



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO
ORTIZ, CHICLAYO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

Autoras:

Bach. Carrillo Huaman Lesly Yoweri

<https://orcid.org/0000-0001-8050-0395>

Bach. Vasquez Guivin Flor del Rocío

<https://orcid.org/0000-0001-9087-2336>

Asesora:

Dra. Grijalva Salazar Rosario

<https://orcid.org/0000-0001-9329-907X>

Línea de Investigación

**Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido**

Sublínea de Investigación

**Normas internacionales de información financiera en el contexto de los
procesos contables y la creación de valor en la empresa**

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DE LA TESIS

**"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO
ORTIZ, CHICLAYO 2022".**

Dra. Salazar Grijalva Rosario
ASESORA METODOLOGICA

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio
PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
SECRETARIO (A) DE JURADO

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety
VOCAL DE JURADO





DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos egresados del Programa de Estudios de **contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2022".

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:

CARRILLO HUAMAN LESLY YOWERI	DNI: 70766090	
VASQUEZ GUIVIN FLOR DEL ROCIO	DNI: 74302461	

Pimentel, 02 de Septiembre de 2023.

Dedicatorias

Le dedico el resultado de este trabajo a mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración, mi hijo Thiago, eres lo mejor que me ha pasado y sin duda llegaste en el momento exacto para darme el último empujón y culminar con éxito.

Flor Vásquez

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida y formación profesional. A mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones, ¡¡¡por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento!!! A mi hermoso y adorado sobrino Liam quien me impulsaba cada día a seguir adelante con su adorable sonrisa y su amor incondicional.

Lesly Carrillo

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres: Santiago y Rocio; y, Leyton y Blanca, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido un orgullo y un privilegio ser sus hijas, son los mejores padres.

A todos y cada uno de los docentes que a través de nuestra carrera han allanado el camino de nuestra vida académica.

Resumen

El presente informe de investigación se lleva a cabo tomando en cuenta el objetivo de determinar si la adecuada estrategia de cobranzas permitirá optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022. Para lo cual, se apoyó de un diseño metodológico de carácter cuantitativo, tipo Aplicada de diseño No experimental, transversal y alcance descriptivo; asimismo, se contó con la participación del Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, como muestra de estudio, a quien se le aplicó la entrevista a través del instrumento de guía de entrevista; así como también se aplicó la guía de análisis documental. Los resultados han evidenciado que la entidad edil carece de la aplicación de estrategias de cobranza, situación que no le está permitiendo llevar a cabo una buena gestión de la cartera de contribuyentes morosos, que vienen arrastrando deuda tributaria de años anteriores, pese a la crisis sanitaria ocasionada a nivel mundial. De las conclusiones arribadas, se llegó a determinar que la adecuada estrategia de cobranzas va a permitir optimizar la recaudación del impuesto predial, y es responsabilidad de la municipalidad aplicar métodos o mecanismos técnicos que faciliten una gestión de cobranzas eficaz.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, cartera morosa, fiscalización de impuestos, recaudación del impuesto predial.

Abstract

This research report is carried out taking into account the objective of determining whether the appropriate collection strategy will optimize the collection of property tax in the District Municipality of José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022. For this, it was based on a methodological design of a quantitative nature, Applied type of non-experimental design, transversal and descriptive scope; Likewise, the Tax Administration Manager of the District Municipality of José Leonardo Ortiz participated, as a study sample, to whom the interview was applied through the interview guide instrument; as well as the documentary analysis guide was applied. The results have shown that the mayoral entity lacks the application of collection strategies, a situation that is not allowing it to carry out a good management of the portfolio of delinquent taxpayers, who have been dragging tax debt from previous years, despite the health crisis caused worldwide. From the conclusions reached, it was determined that the adequate collection strategy will optimize the collection of property tax, and it is the responsibility of the municipality to apply technical methods or mechanisms that facilitate effective collection management.

Keywords: Collection strategies, delinquent portfolio, tax control, property tax collection.

Índice

Páginas preliminares	
APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
Dedicatorias	iv
Agradecimientos	v
Resumen	vi
Palabras clave: Estrategias de cobranza, cartera morosa, fiscalización de impuestos, recaudación del impuesto predial.	vi
Abstract	vii
Keywords: Collection strategies, delinquent portfolio, tax control, property tax collection. vii	
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulación del problema	39
1.5. Justificación e importancia del estudio	39
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
1.7.1. Objetivo general	40
1.7.2. Objetivos específicos	40
II. MATERIAL Y MÉTODO	42
2.1. Tipo y diseño de investigación	42

2.2. Variables y Operacionalización	43
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	48
2.5. Procedimiento de análisis de datos	49
2.6. Criterios éticos	49
2.7. Criterios de rigor científico	50
III. RESULTADOS	51
3.1. Tablas y Figuras	51
3.2. Discusión de resultados	71
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS	79
ANEXOS	69

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	45
Tabla 2 Número de Población.....	47
Tabla 3. Entrevista aplicada a la Gerencia de Administración Tributaria	51
Tabla 4. Entrevista aplicada a la Gerencia de Administración Tributaria	52
Tabla 5 Entrevista aplicada a la Gerencia de Administración Tributaria	54
Tabla 6 Entrevista aplicada a la Gerencia de Administración Tributaria	55
Tabla 7 Recaudación 2019 total Impuesto Predial	57
Tabla 8 Recaudación 2020 total Impuesto Predial	58
Tabla 9 Recaudación 2021 total Impuesto Predial	60
Tabla 10 Recaudación 2019 - 2021 total Impuesto Predial	61
Tabla 11 Plan de actividades tributarias.....	66
Tabla 12 Cronograma de la propuesta	70

Índice de figuras

Figura 1. Estrategias de cobranza.....	27
--	----

Figura 2. Estrategias de cobranza.....	30
Figura 3. Medidas para la morosidad	31
Figura 4. Ciclo de créditos.....	32
Figura 5. Base imponible del impuesto predial	34
Figura 6. Política tributaria	37
Figura 7. Facultades de recaudación	39
Figura 8 Recaudación del Impuesto Predial año 2019	57
Figura 9 Recaudación del Impuesto Predial año 2020	59
Figura 10 Recaudación del Impuesto Predial año 2021	60
Figura 11 Recaudación del Impuesto Predial años 2019 - 2021	62
Figura 12 Estructura Organizacional de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz	64

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio es realizado a fin de diseñar una propuesta de implementación de estrategias adecuadas de cobranzas para una óptima recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, considerando que actualmente, dicha entidad, viene desarrollándose en un escenario cuyo crecimiento económico se ha visto obstaculizado, debido a problemas financieros que limitan su normal funcionamiento; asimismo, existen diferentes puntos débiles que impide que la organización mantenga adecuados estándares de recaudación, básicamente del impuesto al predio, como el caso de poca actualización catastral, contribuyentes que carecen de registro formal, los mismos que evaden sus obligaciones tributarias por no realizar sus declaraciones; por otra parte, hace falta de información precisa que coadyuve a validar datos del contribuyente ya registrados; de manera que esto obstaculiza la exigibilidad de la deuda que los mismos poseen.

Por tal motivo es que, la investigación persigue como finalidad establecer un conjunto de estrategias con el objetivo de hacer más efectiva la gestión de cobranzas, e incrementar de esta manera los índices de recaudo del impuesto predial, generando que la municipalidad logre, además, una gestión viable y fructífera, disminuyendo deficiencias encontradas en el área responsable.

De acuerdo con lo mencionado, se ha organizado la investigación según los siguientes apartados:

Capítulo I, Introducción, se describe la realidad del problema encontrado, los antecedentes afines al estudio, aunado a ello se describieron y definieron las teorías de cada variable de investigación, seguidamente, se ha formulado el problema identificado. De manera adicional se justificó y brindó la importancia del estudio, así como el planteamiento de hipótesis y objetivos correspondientes.

Capítulo II, abarca lo referente al método y herramientas empleadas en la investigación, así como también se elabora la operacionalización de variables, en la cual se menciona la población, muestra, técnicas e instrumentos de recojo

de datos, y finalmente se explica el procedimiento de análisis de datos y criterios éticos.

Capítulo III, se dan a conocer los resultados más relevantes una vez de aplicados los instrumentos de recojo de datos, así también se elabora la discusión contrastando los datos obtenidos con los trabajos previos, para posteriormente desarrollar el aporte práctico de las investigadoras.

Capítulo IV; se definen las conclusiones y recomendaciones arribadas, considerando los resultados obtenidos y objetivos formulados.

1.1. Realidad Problemática

Las municipalidades de acuerdo a su personalidad jurídica, son las entidades responsables por administrar los recursos que poseen, además de administrar los bienes y servicios que existen dentro de su jurisdicción. Su importancia se rige en la gestión que realiza en cuanto a la recaudación de impuestos, de los cuales trataremos del que mayormente aporta a las arcas municipales, el impuesto predial, cuya recaudación ayuda a cumplir con los fines institucionales en pro de los habitantes de una determinada localidad.

Hasta la fecha se ha podido denotar los esfuerzos puestos en promover una eficiente recaudación a través de diferentes estrategias de cobranza; sin embargo, el problema que existe hoy en día, no solamente en nuestro país, sino en diferentes partes del mundo se encuentra relacionado a los bajos estándares de recaudación del impuesto a los predios, siendo uno de los principales motivos, la falta de medidas preventivas que permitan evitar que los contribuyentes caigan en morosidad y no brinden importancia al pago de los impuestos.

Esta situación como es natural, generará problemas de incumplimiento en el pago por parte de los contribuyentes, lo que trae en consecuencia resultados negativos como pérdidas económicas para la entidad municipal, y esto es debido principalmente a que la entidad no dispone de acciones estratégicas que

contribuya a emprender un trabajo en equipo entre el ente recaudador y los contribuyentes.

1.1.1. A nivel internacional

Brachifield (2019) en su artículo “Gestión de cobranzas de los impuestos como buena opción para enfrentar la morosidad de los contribuyentes”, en España, señala que desde años anteriores se ha ido ocasionando la propagación de la morosidad del impuesto predial, por lo que la mayor parte de instituciones aplazaron los pagos a los contribuyentes por fines electorales, generando cuantiosas pérdidas económicas. Según un estudio realizado, identificó que en promedio el 27% de instituciones atravesaron problemas de impago, lo que traduce a que se están proveyendo servicios públicos de manera inadecuados e insuficientes. Para enfrentarse al impago de los impuestos y al alto índice de morosidad, es necesario que las autoridades competentes de realizar la gestión de cobranza cuenten con los conocimientos necesarios y aplique medidas preventivas para llevar a cabo una eficiente recaudación, incrementando las arcas municipales.

Morilla (2020) en su artículo “Técnica de cobranza: ¿De qué manera realizarlas?”, en México, afirma que a raíz de la pandemia del Covid19, la mayoría de los gobiernos locales, no han podido recuperar las deudas de impuestos en poco tiempo, considerándose esta la razón por la cual se requiere de la aplicación de técnicas inmediatas para el recupero de las mismas. Esta situación explica la necesidad de evaluar una serie de parámetros y planes de acción para promover a que el contribuyente, vea la importancia de pagar sus deudas tributarias. En ese sentido, las estrategias de cobranza deberán ser dúctiles a las necesidades de los ciudadanos, además que permitan ejecutar una adecuada recaudación en forma paralela basadas en los requerimientos relevantes de cada institución.

