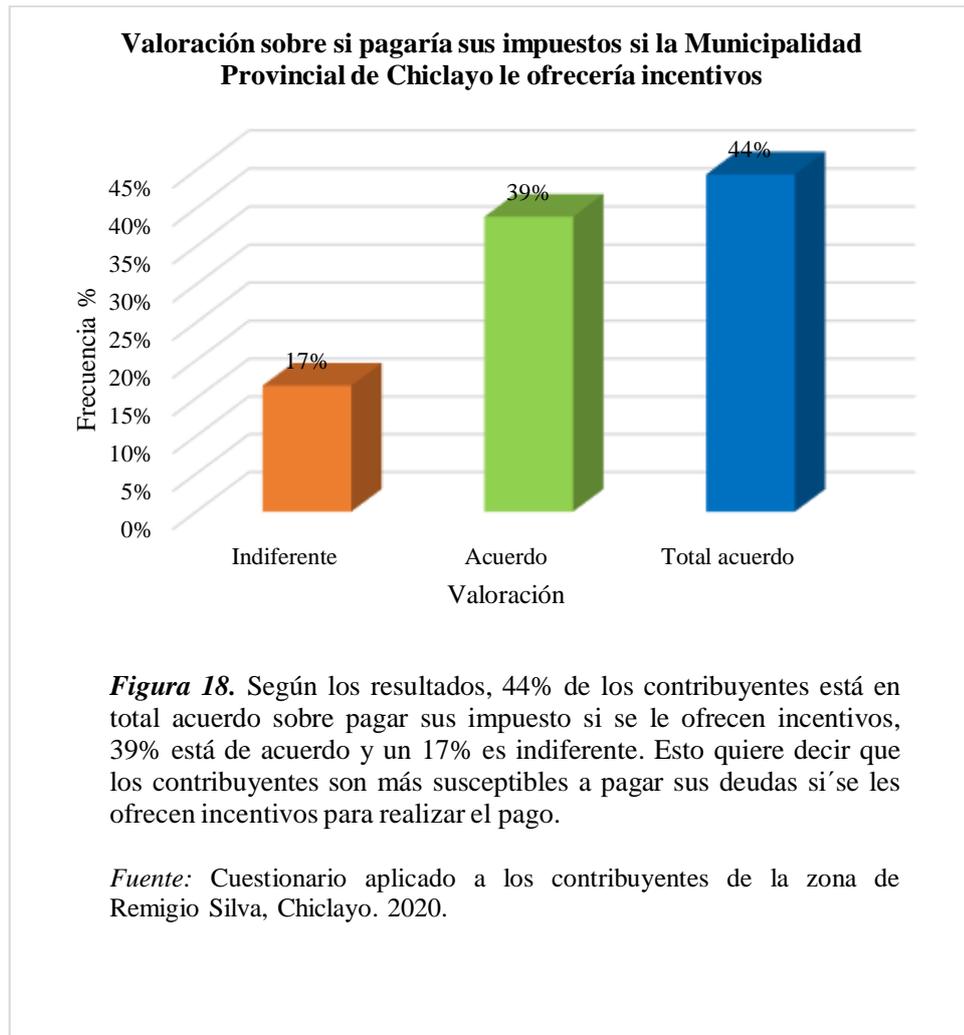
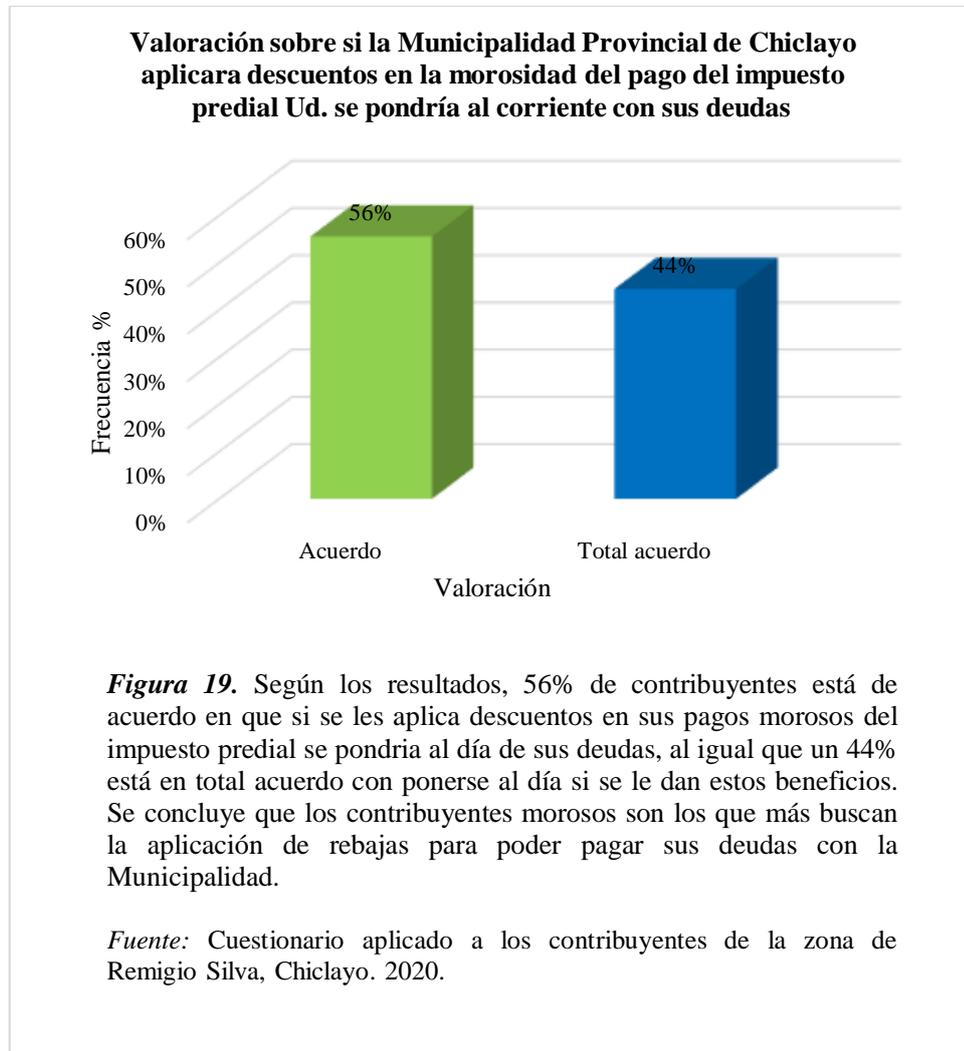


Tabla 23

Valoración sobre si se aplicará descuentos a los deudores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Acuerdo	40	55,6	55,6	55,6
Total acuerdo	32	44,4	44,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	



Desarrollo de la entrevista:

Dirigida : **Abog. Ángel Leónidas López Castro**
Jefe de la División de Recaudación y Control de la Deuda

Fecha : Chiclayo, 2020

1. ¿Qué otras fuentes de ingreso, o formas de recaudación tiene la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

Tiene conceptos no tributarios y a lo que corresponde a las tasas básicamente los derechos que se cobran a través del TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) y los servicios no exclusivos a través del texto único de servicios no exclusivos.

2. ¿Se orienta adecuadamente a sus contribuyentes sobre el cumplimiento del pago de sus obligaciones tributarias ¿de qué manera?

Sí, tenemos un área de orientación modulo lo cual se trata de alcanzar la información presencial a los administrados que se apersonan al Centro de Gestión Tributaria, lo que estamos pendientes en desarrollar todavía es una plataforma con respecto al nivel de tecnología de información redes sociales, pagina web, que permitan llegar la y no esperar a que llegue personalmente el administrados si no llegar directamente mediante el whatsapp, redes sociales y poner al conocimiento a los administrados las obligaciones que tienen pendientes.

Se les informa sobre el procedimiento que está en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), sus obligaciones conforme al código tributario y también la ley de tributación municipal.

3. ¿Tiene políticas sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes?

Si la política tributaria que genera la municipalidad provincial de Chiclayo a través del centro de Gestión tributaria está orientada a la generación directa de la recaudación llámese a través de la misión mecanizada de tributos que permitan que lleguen directamente a los domicilios fiscales de los administrados la deuda que tienen y luego el proceso ordinario y coactivo de cobranza para el caso de tributos.

4. ¿Impone algún tipo de sanciones a sus contribuyentes por el incumplimiento del Impuesto Predial? ¿Cómo que tipos?

Si conforme a lo que estipula las tablas respectivas del texto único ordenado del código tributario corresponde a sanciones administrativas que atreves de multas tributarias a los administrados que no cumplen oportunamente rectificar, modificar y sustituir o presentar su declaración jurada dentro de los plazos de ley que se establecen y ello genera evidentemente que esta multa tributaria provoque una infracción pecuniaria de cobrando el dinero sea igual que una deuda coactiva con proceso ordinario.

5. ¿Cuál es el grado de morosidad de los contribuyentes?

Actualmente varia de dependiendo del tributo podemos hablar de un 40 % todavía una cifra bastante alta que esta es una escala a nivel nacional eso no es bueno pero lamentablemente es propio de la cultura tributaria que todavía es primaria en caso de los contribuyentes y también de la ejecución institucional y presencia del estado a nivel de las municipalidades en toda la jurisdicción de sus municipios la falta de presencia equivale evidentemente a que haya una menor recaudación porque al no percibir sobre todos los servicios que deberían tener las entidades a nivel de los que son sus ciudadanos los mismos ya que no cancelan oportunamente los tributos.

6. ¿Se ha tomado algunas acciones para superar estos inconvenientes?

En principio se ha tratado de hacer procesos como por ejemplo el programa de fomenta la cultura tributaria que es un programa que busca difundir el tema tributario en el colectivo en los ciudadanos del distrito de Chiclayo, y adicionalmente a eso también se ha hecho el año pasado lo que es procedimiento y programa de integrando Chiclayo que buscaba ir predio a predio para considerar con el administrado llegar a un punto común de acuerdo para que nos cancele o ver sus problemáticas y tratarlas de atenderlas en la medida de nuestras competencias.

7. ¿Qué facilidad brinda la municipalidad a los contribuyentes para que puedan cumplir con sus pagos en dicho impuesto?

Nosotros en la actualidad en cuanto a facilidades tenemos una plataforma de pago bastante accesible a la mayoría de contribuyentes adicional convenios con entidades del sistema financieras para que puedan hacer sus pagos y en el caso de facilidades adicionales tenemos facilidades como el fraccionamiento tributario y los compromisos de pago en el

cual puede acceder cualquier administrado que no puede cancelar de manera al contado la deuda.

8. ¿Qué tipos de empresas y negocios funcionan en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, estos cumplen con el pago del Impuesto Predial?

Lo que cancelan el impuesto predial son los propietarios indistintamente del uso entonces hay muchos predios que tienen uso distinto a casa habitación en donde están indicados como comercio, de servicios e infinidad de giros comerciales estos de acá cancelan el total del impuesto del propietario que corresponda.

9. ¿Qué estrategias de cobranzas actualmente usa la Municipalidad Provincial de Chiclayo al momento de recaudar el impuesto predial?

Nosotros tratamos el proceso ordinario de cobranza y luego la cobranza coactiva adicional a ello hacemos una gestión blanca de cobranza enviando personal cobrador para los contribuyentes con su domicilio fiscal y de manera paralela también lo que es la gestión a través lo que es los call center llamadas telefónicas, mensajes de textos, correos electrónicos o los mecanismos que nos prevé, así como cualquier otra empresa privada de cobranza lo podría hacer, a nivel de la administración pública no tenemos una limitación al respecto salvo a las que también tienen las empresas privadas como por ejemplo la apropiación de datos personales y otras que indecopi después te las mande.

10. ¿El sistema de recaudación del Impuesto Predial a la fecha se considera eficiente o no? ¿Por qué?

Existen muchas problema como sistemas podemos entender como el sistema administrativo que se mantiene vigente, recordemos que la normativa del impuesto predial tiene muchos vacíos no han sido actualizadas desde 1990 con eso en tiempos actuales hace complejo a diferencia de nuestro inmediato paner la Sunat poder recaudar a niveles bastantes accesibles considerando que el presupuesto también del caso y finalmente al nivel administrativo u/o normativo todavía está muy incipiente el tema de recaudación municipal o impuesto predial, a nivel tecnológico también tenemos un tema de sistema informático bastante desfasado en la realidad que requerimos para poder optimizar la recaudación del impuesto predial.

c) Seleccionar adecuadamente estrategias de cobranza para la eficiente recaudación del Impuesto Predial

La presente propuesta, se ha elaborado con el motivo de dar solución al problema planteado en el presente trabajo de investigación; el cual nos permite enfocarnos en las metas de recaudación trazadas por la Municipalidad.

Estrategia N° 01: Campañas para concientizar en temas tributarios

- Actividad 1: Ordenación de las agrupaciones de trabajo orientados para la realización de la campaña de concientización tributaria.
- Actividad 2: Instrucción a los pobladores habitantes d la provincia de Chiclayo acerca del material impreso basado en las campañas de concientización.
- Actividad 3: Creación de una Fan Page (página de Facebook) en la cual logre detallarse cada campaña de concientización tributaria que vaya a llevarse a cabo.
- Actividad 4: Grabación de un spot publicitario para ser reproducido a través de emisoras de radio con contenidos basados en concientización tributaria

Estrategia N° 02: Notificaciones tributarias a los contribuyentes

- Actividad 1: Distribución de las notificaciones masivas a través de un personal de mensajería.
- Actividad 2: Elaboración y distribución de notificaciones por medio del internet.
- Actividad 3: Procesamiento del intercambio y la actualización de datos.
- Actividad 4: Comunicación del estado de deuda a las principales centrales de riesgo.
- Actividad 5: Recaudación de forma masiva por medio de fraccionamiento de deuda.

Estrategia N°03: Fiscalización en materia tributaria

- Actividad 1: Verificación de los datos de contribuyentes para su registro en la Oficina de Recaudación Tributaria.
- Actividad 2: Será desarrollada a la par con la campaña de concientización tributaria realizada de puerta a puerta. Meta de visitas: mínimo 20 al mes por cada trabajador.

Habiéndose seleccionado las estrategias de cobranza acorde a las necesidades, permitan el incremento de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad, y proponerlas describiendo, posteriormente, a detalle su desarrollo; para que de esa forma a través de la incorporación de dichas estrategias se faciliten los procesos de concientización y pago del impuesto predial por parte de los contribuyentes, y llevar a cabo la cobranza a los contribuyentes; las tácticas que se emplearán y por último, las acciones, las cuales por medio de actividades y procedimientos se desarrollaran para concretar el pago y recaudar más impuesto para que la Municipalidad logre sus metas planeadas.