Salazar (2021) en su artículo “Estrategias para acogerse el pago del predial por cuotas en Bogotá”, menciona que existe un Sistema de Pago Alternativo por Cuotas (SPAC), en el cual para el año 2020 alrededor de 64.000

contribuyentes se acogieron a esta disposición, mientras que para el año 2021 la cifra decreció un 47% contando con solo 34.036 habitantes inscritos. Esta medida se basó en que los propietarios no cumplían con su obligación con la preeminencia de cancelarlas en cuatro cuotas y estuvo vigente hasta el 31 de mayo del 2021. Otra de las facilidades fue que los propietarios que decidieron cancelar el impuesto de predios en su totalidad, se les brindaban el beneficio de un descuento del 10%, pero a pesar de todas estas facilidades, no se ha conseguido incrementar la recaudación.

Rodríguez (2020) en su artículo “Cobro del impuesto predial es deficiente en México, que los demás países de la OCDE”, sostiene que la captación del impuesto de predios representó solamente el 0.3% del PIB en México; pues en el periodo 2019, se logró recaudar 58 mil millones de pesos de los 4,449 gobiernos locales frente al año anterior, colocándose en el índice menor que los demás países integrantes de la Cooperación y Desarrollo Económico. Sin duda, el bajo índice se debe a la carencia de capacidades técnicas, algunos municipios optan por no cobrar dicho impuesto para alcanzar votos en las elecciones municipales, por otra parte, se debe al escaso reajuste en los registros de catastro, e incluso por no implementar métodos adecuados de cobranza. Esto ha llevado a que se propongan reformas legales para acrecentar el impuesto predial, mejorando los procedimientos de recaudación municipal involucrados.

López (2019) en su artículo “Fortalecimiento del Impuesto predial en Mogi das Cruzes”, en Brasil. Señala que, para las municipalidades, es complicado realizar un seguimiento oportuno del procedimiento del recaudo del impuesto predial, esto en razón por carecer de un registro de catastro eficaz; o soluciones técnicas que garanticen acciones de fiscalización para agilizar los cobros con absoluta disciplina. De manera específica, se tiene el caso de la jurisdicción Mogi das Cruzes el cual ha tenido falencias para efectuar las cobranzas del Impuesto predial urbano, a causa de inadecuadas medidas de gestión, generando desventajas en la generación de recursos públicos; por esta razón, la entidad ha implementado un conjunto de planes estratégicos que le ha permitido sostener el recaudo del IPTU en óptimos niveles.

Coba (2020) en su artículo “Cobro de impuestos se redujo a 17% a inicios del 2020”, señala que la recaudación obtenida en la mayoría de municipalidades de Cuenca, disminuyó en un 16.8% a mediados del 2020, con relación al año anterior. Este problema económico para las entidades, sucedió por la presencia del Covid-19, de manera que se paralizaron las actividades económicas, provocado un gran impacto en la recaudación de los impuestos, siendo además una crítica situación para los municipios, de no contar con un importe suficiente de ingresos, para la realización de obras, o terminar las ya concretadas, además de obtener nuevas maquinarias, y brindar atención a las obligaciones remunerativas de forma oportuna y responsable.

1.1.2. A nivel nacional

Zavala (2021) en su artículo “Los predios y los arbitrios: 27 municipios de Lima y Callao brindarán facilidades de pago”, sostiene que, mediante diversas ordenanzas por la alcaldía en los establecimientos de Lima y Callao concederán nuevas viabilidades de pago en los tributos municipales especialmente en la cancelación de predios en año actual y anteriores; estas facilidades de pagos corresponden debido a la coyuntura y por el riesgo económico que está afectando a los pagadores y al mismo tiempo aumentar la recolección fiscal, estos nuevos mecanismos que ofrecen los concejos son reducciones por la cancelación acelerada del impuesto predial y arbitrios de 2021, de la misma manera, la derogación de correctivos y créditos moratorios para los contribuyentes que no han pagado sus impuestos de años anteriores, cabe recalcar, que estas facilidades estarán vigentes dentro del periodo determinado por cada municipio según sus necesidades.

Villar (2020) en su artículo “Municipio de Cajamarca aplica estrategias de cobranza para impulsar economía”, señala que, de acuerdo a la deficiencias en la recaudación de impuestos, que ha generado un problema financiero, el ayuntamiento de la provincia, ha pactado una serie de estrategias tributarias para impulsar a la economía local, estas diversas facilidades consisten en condonar

el cien por ciento de tasas y correctivos del impuesto predial, alcabala y al patrimonio al vehículo, asimismo, la destitución total de arbitrios de limpieza y seguridad ciudadana, además, aprobó una reducción de 50% por los términos antes señalados a partir de enero hasta diciembre del año en curso, igualmente, se propuso que los contribuyentes que hayan pagado a una fecha oportuna serán beneficiados por un bono por ser puntual a la contribución presupuestal 2021 con una baja del 25% en los importes.

Melgarejo (2018) en un artículo “El Municipio de Lima se enfrenta a una preocupante disminución en la recaudación predial”, afirma que, en octubre, cuando se realizaron las nuevas elecciones municipales, se recaudaron los ingresos menores del periodo. La recaudación mensual en este municipio se destacó con 110 millones de soles, más que demás entidades edilicias de la región metropolitana de Lima, que tiene un total de 43 jurisdicciones, pero este mes solo se recaudó 52 millones de soles, porcentaje que fue 54 % menor en comparación con el mes de recaudo. Acorde al sitio web del municipio, se recaudó solo S/2006 millones, y los ingresos presupuestarios redujeron en un 58% con respecto al año anterior, es decir fue la segunda caída más grande.

Tevez (2019) en su artículo “Municipalidad de Tacna recaudó S/. 23 millones”, afirma que la región de Tacna no ha logrado superar su meta en recaudación de impuestos, ya que, la meta esperada era del 92% y esta alcanzó solamente el 80%, no siendo un récord de recaudación en los diez últimos años, esto fue un monto superior a los S/. 23 millones, que se debe a las inadecuadas estrategias tributarias y exoneración de multas que implantó el municipio, cabe recalcar que esto no ha sido beneficioso para la ciudad de Tacna, sin embargo, según un registro de análisis de datos existe un 35% de morosidad de arbitrios que aún falta recuperar, por ello, se está trabajando en ello, donde, se dará facilidades de pagos a los que tienen mayores deudas tributarias que en definitiva vienen afectando las arcas municipales en detrimento de mayores obras para la población.

1.1.3. A nivel local

En la realidad problemática local, cabe manifestar que la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, enfrenta una serie de carencias de carácter tributario que ha venido asolando desde años anteriores, y con mayor énfasis, la aparición de la epidemia del Covid-19, desató un impacto negativo a nivel socioeconómico desde personas naturales, entidades ediles, empresas estatales y privadas, y mayormente en la municipalidad de JLO. Dicha institución requiere reestablecer sus planes estratégicos de recaudación con la finalidad de amplificar su base tributaria en cuanto al impuesto predial se refiere, debido a que, se han identificado que aun persiste en los contribuyentes la desatención del cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias, adicional a ello, existen predios que aun no se encuentran registrados debidamente, ni son comunicados las remodelaciones o construcciones adicionales que se realizan.

Básicamente, esto sucede porque muchos de los habitantes no toman consciencia de la importancia que significa contribuir con las necesidades de la municipalidad, para apoyar en la optimización del servicio que se brinda, y a consecuencia de ello, se retrasa el desarrollo eficiente de los objetivos y metas instituidas respecto al incremento del impuesto predial. De acuerdo a lo mencionado en los artículos anteriores, los ingresos municipales son de suma importancia para la municipalidad, ya que gracias a ello se puede llevar a cabo una adecuada gestión, promoviendo a su vez, el beneficio de la ciudadanía, en brindar servicios públicos con total eficiencia y eficacia, y asimismo mejorar la infraestructura urbana, así como velar por una mejor seguridad ciudadana.

Es importante mencionar, además, que la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz se encuentra localizada en la Av. Saénz Peña N°2151, y posee una población aproximada de 193 232 habitantes.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Garcés (2019) en su informe de investigación “Estrategias de cobro para desarrollar el pronto pago de tributos municipales y su repercusión en los ingresos municipales en la ciudad de Milagro”, en la Universidad Estatal de Milagro. El objetivo es concretar estrategias de cobro que coadyuve a aumentar el pronto pago de tributos municipales y su impacto en los ingresos del municipio. El enfoque es mixto, descriptivo comparativo, y las técnicas aplicadas fueron las fichas documentales y encuestas a 271 personas del cantón milagro. Los hallazgos muestran que la municipalidad no ha ido recaudando de manera eficiente sus tributos municipales, en razón de que las personas carecen de compromisos de cumplimiento de sus deberes con el Estado, lo cual afecta el presupuesto orientado para implementar las mejoras en el Cantón.

El autor concluyó que los importes de ingresos de la municipalidad han ido en desmedro en las arcas municipales, lo cual es un tema alertador de manera que refleja un descenso en el pago de impuestos municipales.

Chaluisa y Martinez (2019) en su tesis “Política de cobranzas y su repercusión en el recaudo de tributos del servicio de rentas internas del Cantón Latacunga”, en la Universidad Técnica de Cotopaxi. El objeto es examinar los mecanismos de cobranzas y su impacto en el recaudo de tributos. El método de estudio es cuantitativo, descriptivo, y se usó la entrevista y cuestionario dirigidos a 328 contribuyentes. Los hallazgos mostraron que las facilidades de pago otorgadas a 73 contribuyentes en el primer trimestre de 2017 generaron un recaudo de \$1.070.086,98 en tanto que en el 2018 se redujo a 32 contribuyentes obteniendo un recaudo total de \$1.104.042.71, con una variación del 2.99%.

Los autores concluyeron que las tácticas de cobranzas que utiliza la unidad de retas del cantón son dúctiles y consistentes, se constituyen por persuasión de impuestos que integra la comunicación vía telefónica, correos enviados e informes persuasivos; por otro lado, las sólidas son aquellas de

carácter coactivo, por medio de control y coordinación de los responsables del área de cobranza en la notificación de la deuda.

Sanclemente, (2018) en su informe de investigación “Impuestos generados en el Gobierno Autónomo Eloy Alfaro”. Su objetivo es evaluar el recaudo generado en la mencionada entidad, básicamente en la realización de obras y buenos servicios al contribuyente. Se adoptó el tipo cuantitativo, descriptivo, de campo, diseño no experimental, se empleó, además cuestionarios y fichas de análisis, según la población y muestra se consideró al subgerente de rentas. Los datos muestran que la deuda de los habitantes del cantón Eloy Alfaro alcanzan unos 350.000 dólares, resultando una deuda muy grande que afecta mucho su economía, la cual no logró estabilizarse pese a los esfuerzos realizados.

La autora llegó a la conclusión que, es importante proponer formas de optimizar la implementación de estrategias adecuadas que en última instancia contribuirán a mejores servicios para ciudadanos que adeudan aproximadamente \$350,000.