3.2. Discusión

Se ha identificado que, respecto al análisis de las estrategias de cobranza utilizadas en la Municipalidad Provincial de Chiclayo se observó que en relación a conocer las causas del incumplimiento de pago del Impuesto Predial por parte de los ciudadanos, se ha obtenido como resultados que el 71% de los contribuyentes considera que algunas veces se le envía información respecto al pago del impuesto predial (Figura 1), asimismo un 28% de los contribuyentes asegura que casi nunca la Municipalidad le envía recordatorios a través de un comunicado físico, antes del vencimiento de la fecha de pago del impuesto e igualmente un 31% dijo que algunas veces se le envían estos recordatorios (Figura 2). En relación al conocimiento de la determinación del monto a pagar del impuesto predial, un 44% de contribuyentes estuvo en total desacuerdo o en desacuerdo al desconocer cómo se halla el monto a pagar (Figura 3). En cuanto a la actualización de datos por parte del área de cobranza de la Municipalidad, un 28% de contribuyentes indicó que nunca o casi nunca se le solicitó información para dicho fin (Figura 4). Un 63% de contribuyentes afirmó que nunca o casi nunca ha estado informado de las consecuencias de no pagar el impuesto predial (Figura 6), mientras que un 72% dijo que nunca o casi nunca la Municipalidad le ha dado a conocer sobre el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial (Figura 7), por lo que un 55% de contribuyentes afirmó estar en total acuerdo o desacuerdo sobre la importancia del pago del impuesto predial a la Municipalidad (Figura 10). Un 45% de contribuyentes indicó que algunas veces se le ha notificado sobre la cancelación del impuesto predial y un 31% indicó que casi siempre es notificado (Figura 8), y en relación a esto un 62% de contribuyentes señala que es indiferente considerando que una notificación de pago del impuesto predial influye para que cancele la deuda que tiene con la Municipalidad Provincial de Chiclayo (Figura 9). Respecto a si la población no cumple con el pago del impuesto predial debido a las elevadas tasas impuestas por la Municipalidad, un 41% de contribuyentes es indiferente, un 22% está en desacuerdo y un 22% está en acuerdo (Figura 11). Al consultarle al contribuyente sobre su capacidad contributiva para cumplir con sus obligaciones un 73% afirmó estar en total acuerdo o desacuerdo sobre tener la capacidad de cumplimiento (Figura 12). Finalmente, respecto a si la Municipalidad brinda a los contribuyentes un servicio de atención con buena orientación sobre el pago de impuestos predial, un 67% de los encuestados consideró estar en total acuerdo o desacuerdo sobre que exista una atención adecuada (Figura 13).

Por otra parte, Morales y Morales (2014) señalaron que la determinación de estrategias es primordial para dividir la cartera de clientes de la mano de cartera, en determinados grupos de acuerdo a sus características y cuentas como por ejemplo según el perfil del cliente o deuda, monto, antigüedad, de este modo se determinan las estrategias adecuadas para un determinado segmento de contribuyentes.

En cuanto al análisis de la realidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chiclayo en el año 2020, específicamente en Remigio Silva, se ha determinado que los ingresos por la fuente de cobranza se ha dividido en 7,589,952.61 como ordinaria y 978,021.01 como coactiva.

3.3. Aporte científico

1. Introducción

El acatamiento consiente de las responsabilidades tributarias por el lado de los contribuyentes es considerado como uno de los factores elementales para lograr la recaudación de los impuestos y la cual dependerá esencialmente de la conciencia tributaria y del nivel de aprobación del sistema tributario.

Una de las principales dificultades que provoca algunas limitaciones en las probabilidades del crecimiento de nuestra economía ha sido la propensión al posible desequilibrio fiscal: de manera que, las salidas monetarias por parte del Estado han superado a sus ingresos. Por lo tanto, es que la recaudación tributaria y el desarrollo de los miembros administradores de los impuestos poseen un gran valor fundamental para el país.

2. Desarrollo de estrategias

2.1. Resumen de estrategias de recaudación tributarias



Figura 20. Estrategias de recaudación tributarias.

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Actividades para el desarrollo de estrategias

A. Campañas para concientizar en temas tributarios

a. Descripción:

La estrategia será de utilidad para conseguir motivar y beneficiar a todos los contribuyentes con la finalidad concientizar a estas personas de lo esencial que es realizar la cancelación de sus tributos, asimismo podrán regularizar el cumplimiento de sus pagos tributarios; teniendo como consecuencia un mayor desarrollo del lugar en el que habitan y una mejor calidad de vida para toda la población de la Provincia de Chiclayo.

b. Objetivo:

Concientizar a toda la población de la Provincia de Chiclayo, generando de esta manera la asimilación de la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones.

c. Responsables:

Personal de la Oficina Administración Tributaria y Recaudación.

d. Desarrollo de actividades:

Tabla 24

Actividades de recaudación tributaria

Actividades	Detalle de actividades	Materiales herramientas	y	Responsable	Resultados	Indicadores	Cronograma ejecución	de	Costo
Organización de equipos.	Selección de personas que desarrollaran el rol de líderes en los equipos. Denominación de los roles para las instrucciones dirigidos a la campaña de concientización tributaria.	-		Jefe	Conseguir grupos ordenados.	N° de equipos organizados.	Enero Junio		S/. 0.00
Enseñar a los pobladores.	Impresión de los materiales informativos que se utilizaran para ofrecer la orientación correcta de la campaña. Clasificación acerca de los sectores de la provincia de Chiclayo para la información de los pobladores. Recaudación de la información netamente personalizada de casa en casa.	- Folletos Mapa de sectores		Personal de oficina.	Una población mayor informada acerca de la gran importancia que posee la recaudación tributaria.	Cantidad de viviendas visitadas. Cantidad de pobladores que se encuentran informados.	Febrero Marzo Abril		S/. 1000.00 S/. 0.00
				Personal de oficina.					S/. 0.00
Crear una página de Facebook.	Creación de la página de Facebook basado en la información de la Oficina de Recaudación Tributaria. Diseño de publicaciones y elaboración de contenido de estas mismas basadas en mensajes sobre la concientización tributaria.	PC. Internet.		Personal de oficina. Diseñador gráfico	Una mayor interacción con los pobladores y la conexión a la red y perfil de Facebook Diseño y realización de publicaciones con contenidos que hagan referencia a la	- N° de diseños para la fan page.	-		S/. 0.00 S/. 240.00

Publicidad que sea remunerada (pago básico) para las publicaciones de mes a mes.	Anuncios de Facebook	Asistente del jefe de la Oficina de Recaudación Tributaria	concientización tributaria. Un elevado nivel de alcance y visualización de las campañas a realizar a través de la red social Facebook	Cantidad de usuarios alcanzados por medio del Facebook	De enero a Diciembre	S/. 120.00
Grabación de un spot publicitario para ser reproducido a través de emisoras de radio con contenidos basados en concientización tributaria	Realización de un contrato con la radio local para llevar acabo la grabación de spot publicitario.	- Equipo de grabación de audio. Jefe de la Oficina de Recaudación Tributaria.	Elevar el nivel de alcance con el contenido seleccionado a publicar acerca de concientización de tributaria.	Cantidad de la población a la que alcanzo llegar la publicidad radial.	Abril Julio Diciembre	S/. 450.00

B. Notificaciones tributarias a los contribuyentes

Descripción:

Estrategia que debe ser llevada a cabo con mayor continuidad, con la intención de que el individuo logre prevenir la prescripción de deudas tributarias. De modo que a través de estas notificaciones tributarias se logre aproximar ambas partes, puesto que una acción administrativa estaría careciendo de eficacia mientras no se consiga notificar a su destinatario.