López et al. (2020) en su estudio “Percepción del impuesto predial en el Municipio de Montería”. Se ha formulado el objetivo de evaluar cómo el recaudo de los predios impacta en las finanzas del municipio. Se utilizó el nivel descriptivo, correlacional, diseño cuasi experimental, y en donde se desarrollaron entrevistas a los servidores estatales, y adicionalmente se empleó la ficha de observación. Los resultados exponen que la recaudación del impuesto predial posee un impacto determinante en las finanzas del ente municipal, distinguiendo entre impuestos directos como el impuesto predial.

Los autores llegaron a la conclusión que los impuestos no se recaudan adecuadamente, lo que afecta la recaudación regular y especialmente el apoyo al gasto público, porque en ella influyen varios factores sociales, geográficos, económicos y políticos muy importantes, que sin duda tienen un impacto negativo en su recaudo en la última década.

1.2.2. A nivel nacional

Aguilar (2020) en su informe de investigación “Estrategias de recaudación y los impuestos de la Municipalidad de Talara”, El objetivo es fijar la relación que hay entre las técnicas de recaudo y los impuestos. El enfoque es cuantitativo, no experimental correlacional, asumiendo una muestra de 20 personas de la Unidad de administración tributaria y rentas, la técnica fue la encuesta. Los hallazgos señalan que la unidad tributaria municipal no efectúa el control respectivo de las disposiciones legales a nivel municipal generando inconsistencias en sus labores; como es el caso del personal técnico y organizativo, no establecen políticas de cobros, para alentar a los ciudadanos a que ejerzan el pago de sus compromisos.

El autor concluyó que la relación es moderadamente positiva entre las estrategias de recaudación y los impuestos municipales, con un coeficiente de 0.789, por tanto, es significativa entre ambas variables.

Mejía (2020) en su informe de investigación “Liquidación del rubro de impuestos municipales: Distrito Pocollay”. Su objetivo es establecer la incidencia de la liquidación de impuestos en la cubierta de pagos en la entidad. Los métodos utilizados fueron científico, cualitativo, descriptivo, y No experimental, las técnicas fueron la entrevista a los funcionarios municipales, y ficha documental. Los resultados muestran que después de varias simulaciones del nivel de recaudación tributaria en el municipio de Pocollay, se pudo afirmar que buena liquidación de los impuestos ayuda a la municipalidad en sus análisis.

El autor concluyó que, la liquidación de los tributos impacta en la cubierta de pagos en el municipio, y después de la sucesión de simulaciones en los cobros del impuesto, se ha llegado a establecer que la correcta liquidación ayudará financieramente a optimar la situación económica de la entidad.

Fernández y Panca (2020) en su informe de investigación “Percepción del impuesto predial en municipios para una mejor gestión del servicio público en

Arequipa”. Se consideró que el objetivo fue demostrar cómo la percepción del impuesto predial tendrá efecto en la gestión del servicio estatal en Arequipa. Se aplicó el nivel descriptivo y tipo propositivo y diseño no experimental; adicionalmente se emplearon encuestas, y la muestra se integró por municipios de la sección B de Arequipa. Los datos reflejaron que es notablemente factible la investigación según los objetivos trazados, que buscan determinar la mejora del recaudo en los municipios de sección B, por lo que ha resultado muy complejo optimizar los niveles de recaudación.

Se concluyó que la óptima recaudación sin duda tendrá impacto en la mejora del servicio estatal, considerando que, los datos obtenidos manifiestan de forma inequívoca que es muy factible realizar la investigación.

Julca (2020) en su informe de investigación “Cobro de impuestos municipales en la entidad edil de Pomabamba”, en la Universidad Católica. El objeto fue determinar los índices de recaudo en el municipio en mención. Su enfoque fue cuantitativo, descriptivo, aplicativo, y diseño No experimental, con 23 funcionarios quienes fueron encuestados mediante varias interrogantes aludidas a las actividades que realizan, y sus evaluaciones acerca de los índices de recaudo obtenidos durante el ejercicio 2018, y acerca de las dificultades presentadas en materia de recaudación, dada la crisis económica que ha implicado que muchos contribuyentes no puedan pagar sus tributos.

El autor concluyó que después de la aplicación de los cuestionarios quedó claro que la mayoría de los funcionarios afirman el problema central del municipio es el déficit de recaudación, en que un 91% reportó que percibieron el impuesto de alcabala, el 96% reportó que recaudaron impuesto al vehículo patrimonial, y un 96% informó que concierne al padrón de población.

1.2.3. A nivel local

Saavedra (2018) en su informe de tesis “Mecanismo de cobranzas para reducir el nivel de morosidad del impuesto a los predios en la entidad edil de San Ignacio”. El objetivo fue demostrar cuál es el efecto de las estrategias de cobranza

en la reducción de la morosidad del impuesto mencionado. El enfoque de estudio es cuantitativo, aplicada y descriptiva, en cuanto a la muestra se aplicó a 40 contribuyentes de zona rural y urbana, desarrollándose la encuesta. Los hallazgos determinaron que el sistema impositivo en la municipalidad, no brinda la confianza y seguridad a la población, debido a que no se percibe que los recursos recaudados cubran los servicios en educación, pavimentación y demás servicios públicos, siendo un principal motivo por la elevada morosidad del impuesto predial.

El autor concluyó que, la propuesta de las estrategias de cobranza logra contribuir con una mejor difusión de información a la ciudadanía de manera estos perciben una adecuada cultura tributaria en bien del recaudo del impuesto predial.

Seclen (2021) en su informe de investigación “Estrategias de cobranzas para una mejora en la percepción de impuestos en la entidad municipal de Lambayeque”, se trazó el objeto de proponer las técnicas de cobranza y su impacto en la mejora del recaudo tributario. El enfoque es cuantitativo, nivel descriptivo transversal, aplicando una muestra de 12 colaboradores del área de Gerencia de tributaria municipal. Los hallazgos indicaron que existen bajos índices de recaudación por motivo de no contar con estrategias de cobro implementadas en la entidad edil, aunado a ello la escasa cultura de pago en los habitantes de la región, es así que las estrategias contribuyen a una mejor recaudación tributaria.

El autor concluyó que la acción de estrategias de cobranza en el municipio, es cumplido de manera eventual, implicando una carente cobranza y recaudación de tributos por deficiencias de fiscalización, control y evasión por parte de los ciudadanos.

Delgado y Rosas (2020) en su informe de investigación “Mecanismos de cobro para aumentar la recaudación en la entidad edil de Condebamba”. El objetivo se concentró en plantear estrategias de cobranza con el fin de aumentar la recaudación en la municipalidad. El enfoque de estudio fue cuantitativo, nivel descriptivo propositivo, no experimental, en cuanto a la muestra se aplicó a la

Subgerencia de rentas, desarrollándose la entrevista y análisis documental. Los hallazgos determinaron que durante el periodo 2018 las estrategias de cobranza desarrolladas en la entidad han reflejado una variación de 15,332.26 nuevos soles con respecto al año anterior, reflejando la necesidad de implementar estrategias para extender la percepción de impuestos.

Se concluyó que las estrategias de cobro implementadas son totalmente insuficientes para lograr un mayor recaudo en la municipalidad, es por esa razón que se planteó el diseño de estrategias que comprenda los parámetros para llevar a cabo una cobranza efectiva y que coadyuve una mayor recaudación.

Vásquez (2019) en su tesis “Planes de mejora del método de recaudo en el municipio de Reque”, en la Universidad Santo Toribio. Su objetivo fue plantear planes de mejora para optimizar el recaudo del municipio de Reque. El enfoque es cuantitativo, cualitativo, alcance descriptivo básico, aplicada, empleando entrevistas dirigidas al gerente de administración tributaria. Los hallazgos mostraron que el municipio requiere de mecanismos más efectivos y sólidos con la finalidad de optimizar oportunamente la recaudación, y pese a que esta se ha mantenido en un bajo crecimiento y casi insuficiente para cubrir las necesidades que demanda la comunidad.

El autor afirmó que es muy necesario idear un conjunto de estrategias para que las áreas relevantes puedan obtener más ingresos a través de aumentos del recaudo de impuestos, ya que este no ha ido contribuyendo con el erario municipal con gran abandono de otros impuestos.

Delgado (2019) en su informe de investigación “Recaudo de impuestos en el municipio Luis Lucma de Cutervo”, se consideró el objetivo general de demostrar si el recaudo de impuestos contribuirá al municipio a mejorar su nivel de ingresos. Por tanto, se empleó el método descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con apoyo de observación, encuesta y ficha documental, y la población fueron 18 colaboradores administrativos. Entre los datos alcanzados se observó que en dicho municipio no se están realizando óptimos

mecanismos para recaudar los impuestos, lo cual se debe a la ineficaz gestión y a la constante evasión que se genera por parte de los pobladores.

El autor llegó a la conclusión que una vez de realizada la evaluación, se pudo determinar que las mejoras en cuanto al recaudo de impuestos van a facilitar un buen nivel de ingresos a la entidad municipal, lo cual indica que en el municipio no se llevan adecuados procedimientos para una gestión eficaz de cobranza.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Estrategias de cobranza

Según Vinueza y Cedillo (2019) señalan que se puede entender como una actividad intencionada de la entidad que lleva a un seguimiento óptimo de sus cobranzas; su efectividad se puede considerar como uno de los posibles amparos ante la falta de solvencia.

El esfuerzo en la gestión de la mayoría de entidades del Estado que brindan servicios directos al ciudadano estriba básicamente del manejo de cobranzas eficaz de las deudas vencidas de los ciudadanos

Pacheco (2021) señala que el abanico de acciones estratégicas que permiten optimizar el capital de trabajo y aumentar el valor de la organización, por tanto, su finalidad es respaldar que el proceso de cobros sea terminado de modo oportuno y absoluto.

Los procesos de cobranza implican una serie de operaciones que establecen los resultados como: aviso anticipado del vencimiento de la deuda por acción directa; después de vencido el pago; respuesta negativa a la deuda vencida y; etapa judicial en el caso de que se hayan acabado los esfuerzos de cobranza y el usuario incumpla con la obligación establecida.

Panez y Chacaliaza (2019) definen como el proceso a través del cual se cautela a que los usuarios de una organización se conserven puntuales en sus

pagos u obligaciones, además en dicho proceso se regulariza o reactiva la relación económica con la organización.

Al tratarse de un proceso de gestión de cobros, esta atraviesa por distintas etapas o fases acorde al tramo de atrasos en que el usuario se encuentre, las mismas que son:

Etapa preventiva: Se inicia la cobranza antes de que se cumpla el primer día de atrasado en el pago. De este modo, se soslaya que el ciudadano caiga en mora que implique el mayor pago de intereses o se inicie un proceso judicial.

Etapa administrativa: Se inicia a partir del primer día en que el usuario se atrasa en sus compromisos de pago. De esta manera, la entidad busca el modo de comunicarse con él para informar su situación de deuda, y brindar opciones a fin de que cumpla con ella.

Etapa judicial: a la hora en que el contribuyente se niega a realizar el pago, a pesar de informarle todas las posibilidades de pago, el proceso de cobranza da un paso hacia la etapa judicial.

Según Barrero (2017) indica que las técnicas de cobranza son los mecanismos o planes implementados en el departamento de cobranza. Dicho de otro modo, es una forma estratégica de evaluar el desempeño del contribuyente en detalle y repetidamente para un pago efectivo.