Tabla 25

Desarrollo de actividades de la notificación tributaria

Actividades	Responsable	Materiales y recursos	Alcance	Plazo de ejecución
Distribución de las notificaciones masivas a través de un personal de mensajería.	Personal de notificación de la Oficina de Recaudación Tributaria	de Notificación impresa detallando en un listado las deudas tributarias.	80 casas por mes.	Del 1 de enero al 20 de diciembre.
Elaboración y distribución de notificaciones por medio del internet.	Jefes de equipo de trabajo de la Oficina de Recaudación Tributaria	Base de datos de correo electrónico.	Todos los contribuyentes que cuenten con correo electrónico.	Del 1 de enero al 20 de diciembre.
Procesamiento del intercambio y la actualización de datos.	Personal de la Oficina de Recaudación Tributaria	Material informativo impreso.	N° de personas que solicitan información de deudas tributarias.	Del 1 de enero al 20 de diciembre.
Comunicación del estado de deuda a las principales centrales de riesgo.	Personal de notificación de la Oficina de	Acceso a base de notificaciones de Infocorp	Contribuyentes que tenga deudas atrasadas de	Del 1 de enero al 23 de diciembre.

	Recaudación Tributaria	por lo menos un año.
Recaudación de Personal de la Base de datos de Contribuyentes Del 1 de enero forma masiva por Oficina de deudas atrasadas. con deudas al 23 de medio de Recaudación de Tributaría. atrasadas. diciembre. fraccionamiento de Tributaría. deuda.		

Tabla 26

Acciones para la implementación del sistema de base de datos de contribuyentes

Acciones	Materiales y recursos	Costo unitario	Costo total
Ingeniero de sistemas.		S/. 5,000.00	S/. 5,000.00
Demás	Demás.	- (Pago de Ing.)	- (Pago de Ing.)
			-

C. Actualización de base de datos de los contribuyentes

Descripción:

La actualización de datos es requisito para que la cobranza de los tributos sea efectiva, para lo cual se plantea cruzar la información con instituciones y empresas que manejen información relevante de todos los ciudadanos de manera general como son las empresas de telefonía, Inforcorp, RENIEC, SUNAT, entre otras.

Objetivo:

Conseguir datos e información del contribuyente, si sucede que no sea posible ubicarlo.

Si es que no se pudiera corroborar la información de los datos del contribuyente por medio de la fiscalización, se procede a la realización del cruce de información con las instituciones detalladas a continuación:

Fuentes para cruce de información y actualización de datos

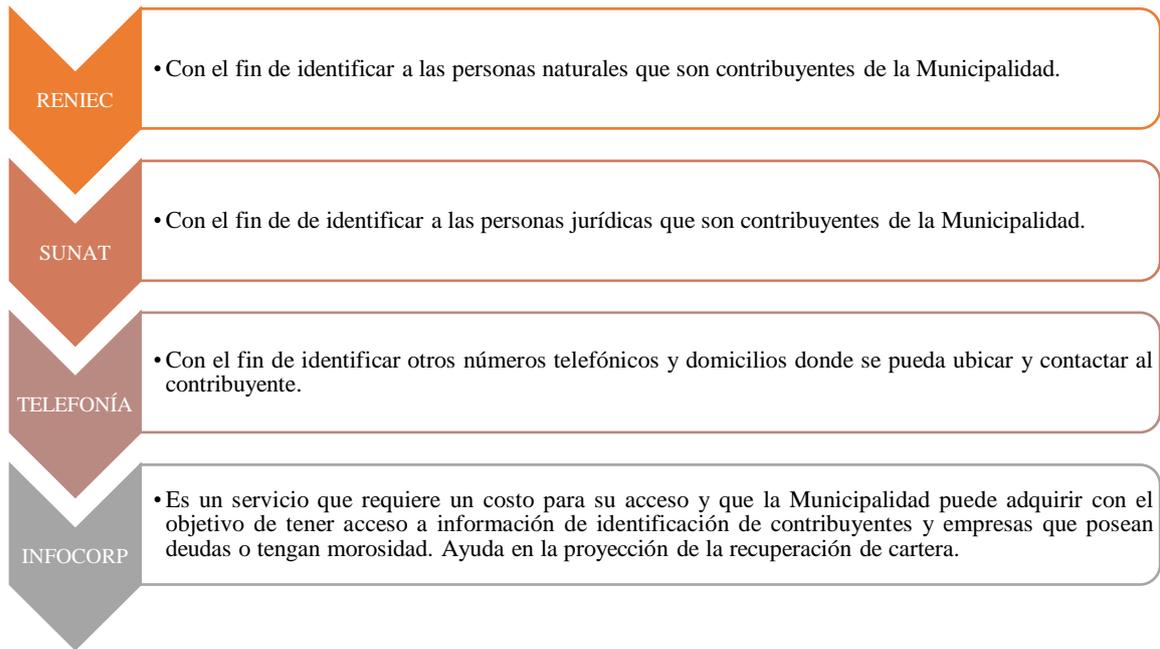


Figura 21. Fuentes para cruce de información y actualización de datos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27

Acciones para la implementación de las capacitaciones en tributación municipal

Objetivos	Temática	Materiales	Responsable	Presupuesto
Conocer y comprender la legislación tributaria vigente, su interpretación y aplicación, con énfasis en la tributación	DERECHO TRIBUTARIO a. Procedimientos tributarios Procedimiento de cobranza coactiva Procedimientos no contencioso y contencioso tributario Delitos e infracciones tributarias b. Tributación municipal Impuesto predial y otros Arbitrios municipales	Folletos Proyector Laptop Separatas Folders Lapiceros Plumones	Capacitador especialista externo	300 soles por día de capacitación Sesiones de 4 horas
Establecer pautas para el registro, control y otorgamiento del Fraccionamiento o Aplazamiento de la deuda tributaria en todas las fases de cobranza	GESTIÓN DE DEUDAS a. Gestión coactiva Gestión de cobranza preventiva Cobranza Pre coactiva Exigibilidad de la obligación Gestión coactiva b. Gestión de cobranzas Gestión telefónica Recuperación de cartera morosa	Folletos Proyector Laptop Separatas Folders Lapiceros Plumones	Capacitador especialista externo	300 soles por día de capacitación Sesiones de 4 horas

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se llegó a conocer las causas que conllevan al incumplimiento de pago del Impuesto Predial por parte de los ciudadanos de los contribuyentes, y se llegó a la conclusión que existe consideran no estar debidamente informados sobre el pago del impuesto predial, además de no conocer cómo se calcula el monto a pagar de dicho impuesto, además de no estar informado de las consecuencias de no pagar su impuesto predial. Por parte de la Municipalidad, no cuenta con una buena gestión de actualización de datos por parte del área de cobranza, y no actualmente no se solicita esta información a los contribuyentes.