En determinadas situaciones, este es un procedimiento difícil para ciertos contribuyentes porque creen que el cobro es de alguna manera invasivo y engorroso, y para qué estrategia se utiliza. Con esta concepción más clara, se podrán brindar ciertos reparos para aplicarlas eficazmente para que los recursos se recauden de forma oportuna.

Figura 1.

Estrategias de cobranza.



Fuente: Morilla, G. (2020)

Según Morilla (2020) señala que estas técnicas conciben la secuencia y las habilidades de asignación de tareas y gestión del personal por medio del trabajo remoto que obligó la pandemia. Actualmente, las estrategias de cobranza pasan por organizar y coordinar un equipo de cobranza remota basada a un proceso medible y controlable.

Tipos de estrategias de cobranzas

Morilla (2020) las estrategias para recuperar la cartera de cobranzas se basan en lo siguiente:

- Realizar la gestión utilizando: directrices, métricas e informes de cobro regulados por el sistema.

- Optimizar las actividades mediante la cartera de cobros, a fin de generarle un orden y medición.
- Coordinar las tareas y personal responsable del método de cobro.
- Establecer métodos de comunicación mediante vías digitales compuestos.
- Tareas de recogida de pedidos en fase administrativa.
- Ofrecer una alta proporción de tareas repetitivas a la cartera de cobranza.

Según Barboza (2019) las estrategias de cobranzas según el nivel de mora se pueden considerar los siguientes:

a) Cobranza preventiva.

Previene diversos retrasos y su estrategia es dirigir la ética de pago.

Es aplicada la expresión: “mejor prevenir, que remediar”. En otras palabras, las medidas tomadas evitan que los contribuyentes contraigan deudas que son difíciles de pagar. Para lo cual, se plantea educar al contribuyente a incentivar el pago hasta la fecha en que comprendan la importancia del pago oportuno.

Acciones:

- Comunicar por correo electrónico o mensaje de texto, un recordatorio de su fecha de pago.
- Suscitar el pago puntual ofreciendo incentivos especiales y recordatorios de recargos o multas por incumplimiento.

- Ofrecer métodos de pago: es importante ofrecer previamente un gran número de opciones de pago posibles para ayudar al trato con el contribuyente.
- Es recomendable tener un sistema de asesoramiento actualizado, para que el contribuyente pueda recibir información respecto a su deuda, si lo desea, sin necesidad de contactar con el personal de cobranza. Los pagos también se pueden calcular a través de un canal virtual sin terceros.

b) Mora temprana

Una deuda que no supera los 120 días y que cuenta con una estrategia de alta contratación.

Poder contactar directamente con los contribuyentes deudores es esencial para optimizar las tasas de recupero.

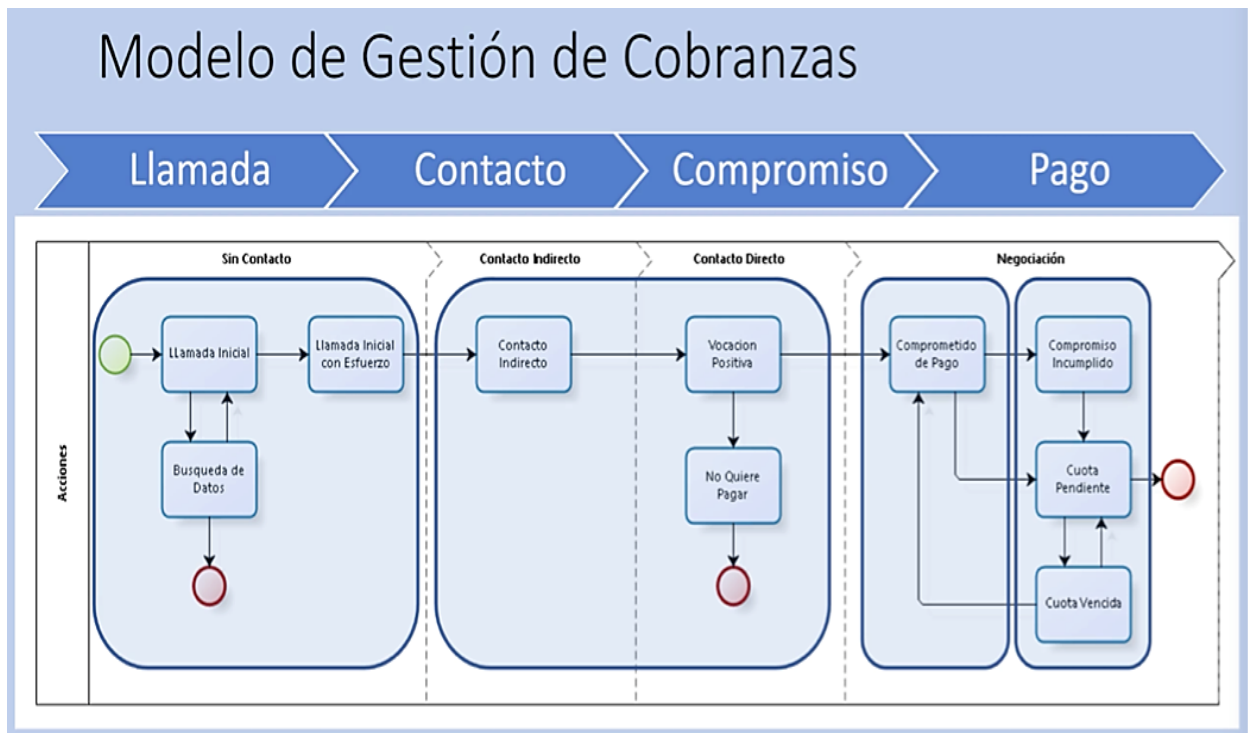
La aplicación de prácticas de cobro de deudas logra más beneficios al principio, porque las deudas serían pequeñas, por lo que la deuda se acumula con el aumento, por lo que no es tan sencillo poder saldarlas.

En segundo lugar, porque el pago sigue estando en manos del contribuyente. En esta etapa combinar distintas medidas centradas a lograr una alta comunicación para reducir mayormente los costos de operación.

c) Mora vencida

Deudas que superen los ciento veinte días y que cuenten con una estrategia de eficiencia comunicacional. En dicho sentido, la implementación de una comunicación de alta calidad es la base de la estrategia.

Figura 2. Estrategias de cobranza



Fuente: Debitia

Proceso de gestión de cobranzas

Morilla (2020) indica que la gestión de cobranzas es aquel proceso formal para realizar contacto con los usuarios morosos y realizar el trámite de pago por concepto de prestación de un servicio o compra de algún producto. En general, este proceso se basa en el uso de una política de cobranza, que describe el proceso, basado en el uso de técnicas, planes, informes, acciones, pasos y una estrategia de cobranza que coordina todo el procedimiento.

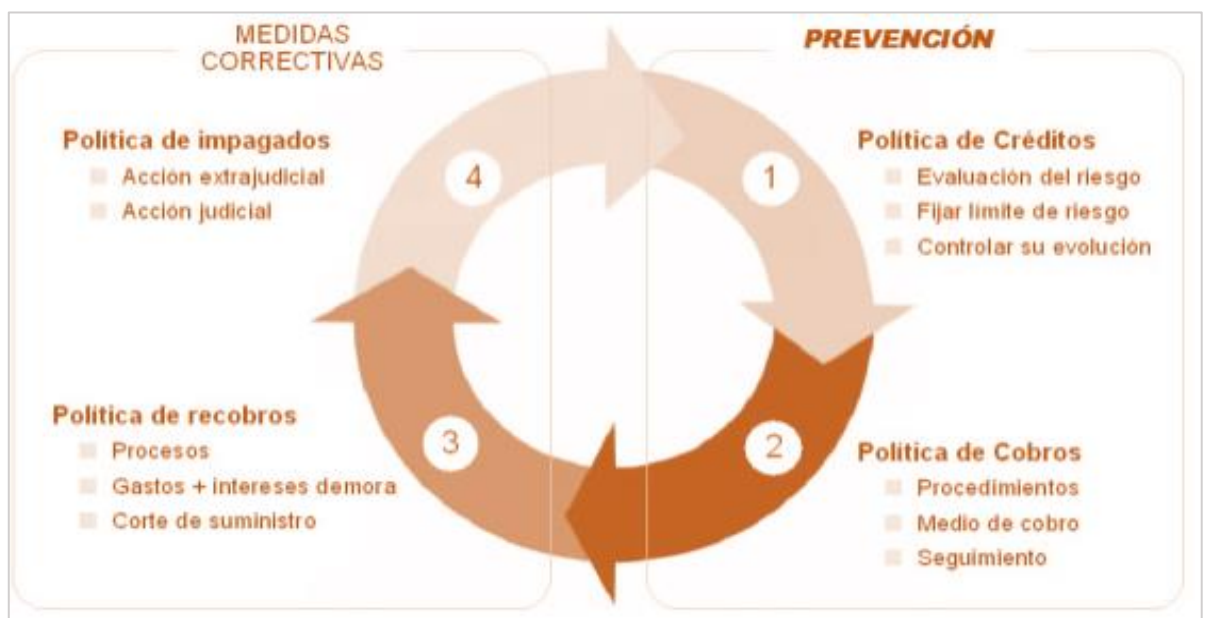
El proceso de recuperación de las deudas implica, contactar al cliente por defecto a través de varios canales (llamadas telefónicas, cartas, SMS, correspondencia, WhatsApp y otros medios) para notificarle el estado de sus deudas, obligaciones de pago y brindar los incentivos y opciones de pago integradas.

Morosidad

Ruggeri (2019) menciona que es un acto en el que el deudor no salda a tiempo sus deudas. Lo que se llama morosos. Para ello, ambas partes deben contar con un poder, que es un documento vinculante legalmente identificado que especifica los términos y duración del compromiso.

De acuerdo a lo señalado, no se deberá confundir que el pago que no es realizado se considere como morosidad.

Figura 3. Medidas para la morosidad



Fuente: Word Press

Se comprueban diversos medios para garantizar esta cobranza:

Factoring: acción financiera que proporciona liquidez inmediata mediante el cobro.

Aval: Acuerdo en el que se protege el pago de una obligación si el usuario no pudiera cancelarla.

Seguro de crédito: se utiliza como herramienta en distintas entidades para salvaguardar el riesgo de impago, se utiliza en operaciones nacionales e internacionales.

Lista de clientes morosos

Estar en el fichero o lista de pagadores suele ser útil porque es muy difícil salir de la lista si no cumplen con el contrato de crédito pactado.

Los bancos y asociaciones suelen utilizar estas listas para tomar decisiones sobre el inicio de una relación comercial con los clientes mencionados, concediéndoles préstamos, por ejemplo.

Figura 4. Ciclo de créditos



Fuente: Revista Experian

Tasa de morosidad

Ruggeri (2019) expresa que muchas veces se utiliza un interés o cuota para calcular la mora, es necesario analizar y conocer la situación de la comunidad o

empresa, se calcular mediante la distribución del valor de los créditos dudosos entre la cartera de valor total.

Las prestaciones dudosas abarcan un periodo máximo de noventa días o los que posiblemente son reconocidos pocos que el deudor cancele la obligación absoluta.

1.3.2. Recaudación de impuesto predial

Impuesto predial

Sunat (2018) menciona que es el tipo de impuesto que deberá cumplir todo propietario de un bien, sin considerar que el predio lo haga uso para fines de residencia, comercial o industrial.

Adicionalmente, indicó que el recaudo de este impuesto le atañe a la entidad municipal en la cual se halle ubicado el predio. Por esta razón, se debe limitar el hecho de inconvenientes entre los gobiernos locales. El valor de los predios se obtiene de los derechos y precios de construcción admitidos por el Ministerio de Vivienda.

Hecho imponible

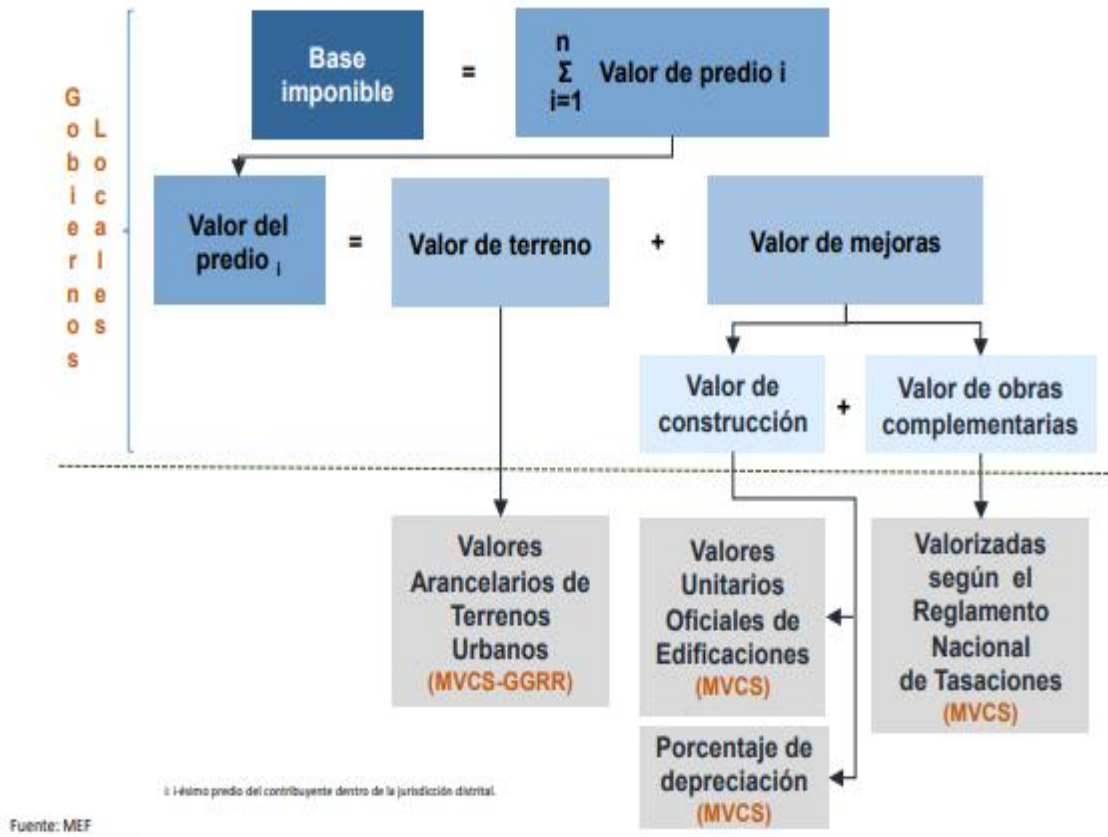
Acto en que surge el requerimiento de contribuir, lo cual indica que, es aquella acción en la que se procederá al pago de impuestos determinados por la obligación fiscal. (Municipalidad de Ferreñafe, 2018)

Base Imponible

Es el monto monetario del hecho imponible al cual se orienta el interés impositivo para fijar el monto de la obligación fiscal. Esta base de cálculo para determinar el impuesto a la propiedad deriva del valor absoluto de los predios del contribuyente ubicados en cada región. (Municipalidad de Ferreñafe, 2018).

Figura 5.

Base imponible del impuesto predial



Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

Modalidades de pago

Municipalidad de La Molina (2017) El impuesto se podrá pagar en base a las siguientes circunstancias:

- En efectivo, hasta el último día de febrero, o 28 de febrero de 2017.
- En cuotas, en cuatro cuotas, siempre que la primera cuota se pague antes del 28 de febrero de 2017.

Tramo de Autovalúo

Tramos	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%

Mas De 15 UIT Y Hasta 60 UIT	0.6%
Mas De 60 UIT	1.0%

Presentación de declaración jurada

Municipalidad Provincial del Callao (2020) según Ley de Tributación Municipal es imperativo llevar a cabo la Declaración Jurada en las próximas ocasiones:

Cada año hasta finalizar el día hábil de febrero. Dicha obligación se sustituye por la muestra automática que se circunscribe en la Cuponera Tributaria que es enviada anualmente.

Para el día hábil culminante del mes siguiente a la ocurrencia de los eventos si:

Hay un cambio en las características específicas de la propiedad, cuyo valor excede las cinco (05) UIT.

Se perpetre la cesión de una propiedad o parte de la misma, mediante cualquier título.

En el momento en que la Administración así lo establezca para todos los contribuyentes.

Importancia del impuesto predial

Según Larios (2017). Menciona que el impuesto predial es líder en impuestos locales y posee el beneficio de ser congruentemente fácil de recaudar. La base imponible es perceptible, fija y posee la suficiencia de pago de los contribuyentes. La base administrativa y legal de la tributación no solo es la clave para la recaudación de los impuestos prediales, sino también esencial para

vincular la propiedad con el coste de brindar servicios elementales a toda propiedad en función del uso del suelo (casa, oficina, negocio, industria, etc.).

Jara (2018). En cuanto a la importancia del pago a tiempo, si el impuesto sobre el predio no es pagado en el transcurso de un año a más, el gobierno distrital está en disposición de iniciar el cobro obligatorio de deudas, lo que posiblemente resultaría en activos, cuentas bancarias o embargos. Bienes raíces, que luego fueron subastados.

Recaudación de impuestos

Según Wolters (2018) señala que la recaudación tributaria hace mención de la exigencia del cobro de los tributos, con las siguientes facultades de recaudación:

Comprobar el estado en que se encuentran las propiedades de los administrados con las entidades estatales Municipales.

Asumir las responsabilidades que tienen las municipalidades en materia fiscal.

Examinación de documentos, libros contables comprobantes de pago, inspeccionar bienes, requerir la comparecencia del obligado.

Adoptar medidas cautelares y requerir a los obligados una relación de todas las propiedades con montos suficientes para reparar el monto de los pendientes con la municipalidad.

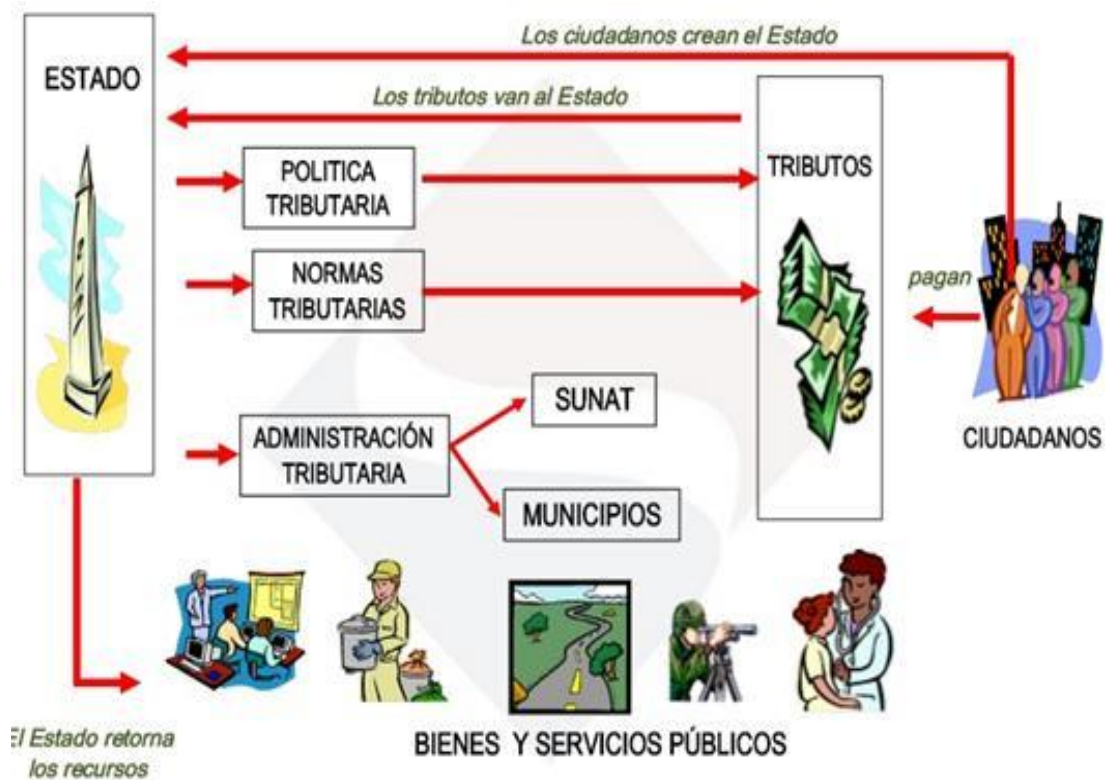
Políticas de recaudación

El MEF (2018) ha determinado las siguientes políticas:

- Fortificar y restaurar el sistema tributario del IGV para que la regulación del comercio electrónico sea correcta.

- Se realizarán suficientes cambios regulatorios para armonizar la fiscalidad de las diferentes fuentes de financiación que reciben los empresarios para apoyar el crecimiento del mercado de capitales.
- En el caso de los combustibles ISC, se mantiene la tendencia de gravar los bienes con criterios de proporcionalidad respecto de su toxicidad.
- Revisar los sistemas de implementación y carga tributaria de los activos clave gravados con ISC.

Figura 6. Política tributaria



Facultades de recaudación

El Ministerio de Economía y Finanzas (2018) menciona que estas facultades de recaudación son:

- Determinación

Se indica el origen de la obligación tributaria, el obligado a pagar y su importe. Este procedimiento se realiza en tres etapas: a) se controla el desarrollo del hecho bajo la apariencia de la obligación tributaria. b) se identifica la base imponible y c) se calcula el impuesto.

b. Recaudación

Incluye todas las funciones naturales de la oficina tributaria. Se trata de ese proceso amplio que comienza con la determinación y culmina con el pago del tributo.