Se analizó la realidad del impuesto predial de la Municipalidad de Chiclayo, específicamente los pobladores de Remigio Silva, en el año 2020, los ingresos por fuente ordinaria han sido altos, mientras que los ingresos por cobranza coactiva han sido bajos. Se determinó que actualmente los contribuyentes no acuden presencialmente a la Municipalidad a consultar sobre su deuda, quizás debiéndose a que la mayoría afirma no presentar problemas respecto a sus pagos de impuesto predial. Y que los pobladores están más dispuestos a pagar sus deudas atrasado si es que se le ofrecen promociones incentivos o descuentos a la morosidad en su pago del impuesto predial

Las estrategias son campañas para concientizar en temas tributarios, notificaciones tributarias a contribuyentes, fiscalización en materia tributaria, actualización de base de datos de los contribuyentes y capacitación sobre tributación en municipalidades con la finalidad de realizar una recaudación del impuesto predial más eficiente en la Municipalidad de Chiclayo.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda considerar al jefe del Centro de Gestión Tributaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo considerar la revisión de la información obtenida en la investigación con el fin de comprender las causas del incumplimiento de pago del impuesto predial con el fin de establecer acciones correctivas adicionales a las que se plantea en la presente investigación.

Se recomienda realizar un seguimiento al desarrollo de las estrategias establecidas como aporte en la investigación, con el fin de hacer una retroalimentación de los resultados y establecer acciones correctivas en caso sea necesario.

REFERENCIAS

- Acosta, A. (2011). *Evolución y algunos determinantes del recaudo de los impuestos Predial e Industria y Comercio en el Distrito de Cartagena de Indias*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/1284/1/INFORME%20FINAL%20MBA%20ALVARO%20ANDRES%20OSORIO%20VALENCIA.pdf>
- Aguilar, J., & Flores, C. (2016). *Evasión Tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Puno período 2014. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/667/TESIS%2043619306-43496996.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cantú, N. (2016). *Determinantes en la recaudación del impuesto predial: Nuevo León, México*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/316553958_Determinantes_en_la_recaudacion_del_impuesto_predial_Nuevo_Leon_Mexico_Determinants_of_property_tax_revenues_Nuevo_Leon_Mexico
- Rodríguez, R. (2016). *Estrategias administrativas y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Moche, 2016. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154573216.pdf>
- Rojas, N., & Villegas, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3518/ROJAS%20RAMOS%20NATALI%20ANABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valencia, H. (2017). *Conflicto social y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de San Román*. Obtenido de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/545>

ANEXOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JANET I. CUBAS CARRANZA
	PROFESIÓN	CONTADORA PÚBLICA
	ESPECIALIDAD	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – PERIODO 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Briones Esquén Alessandro Raúl.	
ESPECIALIDAD	Escuela de Contabilidad.	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario dirigido a los contribuyentes de Chiclayo.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Proponer un plan de estrategias de cobranzas que permita mejorar la eficacia de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Periodo 2020.	
	ESPECÍFICOS a. Reconocer las causas que implican el incumplimiento de pago del Impuesto Predial por parte de los ciudadanos. b. Determinar los pasos que se utiliza la Municipalidad Provincial de Chiclayo para realizar la recaudación del Impuesto Predial. c. Seleccionar adecuadamente estrategias de cobranza para la eficiente recaudación del Impuesto Predial.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<p>1. ¿Con qué frecuencia la Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía información respecto al pago del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2. ¿Usted se ha acercado a la Municipalidad Provincial de Chiclayo a realizar consultas sobre su deuda del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía recordatorios antes que venza el pago del impuesto predial a través de un comunicado físico?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>4. ¿A usted le gustaría recibir información respecto al pago del impuesto predial a través de internet (correo electrónico, redes sociales)?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>5. ¿Usted conoce cómo se determina el pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. ¿Las unidades de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chiclayo le han solicitado su información para actualizar sus datos?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha informado de las consecuencias de no pagar el impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>



8. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha dado a conocer el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Alguna vez la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha notificado para la cancelación del impuesto predial?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera que la notificación de pago del impuesto predial ha influido en usted para que cancele dicha deuda en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Usted conoce la importancia del pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Cree usted que la población no cumple con pagar el impuesto predial por las tasas excesivas de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Usted tiene la capacidad contributiva de cumplir con sus obligaciones del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Alguna vez ha tenido dificultades con la Municipalidad Provincial de Chiclayo por deuda del impuesto predial?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____

<p>15. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Usted pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo con el servicio de atención que brinda a los contribuyentes da una buena orientación de cómo realizar los pagos del impuesto predial?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Si la Municipalidad Provincial de Chiclayo aplicara descuentos en la morosidad del pago del impuesto predial Ud. se pondría al corriente con sus deudas?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>18</u> Nº TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p style="text-align: center;">_____</p>	


 Firma
 DNI: 16408684

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		EDDER HUAMÁN LEVERA
	PROFESIÓN	LIC EN ESTADÍSTICA Y MAT. FÍSICA
	ESPECIALIDAD	ESTADÍSTICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	9 años
	CARGO	DOCENTE DE ESTADÍSTICA UMB
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – PERIODO 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Briones Esquén Alessandro Raúl.	
ESPECIALIDAD	Escuela de Contabilidad.	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario dirigido a los contribuyentes de Chiclayo.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Proponer un plan de estrategias de cobranzas que permita mejorar la eficacia de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Periodo 2020.	
	ESPECÍFICOS a. Reconocer las causas que implican el incumplimiento de pago del Impuesto Predial por parte de los ciudadanos. b. Determinar los pasos que se utiliza la Municipalidad Provincial de Chiclayo para realizar la recaudación del Impuesto Predial. c. Seleccionar adecuadamente estrategias de cobranza para la eficiente recaudación del Impuesto Predial.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<p>1. ¿Con qué frecuencia la Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía información respecto al pago del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Usted se ha acercado a la Municipalidad Provincial de Chiclayo a realizar consultas sobre su deuda del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía recordatorios antes que venza el pago del impuesto predial a través de un comunicado físico?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿A usted le gustaría recibir información respecto al pago del impuesto predial a través de internet (correo electrónico, redes sociales)?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted conoce cómo se determina el pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Las unidades de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chiclayo le han solicitado su información para actualizar sus datos?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha informado de las consecuencias de no pagar el impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p>8. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha dado a conocer el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. ¿Alguna vez la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha notificado para la cancelación del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10. ¿Considera que la notificación de pago del impuesto predial ha influido en usted para que cancele dicha deuda en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11. ¿Usted conoce la importancia del pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Cree usted que la población no cumple con pagar el impuesto predial por las tasas excesivas de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>13. ¿Usted tiene la capacidad contributiva de cumplir con sus obligaciones del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14. ¿Alguna vez ha tenido dificultades con la Municipalidad Provincial de Chiclayo por deuda del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>15. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Usted pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo con el servicio de atención que brinda a los contribuyentes da una buena orientación de cómo realizar los pagos del impuesto predial?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Si la Municipalidad Provincial de Chiclayo aplicara descuentos en la morosidad del pago del impuesto predial Ud. se pondría al corriente con sus deudas?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA <u>18</u> Nº TD <u>0</u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	<p><i>Los ítems están de acuerdo a la operacionalización de variables.</i></p>
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



Firma
DNI: 16245684

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

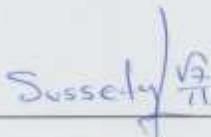
NOMBRE DEL JUEZ		BALCÁZAR PAIVA EVELING
	PROFESIÓN	CONTADORA
	ESPECIALIDAD	Tributación
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	(8 años)
	CARGO	DOCENTE DE TIEMPO COMPLETO
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – PERIODO 2020		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Briones Esquén Alessandro Raúl.	
ESPECIALIDAD	Escuela de Contabilidad.	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario dirigido a los contribuyentes de Chiclayo.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Proponer un plan de estrategias de cobranzas que permita mejorar la eficacia de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Periodo 2020.	
	ESPECÍFICOS a. Reconocer las causas que implican el incumplimiento de pago del Impuesto Predial por parte de los ciudadanos. b. Determinar los pasos que se utiliza la Municipalidad Provincial de Chiclayo para realizar la recaudación del Impuesto Predial. c. Seleccionar adecuadamente estrategias de cobranza para la eficiente recaudación del Impuesto Predial.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