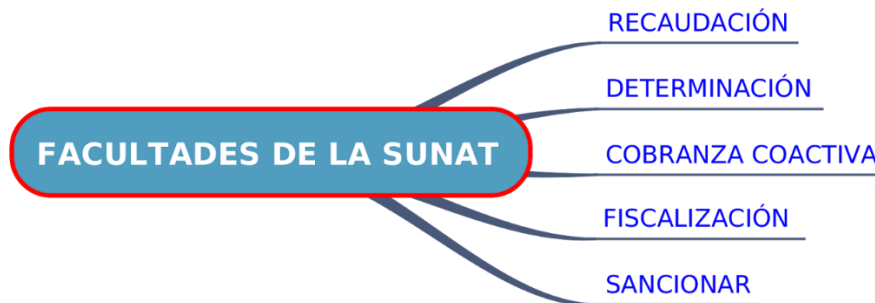
c. Fiscalización

Se enfoca en examinar, controlar y asegurar que la SUNAT despliegue actividades coherentes con los impuestos que administra aun cuando el contribuyente no lo solicite, asegurando así el correcto cumplimiento de sus obligaciones.

d. Sancionatoria

Está basada en que SUNAT posee la facultad de instituir y corregir administrativamente las infracciones fiscales. Finalmente, se considera cualquier acto o indiferencia relacionado con la infracción de normas tributarias siempre que consten en la ley.

Figura 7. Facultades de recaudación



Fuente: SUNAT

1.4. Formulación del problema

¿La implementación de una adecuada estrategia de cobranzas permitirá optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

La investigación se justifica de manera teórica, puesto que ha permitido establecer con total claridad la propuesta de establecer estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial, y que ha sido fundamentada a través de las teorías y antecedentes de estudio, a fin de brindar una mayor consistencia al presente trabajo.

Justificación Práctica

Se justifica de forma práctica en razón de que el principal propósito del estudio es determinar si al aplicar las estrategias de cobranza, se logra una mayor

recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Justificación metodológica

El estudio tiene justificación metodológica, puesto que se emplearon técnicas e instrumentos para recoger información relevante sobre el tema planteado, así como el tipo de investigación Aplicada, y a través del diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal, dicha metodología ha permitido llegar a las conclusiones pertinentes en base al análisis e interpretación de los resultados.

1.6. Hipótesis

Hi: La adecuada estrategia de cobranzas permitirá optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.

Ho: La adecuada estrategia de cobranzas no permitirá optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar si la adecuada estrategia de cobranzas permitirá optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.

- b) Identificar el índice de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.

- c) Formular estrategias adecuadas para el proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

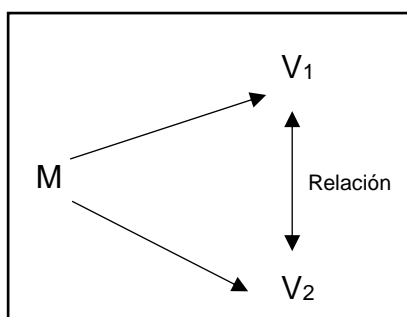
Según su profundidad, el tipo de investigación es *Aplicada*, que se sustenta en conocer en primeros términos, la problemática en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, con el objetivo de encontrar soluciones para resolver las falencias observadas en dicha entidad. En este caso, se define como aquel diseño de estudio que permite resolver problemas reales en base a mejoras, requiriendo de cambios en la estructura del desarrollo de campo, puesto que implica la total adaptación del esfuerzo brindando por el investigador (Ramos, et al., 2020).

Según su enfoque, la investigación es *cuantitativa*, porque se fundamenta en el planteamiento de hipótesis para alcanzar el objetivo de estudio, asimismo, se recopila información relevante sobre la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, para confirmar dicha hipótesis, con sustento en el análisis descriptivo, para determinar resultados encontrados a partir de las opiniones y criterios de los participantes. Esto conlleva a definir que la investigación cuantitativa es aquella en que se basa en aspectos cuantitativos para predecir ciertos comportamientos del objeto de estudio, así como los resultados obtenidos permiten comprender la situación de la problemática identificada (Rus, 2021).

El alcance del estudio es *descriptivo*, en razón de que se ha procedido a describir y especificar las variables Estrategias de cobranza y Recaudación del Impuesto predial, identificando el nivel en el que se encuentran en el escenario de estudio, estimándose las opiniones y documentación obtenida por la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. En ese aspecto, la investigación descriptiva consiste en especificar las variables de estudio dimensionándolas bien sea por sus características para llevar a cabo un análisis riguroso que proceda a conocer los aspectos que interactúan en su medio (Ochoa y Yunkor, 2019).

De acuerdo al diseño de investigación, es *No experimental, de corte transversal*, ya que se fundamenta en la observación de lo obtenido en las variables de estudio, sin controlar o hacer variar en lo más mínimo los resultados procedentes de las mismas, es decir, se dieron a conocer los hechos tal y como ocurrieron en su entorno natural, y se llevó a cabo en un solo periodo determinado. Tal como definen Hernández et al. (2020) se trata de un tipo de estudio donde los autores no manipulan de forma deliberada las variables en aras de evidenciar su efecto con respecto a otras.

El esquema del diseño de estudio es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V₁: Estrategias de cobranza

V₂: Recaudación del Impuesto predial

2.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Estrategias de cobranza

Vinueza y Cedillo (2019) señalan que la estrategia de cobranza se puede entender como una actividad intencionada de la entidad que lleva a un seguimiento óptimo de sus cobranzas; su efectividad se puede considerar como uno de los posibles amparos ante la falta de solvencia. El esfuerzo en la gestión de la mayoría de entidades del Estado que brindan servicios directos al usuario

final depende básicamente de la gestión de cobranzas eficaz de las deudas vencidas de los ciudadanos.

Variable dependiente: Recaudación del Impuesto predial

Sunat (2018) menciona que es el tipo de impuesto que deberá cumplir todo propietario de un bien, sin considerar que el predio lo haga uso para fines de residencia, comercial o industrial.

Adicionalmente, indicó que el recaudo de este impuesto le atañe a la entidad municipal en la cual se halle ubicado el predio. Por esta razón, se debe limitar el hecho de inconvenientes entre los gobiernos locales. El valor de los predios se obtiene de los derechos y precios de construcción admitidos por el Ministerio de Vivienda.

Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicador(es)	Ítems	Técnica e instrumentos
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Etapas del proceso de cobranza	Etapa preventiva	¿Cómo vienen realizando las cobranzas habituales a los contribuyentes dentro de la etapa preventiva?	Entrevista / guía de entrevista Análisis documental / guía de análisis documental
		Etapa administrativa	¿Qué técnicas o herramientas han ido utilizando para llevar a cabo la cobranza administrativa a los contribuyentes con deudas atrasadas?	
		Etapa judicial	¿Con qué frecuencia se viene desarrollando la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial?	
	Tipos de estrategias de cobranza	Mejoras de gestión en base a cartera de cobranza	¿Qué tipo de mejoras de gestión tienen planificadas con la finalidad de optimizar la cartera de cobranza de los contribuyentes? ¿En qué medida la gestión de cartera morosa ha permitido garantizar la cobranza efectiva dentro de los plazos establecidos?	
		Coordinación de acciones y encargados de cobranza	¿Cómo se vienen coordinando las acciones del personal del área de cobranza con la finalidad de verificar si cumplen correctamente con sus funciones asignadas?	
		Estrategias de comunicación de la deuda	¿Por qué razones considera que la aplicación de estrategias de comunicación de deuda es importante para evitar el aumento de contribuyentes morosos?	

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicador(es)	Ítems	Técnica e instrumentos
RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL	Periodos de recaudación	Periodo Voluntario	¿Con qué frecuencia los contribuyentes vienen cumpliendo con el pago del impuesto predial de manera voluntaria?	Entrevista / guía de entrevista Análisis documental / guía de análisis documental
		Periodo Ejecutivo	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los contribuyentes frente al pago del impuesto predial en periodo ejecutivo? ¿En qué medida la recaudación del impuesto predial obtenida durante el periodo ejecutivo, ha cubierto las expectativas financieras y económicas de la municipalidad?	
		Determinación	¿Con qué frecuencia la municipalidad brinda información a los contribuyentes relacionadas con el impuesto predial?	
	Facultades de recaudación	Recaudación	¿Cómo se encuentran en la actualidad los índices de recaudación del impuesto predial en la municipalidad de José Leonardo Ortiz? ¿Qué medidas se tienen planificadas con la finalidad de mejorar el nivel de recaudación del impuesto predial?	
		Fiscalización	¿Por qué razones considera que el procedimiento de fiscalización tributaria tendrá un buen resultado en la recaudación del impuesto predial?	

2.3. Población y muestra

Población

De acuerdo con Arias et al. (2016) define a la población como el agrupamiento de casos o fenómenos de manera limitada y accesible, que formarán parte de la selección del subconjunto, y que cumple con un conjunto de aspectos específicos.

En ese aspecto, la población en estudio está constituida por los directivos y trabajadores de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2022.

Tabla 2 Número de Población

Áreas	N°
Gerencia municipal	1
Gerencia de Administración y Finanzas	1
Sub Gerencia de Logística	1
Sub Gerencia de Contabilidad	1
Sub Gerencia de Tesorería	1
Sub Gerencia de Recursos Humanos	1
Sub Gerencia de Tecnologías de la Información y Procesos	1
Gerencia de Administración tributaria	1
Sub Gerencia de Fiscalización tributaria	1
Sub Gerencia de Recaudación y Control de Deuda	1
Sub Gerencia de Registros tributarios	1
Gerencia de Desarrollo Económico y Social	1
Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura	1
Total	13

Muestra

Se define como el subconjunto del universo, sustentado en la determinación de un número específico de sujetos que intervienen para hacer cumplir los objetivos establecidos desde el punto de partida de una investigación (Arias et al., 2016).

La muestra está conformada por la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, año 2022.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez

Para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, se recogió información pertinente a través de las siguientes técnicas e instrumentos de estudio:

Técnicas:

Entrevista

A través de esta técnica se acopió información mediante la formulación de preguntas relacionadas directamente con el tema de estudio, la cual permitió evaluar las variables “Estrategias de cobranza y recaudación del impuesto predial”, con el propósito de lograr los objetivos planteados.

De acuerdo con Raffino (2020) es una herramienta que permite a dos o más participantes intercambiar pensamientos u opiniones a través del diálogo. Todos los participantes de la entrevista se comunican sobre este tema.

Análisis documental

Se aplicó para obtener información relacionada a los índices de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, con la finalidad de analizar la situación problemática de la recaudación tributaria.

Instrumentos:

Guía de entrevista

Para evaluar las variables de estudio, se aplicó la guía de entrevista a través de una relación de preguntas. Dicha guía ha sido validada a través de juicio de expertos con grado de maestría.

Guía de análisis documental

En base a este instrumento, se obtuvo la documentación proporcionada por los sujetos de investigación, la cual permitió analizar la situación problemática de la recaudación tributaria.

Validez

Como se mencionó anteriormente, la validación del instrumento fue realizado por juicio de expertos y profesionales en el tema de estudio, con grado de maestría en Contabilidad, los mismos que evaluaron el contenido de la entrevista.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Con la finalidad de procesar, analizar e interpretar la información y resultados, se utilizó el Microsoft Excel y Microsoft Word, aplicando, además, el análisis descriptivo acerca de las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

2.6. Criterios éticos

Beneficencia

En todo el desarrollo de la investigación, se dio un trato ético no solamente respetando sus decisiones y sin causar ningún perjuicio, sino brindar el esfuerzo para preservar su bienestar.

Respeto por las personas

Los intervinientes en el estudio fueron respetados a total cabalidad.

Justicia

Este principio comprendió que las personas iguales han sido tratadas de la misma forma, sin discriminación alguna.