<p>1. ¿Con qué frecuencia la Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía información respecto al pago del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Usted se ha acercado a la Municipalidad Provincial de Chiclayo a realizar consultas sobre su deuda del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía recordatorios antes que venza el pago del impuesto predial a través de un comunicado físico?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿A usted le gustaría recibir información respecto al pago del impuesto predial a través de internet (correo electrónico, redes sociales)?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted conoce cómo se determina el pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Las unidades de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chiclayo le han solicitado su información para actualizar sus datos?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha informado de las consecuencias de no pagar el impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha dado a conocer el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Alguna vez la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha notificado para la cancelación del impuesto predial?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Considera que la notificación de pago del impuesto predial ha influido en usted para que cancele dicha deuda en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Usted conoce la importancia del pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cree usted que la población no cumple con pagar el impuesto predial por las tasas excesivas de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Usted tiene la capacidad contributiva de cumplir con sus obligaciones del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Alguna vez ha tenido dificultades con la Municipalidad Provincial de Chiclayo por deuda del impuesto predial?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Usted pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo con el servicio de atención que brinda a los contribuyentes da una buena orientación de cómo realizar los pagos del impuesto predial?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Si la Municipalidad Provincial de Chiclayo aplicara descuentos en la morosidad del pago del impuesto predial Ud. se pondría al corriente con sus deudas?</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>18</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	<p>—</p>
<p>3. OBSERVACIONES</p>	<p>—</p>



 Firma
 DNI: 48092815

CUESTIONARIO PARA LOS CONTRIBUYENTES

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" las alternativas que crea conveniente.

1. ¿Con qué frecuencia la Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía información respecto al pago del impuesto predial?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
2. ¿Usted se ha acercado a la Municipalidad Provincial de Chiclayo a realizar consultas sobre su deuda del impuesto predial?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
3. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le envía recordatorios antes que venza el pago del impuesto predial a través de un comunicado físico?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
4. ¿A usted le gustaría recibir información respecto al pago del impuesto predial a través de internet (correo electrónico, redes sociales)?
 - a) Total Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total Desacuerdo
5. ¿Usted conoce cómo se determina el pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?
 - a) Total Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total Desacuerdo
6. ¿Las unidades de cobranza de la Municipalidad Provincial de Chiclayo le han solicitado su información para actualizar sus datos?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
7. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha informado de las consecuencias de no pagar el impuesto predial?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
8. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha dado a conocer el riesgo que tendría su patrimonio de no pagar el impuesto predial?
 - a) Total Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total Desacuerdo
9. ¿Alguna vez la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ha notificado para la cancelación del impuesto predial?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca
10. ¿Considera que la notificación de pago del impuesto predial ha influido en usted para que cancele dicha deuda en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?
 - a) Total Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total Desacuerdo
11. ¿Usted conoce la importancia del pago del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?
 - a) Total Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total Desacuerdo
12. ¿Cree usted que la población no cumple con pagar el impuesto predial por las tasas excesivas de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?
 - a) Total Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total Desacuerdo
13. ¿Usted tiene la capacidad contributiva de cumplir con sus obligaciones del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?
 - a) Total Acuerdo
 - b) Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) Desacuerdo
 - e) Total Desacuerdo
14. ¿Alguna vez ha tenido dificultades con la Municipalidad Provincial de Chiclayo por deuda del impuesto predial?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Casi nunca
 - e) Nunca

15. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial?

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

16. ¿Usted pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos?

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

17. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo con el servicio de atención que brinda a los contribuyentes da una buena orientación de cómo realizar los pagos del impuesto predial?

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

18. ¿Si la Municipalidad Provincial de Chiclayo aplicara descuentos en la morosidad del pago del impuesto predial Ud. se pondría al corriente con sus deudas?

- a) Total Acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indiferente
- d) Desacuerdo
- e) Total Desacuerdo

VALORES PARA PROTECCIÓN
DE LOS INTERESSES

VALORES PARA PROTECCIÓN DE LOS INTERESSES	VALORES PARA PROTECCIÓN DE LOS INTERESSES
15. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial?	15. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo ofrece promociones a los pobladores para el cumplimiento puntual del impuesto predial?
16. ¿Usted pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos?	16. ¿Usted pagaría sus impuestos si la Municipalidad Provincial de Chiclayo le ofrecería incentivos?
17. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo con el servicio de atención que brinda a los contribuyentes da una buena orientación de cómo realizar los pagos del impuesto predial?	17. ¿La Municipalidad Provincial de Chiclayo con el servicio de atención que brinda a los contribuyentes da una buena orientación de cómo realizar los pagos del impuesto predial?
18. ¿Si la Municipalidad Provincial de Chiclayo aplicara descuentos en la morosidad del pago del impuesto predial Ud. se pondría al corriente con sus deudas?	18. ¿Si la Municipalidad Provincial de Chiclayo aplicara descuentos en la morosidad del pago del impuesto predial Ud. se pondría al corriente con sus deudas?

ENTREVISTA

Dirigida : **Abog. Ángel Leónidas López Castro**
Jefe de la División de Recaudación y Control de la Deuda del
Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo (CGTCH)

Fecha : Chiclayo, 16 de Octubre de 2018

1. ¿Cuáles son los principales impuestos que recauda la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

Las principales impuestos que recauda la Municipalidad Provincial de Chiclayo son el impuesto Predial, el segundo es el impuesto de Alcabala, el tercero también muy importante el impuesto al patrimonio vehicular y finalmente el impuesto a los espectáculos públicos no deportivos, cuatro principales impuestos.

2. ¿Qué otras fuentes de ingreso, o formas de recaudación tiene la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

Tiene conceptos no tributarios y a lo que corresponde a las tasas básicamente los derechos que se cobran a través del TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) y los servicios no exclusivos a través del texto único de servicios no exclusivos.

En el caso de la cartera no tributaria o recaudación no tributaria está las multas del REC (Reglamento nacional de tránsito) y las sanciones al RASA (Reglamento de Aplicación de Sanciones Administrativas), que tiene la municipalidad provincial de Chiclayo.

3. ¿Se orienta adecuadamente a sus contribuyentes sobre el cumplimiento del pago de sus obligaciones tributarias ¿de qué manera?

Sí, tenemos un área de orientación modulo lo cual se trata de alcanzar la información presencial a los administrados que se apersonan al Centro de Gestión Tributaria, lo que estamos pendientes en desarrollar todavía es una plataforma con respecto al nivel de tecnología de información redes sociales, pagina web, que permitan llegar la y no esperar a que llegue personalmente el administrados si no llegar directamente mediante el whatsapp, redes sociales y poner al conocimiento a los administrados las obligaciones que tienen pendientes.

Se les informa sobre el procedimiento que está en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), sus obligaciones conforme al código tributario y también la ley de tributación municipal.

4. ¿Tiene políticas sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes?

Si la política tributaria que genera la municipalidad provincial de Chiclayo a través del centro de Gestión tributaria está orientada a la generación directa de la recaudación llámese a través de la misión mecanizada de tributos que permitan que lleguen directamente a los domicilios fiscales de los administrados la deuda que tienen y luego el proceso ordinario y coactivo de cobranza para el caso de tributos.