2.7. Criterios de rigor científico

Credibilidad

A través de los hallazgos, se acopio datos claros y verídicos de la muestra representada, considerando la realidad de la investigación.

Confirmabilidad

Significa que la investigación avala a los resultados sin sesgo alguno.

Transferibilidad

Señala que la información analizada en el presente trabajo de investigación puede aplicarse a otros ámbitos de la realidad social.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos específicos, se aplicaron los instrumentos de guía de entrevista y guía de análisis documental, los cuales permitieron obtener información objetiva y fundamental para el desarrollo de la presente investigación; obteniéndose los siguientes resultados:

Aplicación de entrevistas:

a) Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.

Para el recojo de información del primer objetivo, se aplicó la técnica de entrevista dirigida al Gerente de Administración Tributaria, obteniendo lo siguiente:

Tabla 3. Entrevista aplicada a la Gerencia de Administración Tributaria

Dimensión 1: Etapas del proceso de cobranza

N°	Preguntas de entrevista	Respuesta
1	¿Cómo vienen realizando las cobranzas habituales a los contribuyentes dentro de la etapa preventiva?	Cabe indicar que las cobranzas se vienen realizando de buena forma pero en ciertas oportunidades, no ha sido de la manera más eficiente posible, ya que se viene observando resultados desfavorables tomando en cuenta las metas que nos establece el Ministerio de Economía y Finanzas.

<p>2 ¿Qué técnicas o herramientas han ido utilizando para llevar a cabo la cobranza administrativa a los contribuyentes con deudas atrasadas?</p>	<p>Considerando que la situación dada por la pandemia del Covid-19, los contribuyentes han enfrentado demora en sus pagos y, en muchos casos vienen dejando deudas de años anteriores, lo cual ha ocasionado un déficit en la recaudación tributaria; por lo que la municipalidad ha optado por emitir avisos y reclamos acerca de los plazos de vencimiento, pero sin la rigurosidad que el caso lo amerita.</p>
<p>3 ¿Con qué frecuencia se viene desarrollando la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial?</p>	<p>Cabe indicar que, el proceso de cobranza judicial no se viene efectuando de manera frecuente, en razón de que se continúa en la espera del contribuyente a cambiar su negativa de pago, dándole la oportunidad de que realice el pago de sus obligaciones sin tener que acudir a la vía judicial.</p>

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a las respuestas del entrevistado, se puede observar que, actualmente la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, no viene aplicando ningún tipo de estrategias de cobranza, situación que no le está permitiendo llevar a cabo una buena gestión de la cartera de contribuyentes morosos, que vienen arrastrando deuda tributaria de años anteriores, debido principalmente, a los estragos que ha dejado la pandemia del Covid-19, afectando la economía de muchos ciudadanos.

Tabla 4. Entrevista aplicada a la Gerencia de Administración Tributaria

Dimensión 2: Tipos de estrategias de cobranza

N°	Preguntas de entrevista	Respuesta
1	¿Qué tipo de mejoras de gestión tienen planificadas con la finalidad de optimizar la cartera de cobranza de los contribuyentes?	Al respecto, no se tienen planificadas otras acciones más que el otorgamiento de beneficios por pronto pago y facilidades como fraccionamientos y prórrogas para promover en los contribuyentes a cancelar de manera responsable y oportuna sus deudas contraídas con la municipalidad.
2	¿En qué medida la gestión de cartera morosa ha permitido garantizar la cobranza efectiva dentro de los plazos establecidos?	Si bien es cierto, existen procedimientos para gestionar de manera eficaz la pronta recuperación de la cartera morosa, pero no se tienen debidamente establecidas las estrategias para aumentar la efectividad en la recaudación del impuesto predial; es decir que, a la fecha, aún no se ha cumplido con realizar una cobranza efectiva.
3	¿Cómo se vienen coordinando las acciones del personal del área de cobranza con la finalidad de verificar si cumplen correctamente con sus funciones asignadas?	Se ha podido identificar que existen trabajadores que desconocen las normas legales que garantice un adecuado manejo de las acciones de cobranzas, lo cual ha conllevado que no se realicen las emisiones de órdenes de pago en el momento oportuno, por la falta de orientación hacia los contribuyentes morosos.
4	¿Por qué razones considera que la aplicación de estrategias de comunicación de deuda es importante para evitar el aumento de contribuyentes morosos?	Considero que es importante la comunicación en el proceso de cobranzas, en el sentido de informar de manera concreta a los contribuyentes sobre cómo se distribuyen las partidas o cuál es el destino de sus aportaciones para promover el cumplimiento de pago.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la entrevista se señala que, dentro del proceso de recuperación de las deudas vencidas, se evidencia una falta de control y seguimiento de la cartera de contribuyentes, debido a que no se utilizan herramientas de cobranza efectivas que logren cobrar las deudas en el tiempo adecuado, así como existe personal que no tiene conocimiento absoluto sobre la normatividad legal para llevar a cabo una correcta cobranza coactiva y tomar mejores decisiones que permitan alcanzar la eficiente en la recaudación de impuestos.

b) Identificar el índice de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.

Para desarrollar el segundo objetivo, ha sido de gran utilidad aplicar las técnicas de entrevista y de análisis documental, ya que se ha visto pertinente conocer en primera instancia, las opiniones del Gerente de Administración Tributaria sobre cómo se viene realizando la gestión de la recaudación del impuesto predial y si los resultados han sido los deseados por la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz; en consecuencia se realizan los análisis correspondientes a los reportes de recaudación obtenidos en los años 2019, 2020 y 2021.

Aplicación de entrevista:

Tabla 5 Entrevista aplicada a la Gerencia de Administración Tributaria

Dimensión 1: Periodos de recaudación

N°	Preguntas de entrevista	Respuesta
1	¿Con qué frecuencia los contribuyentes vienen cumpliendo con el pago del impuesto predial de manera voluntaria?	Los problemas de índole financiero que vienen presentándose en la municipalidad son en gran parte, por la alta morosidad que causan los contribuyentes al no cumplir de forma voluntaria con sus obligaciones.

2	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los contribuyentes frente al pago del impuesto predial en periodo ejecutivo?	Tal como señalé líneas arriba, la situación del no pago en los contribuyentes es recurrente, de tal manera que en el periodo voluntario las deudas son insatisfechas, de este modo, tampoco se llega a una recaudación mediante un procedimiento ejecutivo.
3	¿En qué medida la recaudación del impuesto predial obtenida durante el periodo ejecutivo, ha cubierto las expectativas financieras y económicas de la municipalidad?	Considero que debido al actual modelo organizacional que presenta nuestra área, así como la falta de estrategias de cobranza, no han permitido que los resultados financieros y económicos superen nuestras expectativas, ni las metas programadas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Con las respuestas del Gerente de Administración Tributaria, se llega a determinar que la entidad edil viene presentando problemas de recaudación, debido a la falta de mecanismos de gestión para realizar un efectivo recupero de las deudas tributarias; asimismo, no se realiza una adecuada organización y dirección en el área encargada de captar los fondos del impuesto predial.

Tabla 6 Entrevista aplicada a la Gerencia de Administración Tributaria

Dimensión 2: Facultades de recaudación

N°	Preguntas de entrevista	Respuesta
1	¿Con qué frecuencia la municipalidad brinda información a los contribuyentes relacionadas con el impuesto predial?	Debo señalar que cuando se hace llegar en forma mensual a los contribuyentes sus obligaciones tributarias con la municipalidad, adjuntamos a dichos recibos una cartilla impresa, recordándoles el pago del impuesto predial.

<p>2 ¿Cómo se encuentran en la actualidad los índices de recaudación del impuesto predial en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?</p>	<p>Debo indicar, que en el año 2020 la recaudación de este impuesto disminuyó de manera considerable, en el año 2021, hubo una ligera recuperación, y recién en el presente año estamos volviendo a los niveles de recaudación del año 2019</p>
<p>3 ¿Qué medidas se tienen planificadas con la finalidad de mejorar el nivel de recaudación del impuesto predial?</p>	<p>Considerando los efectos que aún se sienten de la pandemia del Covid-19, tenemos planificado llevar acabo amnistías tributarias para condonar el 100% de intereses y multas.</p>
<p>4 ¿Por qué razones considera que el procedimiento de fiscalización tributaria tendrá un buen resultado en la recaudación del impuesto predial?</p>	<p>Básicamente, porque siendo el impuesto predial el que genera mayores índices de recaudación, consideramos que es el impuesto que requiere nuestros mayores esfuerzos y, por lo tanto, una rigurosa fiscalización.</p>

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según el entrevistado, se observa que los índices de recaudación del impuesto predial han sido bajos por motivo de la crisis sanitaria que ha perjudicado la economía de los ciudadanos; sin embargo en el año actual, se ha podido manifestar un leve incremento y que se espera llegar a los niveles obtenidos antes de la pandemia del coronavirus, a través de la planificación de amnistías tributarias y condonaciones de intereses y multas, para promover a los contribuyentes el cumplimiento responsable de sus obligaciones.

A continuación, se realizan los análisis correspondientes de los reportes de recaudación del Impuesto Predial obtenidos en los años 2019, 2020 y 2021.

Tabla 7

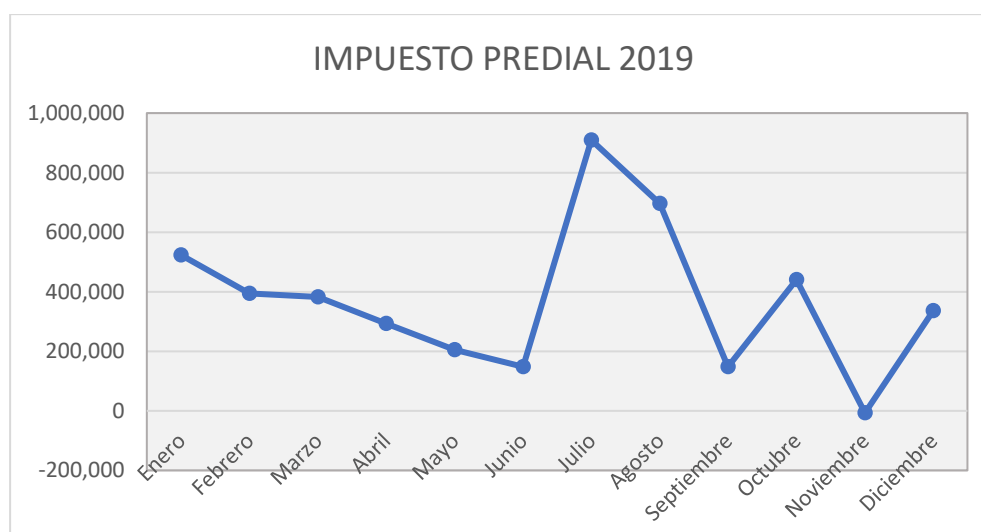
Recaudación 2019 total Impuesto Predial

Recaudación 2019 Impuesto Predial	Importe
Enero	523,406
Febrero	394,148
Marzo	382,602
Abril	292,882
Mayo	204,668
Junio	148,097
Julio	909,422
Agosto	696,880
Septiembre	147,712
Octubre	440,971
Noviembre	-6,935
Diciembre	335,740
TOTAL	4,469,593

Fuente: Servicio de Administración Tributario de José Leonardo Ortiz

Figura 8

Recaudación del Impuesto Predial año 2019



Interpretación:

Según la Tabla 7 y Figura 5, se aprecia que durante el periodo 2019 hubo una recaudación total del impuesto predial de S/. 4, 469,593, denotando que el mayor recaudo se generó en el mes de julio con un importe de S/. 909,422, tal como se muestra en la curva de crecimiento. No obstante, el mes de noviembre ha sido el más afectado, cuyos ingresos negativos fueron de S/. -6,935.