5. ¿Impone algún tipo de sanciones a sus contribuyentes por el incumplimiento del Impuesto Predial? ¿Cómo que tipos?

Si conforme a lo que estipula las tablas respectivas del texto único ordenado del código tributario corresponde a sanciones administrativas que atreves de multas tributarias a los administrados que no cumplen oportunamente rectificar, modificar y sustituir o presentar su declaración jurada dentro de los plazos de ley que se establecen y ello genera evidentemente que esta multa tributaria provoque una infracción pecuniaria de cobrando el dinero sea igual que una deuda coactiva con proceso ordinario y luego pase a cobranza coactiva que es la facultad que tiene la Administración Tributaria para efectuar la cobranza de las obligaciones tributarias utilizando los mecanismos coercitivos legales, como con los embargos sobre cualquiera de los bienes muebles o inmuebles de propiedad de los contribuyentes morosos, con la finalidad de obtener la recuperación total de sus obligaciones impagas.

6. ¿Cuál es el grado de morosidad de los contribuyentes?

Actualmente varia de dependiendo del tributo podemos hablar de un 40 % todavía una cifra bastante alta que esta es una escala a nivel nacional eso no es bueno pero lamentablemente es propio de la cultura tributaria que todavía es primaria en caso de los contribuyentes y también de la ejecución institucional y presencia del estado a nivel de las municipalidades en toda la jurisdicción de sus municipios la falta de presencia equivale evidentemente a que haya una menor recaudación porque al no percibir sobre todos los servicios que deberían tener las entidades a nivel de los que son sus ciudadanos los mismos ya que no cancelan oportunamente los tributos.

7. ¿Se ha tomado algunas acciones para superar estos inconvenientes?

En principio se ha tratado de hacer procesos como por ejemplo el programa de fomenta la cultura tributaria que es un programa que busca difundir el tema tributario en el colectivo en los ciudadanos del distrito de Chiclayo, y adicionalmente a eso también se ha hecho el año pasado lo que es procedimiento y programa de integrando Chiclayo que buscaba ir predio a predio para considerar con el administrado llegar a un punto común de acuerdo para que nos cancele o ver sus problemáticas y tratarlas de atenderlas en la medida de nuestras competencias.

8. ¿Qué facilidad brinda la municipalidad a los contribuyentes para que puedan cumplir con sus pagos en dicho impuesto?

Nosotros en la actualidad en cuanto a facilidades tenemos una plataforma de pago bastante accesible a la mayoría de contribuyentes adicional convenios con entidades del sistema financieras para que puedan hacer sus pagos y en el caso de facilidades adicionales tenemos facilidades como el fraccionamiento tributario y los compromisos de pago en el cual puede acceder cualquier administrado que no puede cancelar de manera al contado la deuda.

9. ¿Qué tipos de empresas y negocios funcionan en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, estos cumplen con el pago del Impuesto Predial?

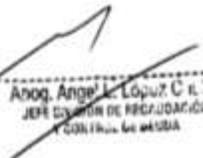
Lo que cancelan el impuesto predial son los propietarios indistintamente del uso entonces hay muchos predios que tienen uso distinto a casa habitación en donde están indicados como comercio, de servicios e infinidad de giros comerciales estos de acá cancelan el total del impuesto del propietario que corresponda.

10. ¿Qué estrategias de cobranzas actualmente usa la Municipalidad Provincial de Chiclayo al momento de recaudar el impuesto predial?

Nosotros tratamos el proceso ordinario de cobranza y luego la cobranza coactiva adicional a ello hacemos una gestión blanca de cobranza enviando personal cobrador para los contribuyentes con su domicilio fiscal y de manera paralela también lo que es la gestión a través lo que es los call center llamadas telefónicas, mensajes de textos, correos electrónicos o los mecanismos que nos prevé, así como cualquier otra empresa privada de cobranza lo podría hacer, a nivel de la administración pública no tenemos una limitación al respecto salvo a las que también tienen las empresas privadas como por ejemplo la apropiación de datos personales y otras que indecopi después te las mande.

11. ¿El sistema de recaudación del Impuesto Predial a la fecha se considera eficiente o no? ¿Por qué?

Existen muchas problema como sistemas podemos entender como el sistema administrativo que se mantiene vigente, recordemos que la normativa del impuesto predial tiene muchos vacíos no han sido actualizadas desde 1990 con eso en tiempos actuales hace complejo a diferencia de nuestro inmediato paner la Sunat poder recaudar a niveles bastantes accesibles considerando que el presupuesto también del caso y finalmente al nivel administrativo u/o normativo todavía está muy incipiente el tema de recaudación municipal o impuesto predial, a nivel tecnológico también tenemos un tema de sistema informático bastante desfasado en la realidad que requerimos para poder optimizar la recaudación del impuesto predial.

 
Ángel L. López C. S. T.
JEFE DIVISION DE REGISTRO
Y CONTRIBUCIONES

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Pimentel, 01 de Octubre de 2018

CARTA N° 0018-2018/FACEM-DC-USS

Señor:
Angel Leónidas López Castro
Jefe de División de Recaudación y Control de Deuda
Presente.-

De mi Especial Consideración:

Mediante la presente le hago llegar mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán y a la vez presentarle al **estudiante: Alessandro Raúl Briones Esquén** del X ciclo quienes se encuentran realizando su tesis denominada *"Estrategias de cobranza del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chiclayo 2017"*

Por tal motivo solicito su apoyo brindándole las facilidades para realizar entrevistas al personal encargado del Área así como la información que se requiera para la culminación de la presente investigación. Sin otro particular me despido de usted retirando las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Mariluz Cabrera Sánchez
Coordinadora EAP Contabilidad

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

03 OCT. 2018

MEMORANDO N 07.4-010-00000634-2018-DRCD

A : **Econ. Ricardo Sosa Calderón**
Jefe del Departamento de Cobranzas

ASUNTO : *BRINDAR INFORMACIÓN AL PRACTICANTE DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE DEUDA - ALESSANDRO RAÚL BRIONES ESQUÉN.*

REF : **EXPEDIENTE N° 2018021715**

FECHA : *Chiclayo, 03 de Octubre del 2018*

Sírvase brindar facilidades al Practicante asignado a esta División ALESSANDRO RAÚL BRIONES ESQUÉN, para recabar toda la información pertinente a fin de que culmine su trabajo de investigación solicitado por la Universidad Señor de Sipán; informando a este despacho sobre las acciones tomadas al respecto.

Atentamente,


CGT Abog. Angel L. Lopez Castillo
JEFE DIVISION DE RECAUDACION
Y CONTROL DE DEUDA

c.c.
Archivo

INFORME N° 05-010-0000000143-2018

A : Abog. Angel Lopez Castro
Jefe de División de Recaudación y Control de Deuda

DE : Ing. Denis Jesús Obando Fernández
Jefe(e) de la Oficina de Tecnología de Información

ASUNTO : Recaudación de Impuesto Predial

REFERENCIA : Informe N° 07.4-010-000000436-2018-DRCD

FECHA : 17 Octubre del 2018



Por medio de la presente le saludo cordialmente y a la vez enviarle la recaudación de impuesto predial al 16 de Octubre del 2018.

RECAUDACION IMPUESTO PREDIAL

AÑO/MES	2015	2016	2017	2018	TOTAL
ENERO	448,688.90	426,427.95	569,442.76	960,581.40	2,405,141.01
FEBRERO	2,681,789.86	1,769,555.15	2,568,577.85	2,731,646.96	9,751,569.82
MARZO	1,398,226.96	2,036,793.24	1,414,651.19	1,924,784.64	6,774,456.03
ABRIL	648,180.14	949,933.98	927,214.29	965,787.19	3,491,115.60
MAYO	1,633,221.30	1,871,062.91	1,982,536.06	1,817,819.17	7,304,639.44
JUNIO	908,482.70	778,642.29	1,145,568.10	640,829.78	3,473,522.87
JULIO	1,005,789.79	1,293,285.97	1,543,492.76	2,050,298.75	5,892,867.27
AGOSTO	2,377,267.96	1,998,026.82	1,933,331.29	2,181,402.00	8,490,028.07
SEPTIEMBRE	912,687.59	630,837.47	728,997.24	799,988.65	3,072,510.95
OCTUBRE	638,020.13	626,723.63	719,207.44	246,547.88	2,230,499.08
NOVIEMBRE	1,826,316.46	1,261,676.81	1,471,267.49		4,559,260.76
DICIEMBRE	2,513,785.69	3,217,785.42	2,943,372.31		8,674,943.42
TOTAL	16,992,457.48	16,860,751.64	17,947,658.78	14,319,686.42	66,120,554.32

Es todo cuanto tengo que informar.


CGT
Oficina de Tecnología de Información

REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

● 21% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 15% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uss.edu.pe Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.unap.edu.pe Internet	2%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18 Submitted works	<1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10 Submitted works	<1%
8	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-20 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Cesar Vallejo on 2018-11-26	<1%
	Submitted works	
10	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
	Internet	
11	dspace.unia.es	<1%
	Internet	
12	es.scribd.com	<1%
	Internet	
13	es.slideshare.net	<1%
	Internet	
14	Universidad Señor de Sipan on 2017-06-01	<1%
	Submitted works	
15	Universidad Cesar Vallejo on 2018-06-25	<1%
	Submitted works	
16	repositorio.unp.edu.pe	<1%
	Internet	
17	repositorio.unsa.edu.pe	<1%
	Internet	
18	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2022-10-05	<1%
	Submitted works	
19	Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-05	<1%
	Submitted works	
20	dspace.utpl.edu.ec	<1%
	Internet	

21	repositorio.upeu.edu.pe Internet	<1%
22	clubensayos.com Internet	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-26 Submitted works	<1%
24	Universidad Nacional de Tumbes on 2022-11-10 Submitted works	<1%
25	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2017-09-06 Submitted works	<1%
26	Universidad Andina del Cusco on 2018-09-18 Submitted works	<1%
27	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-04 Submitted works	<1%
28	Universidad Señor de Sipan on 2017-03-27 Submitted works	<1%
29	core.ac.uk Internet	<1%
30	prezi.com Internet	<1%
31	repositorio.upao.edu.pe Internet	<1%
32	Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-12 Submitted works	<1%

33	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-30 Submitted works	<1%
34	Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-21 Submitted works	<1%
35	Universidad Tecnologica del Peru on 2022-12-13 Submitted works	<1%
36	Universidad Andina del Cusco on 2018-03-22 Submitted works	<1%
37	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18 Submitted works	<1%
38	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-22 Submitted works	<1%
39	congreso.gob.pe Internet	<1%
40	Universidad Nacional de Tumbes on 2022-08-18 Submitted works	<1%
41	repositorio.uancv.edu.pe Internet	<1%
42	cst.gouv.qc.ca Internet	<1%
43	ilustrados.com Internet	<1%
44	1library.co Internet	<1%

45	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-27 Submitted works	<1%
46	Universidad Cesar Vallejo on 2021-09-07 Submitted works	<1%
47	Universidad Señor de Sipan on 2017-10-29 Submitted works	<1%
48	Universidad Tecnologica de los Andes on 2017-12-18 Submitted works	<1%
49	Universidad Wiener on 2018-01-23 Submitted works	<1%
50	repositorio.usil.edu.pe Internet	<1%
51	coursehero.com Internet	<1%
52	Universidad Andina del Cusco on 2018-06-05 Submitted works	<1%
53	Universidad Andina del Cusco on 2021-11-24 Submitted works	<1%
54	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-15 Submitted works	<1%
55	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-17 Submitted works	<1%
56	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-12 Submitted works	<1%

57	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-05-31 Submitted works	<1%
58	repositorio.uap.edu.pe Internet	<1%
59	repositorio.unasam.edu.pe Internet	<1%
60	repositorio.unprg.edu.pe Internet	<1%
61	repositorio.upci.edu.pe Internet	<1%
62	avalua.net Internet	<1%
63	graduados-sociales.com Internet	<1%
64	ms.gba.gov.ar Internet	<1%
65	municportillo.gob.pe Internet	<1%
66	sat.gob.pe Internet	<1%
67	sintys.gov.ar Internet	<1%

ACTA DE ORIGINILIDAD



ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACION

Yo, CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecido para el nivel de pregrado según la Directiva de similitud vigente de USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – 2020** Elaborado por el estudiante (s) Alessandro Raúl Briones Esquén.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 17 de Enero de 2023

A handwritten signature in blue ink is written over a light blue rectangular background. Below the signature, the text 'Mg. Chapoñan Ramirez Edgard' and 'DNI N° 43068346' is printed in a small, black font.

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (E5) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de agosto del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
Briones Esquén Alessandro Raúl, con DNI 71464295

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – 2020, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Briones Esquén Alessandro Raúl	71464295	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – 2020								
PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	
¿En qué medida las Estrategias de cobranza están influenciando en el incremento de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo - 2020?	Proponer un plan de estrategias de cobranzas que permita mejorar la eficacia de la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	1. Reconocer las causas que implican el incumplimiento de pago del Impuesto Predial por parte de los ciudadanos.	H ₁ Las estrategias de cobranza optimizará positivamente el nivel de recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2020.	Estrategias de cobranza	Cobranza preventiva	Información de deuda	Cuestionario	
						Recordatorios		
					Cobranza ordinaria	Determinación de la deuda		
						Actualización de información		
					Cobranza pre coactiva	Cobro persuasivo		
		Cobranza coactiva	Notificación de deudas					
			Cumplimiento de deudas					
		3. Seleccionar adecuadamente estrategias de cobranza para la eficiente recaudación del Impuesto Predial.	H ₀ Las estrategias de cobranza no optimizará positivamente el nivel de recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2020.	Recaudación del impuesto predial	Obligaciones del impuesto predial	Capacidad de pago		Cuestionario
					Capacidad contributiva	Capacidad de pago		
					Difusión del impuesto predial	Incentivos para el pago del impuesto predial		
Orientación del pago del impuesto predial								
Beneficios en el pago del impuesto predial	Tipo de beneficios							

RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE TÍTULO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0066-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 04 de marzo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0066-2021/FACEM-DC-USS de fecha 02/03/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 04/03/2021, sobre actualización de título de tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: DEJAR SIN EFECTO por caducidad, la Resolución N°1119-FACEM-USS-2018, de fecha 17/09/2018, numeral 1.

ARTÍCULO 2°: APROBAR la **ACTUALIZACIÓN** del título de tesis, según se indica en el cuadro adjunto:

N°	AUTOR(S)	TÍTULO DE TESIS	LÍNEA
1.	BRIONES ESQUÉN ALESSANDRO RAÚL	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA OPTIMIZAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. MARILUZ AMALIA CABRERA SANCHEZ
Decana(a)
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán



Mg. Liset Sugely Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

www.uss.edu.pe