Tabla 8

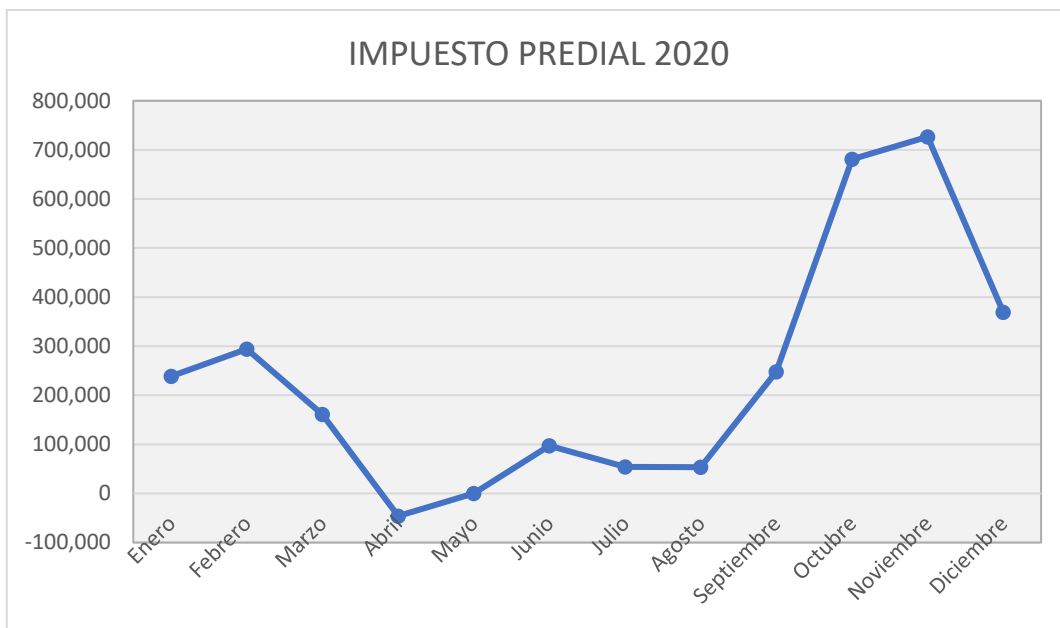
Recaudación 2020 total Impuesto Predial

Recaudación 2020 Impuesto Predial	Importe
Enero	238,699
Febrero	294,452
Marzo	160,854
Abril	-46,000
Mayo	0
Junio	97,044
Julio	54,102
Agosto	53,776
Septiembre	247,583
Octubre	680,959
Noviembre	726,646
Diciembre	369,468
TOTAL	2,877,583

Fuente: Servicio de Administración Tributario de José Leonardo Ortiz

Figura 9

Recaudación del Impuesto Predial año 2020



Interpretación:

Según la Tabla 8 y Figura 6, se aprecia que durante el periodo 2020 hubo una recaudación total del impuesto predial de S/. 2, 877,583, que a comparación con el periodo anterior, se obtuvo una reducción significativa debido al escenario crítico causado por la pandemia del Covid-19, provocando que los ciudadanos dejen de pagar como era lo habitual sus impuestos prediales, asimismo, dadas las restricciones ante las actividades económicas, causó que los contribuyentes dejaran de percibir los ingresos a los que estaban acostumbradas, por lo que se vio afectada por consiguiente, la recaudación de este fundamental impuesto por el no pago.

Tal como se observa en la curva decreciente, el mes de mayo fue el más afectado, dado que se dejó de percibir por completo los ingresos del impuesto predial, y en el mes de abril hubo un déficit de S/. 46,000, demostrando que fueron los meses con mayor afectación por la pandemia.

Tabla 9

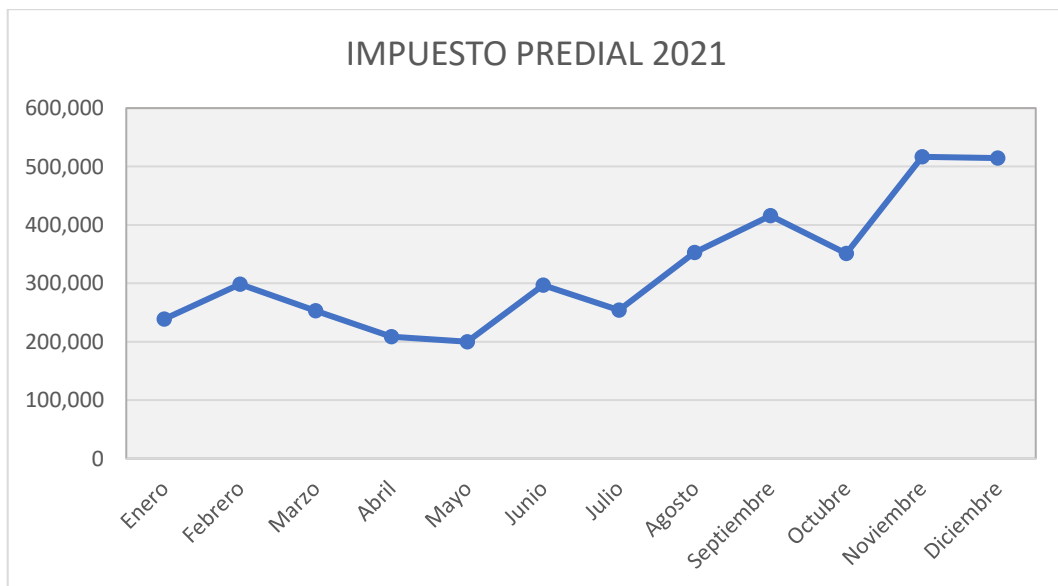
Recaudación 2021 total Impuesto Predial

Recaudación 2021 Impuesto Predial	Importe
Enero	238,699
Febrero	298,452
Marzo	252,855
Abril	208,560
Mayo	200,090
Junio	297,044
Julio	254,102
Agosto	352,776
Septiembre	415,560
Octubre	350,959
Noviembre	516,646
Diciembre	514,468
TOTAL	3,900,211

Fuente: Servicio de Administración Tributario de José Leonardo Ortiz

Figura 10

Recaudación del Impuesto Predial año 2021



Interpretación:

Según la Tabla 9 y Figura 7, se aprecia que durante el periodo 2021 se logró una recaudación total del impuesto predial de S/. 3, 900,211, demostrando una mejora paulatina después de levantadas las restricciones por el Covid-19, lo cual significó una leve recuperación del impuesto predial, y que se espera llegar a los niveles de recaudación obtenidos en el periodo 2019, e inclusive a mejores márgenes del impuesto predial.

Tabla 10

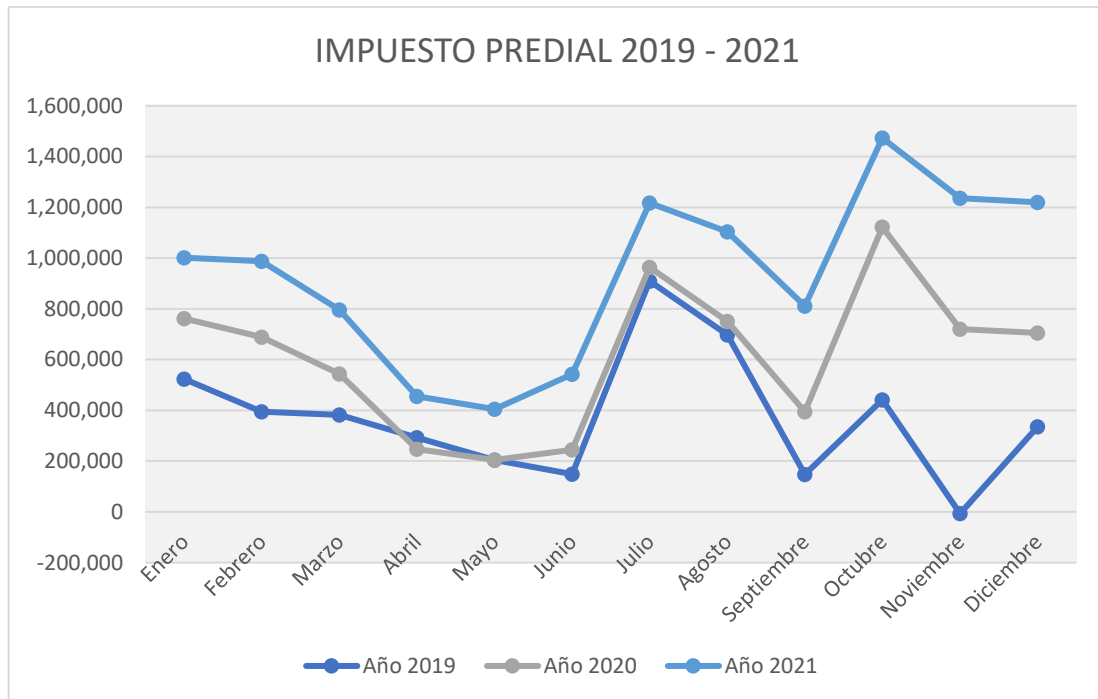
Recaudación 2019 - 2021 total Impuesto Predial

Recaudación Impuesto Predial	Año 2019	Año 2020	Año 2021
Enero	523,406	238,699	238,699
Febrero	394,148	294,452	298,452
Marzo	382,602	160,854	252,855
Abril	292,882	-46,000	208,560
Mayo	204,668	0	200,090
Junio	148,097	97,044	297,044
Julio	909,422	54,102	254,102
Agosto	696,880	53,776	352,776
Septiembre	147,712	247,583	415,560
Octubre	440,971	680,959	350,959
Noviembre	-6,935	726,646	516,646
Diciembre	335,740	369,468	514,468
TOTAL	4,469,593	2,877,583	3,900,211

Fuente: Servicio de Administración Tributario de José Leonardo Ortiz

Figura 11

Recaudación del Impuesto Predial años 2019 - 2021



Interpretación:

Tal como se aprecia en la Tabla 10 y Figura 8, al realizar la comparación del recaudo del impuesto predial entre los años 2019 al 2021, se demuestra que la llegada de la pandemia de Covid-19, ha generado un impacto negativo y que ha perjudicado las arcas municipales principalmente durante el año 2020, percibiendo menores ingresos tributarios, sin dejar de mencionar que esta baja recaudación se debe además, a la falta de responsabilidad por parte del titular y funcionarios de la municipalidad en no aplicar mecanismos eficaces para un efectivo cobro de este impuesto, asimismo, los contribuyentes no comprenden en su totalidad, la importancia que significa contribuir con las necesidades de la municipalidad, para apoyar en la optimización de los servicios públicos que es de gran necesidad para los habitantes del distrito de José Leonardo Ortiz.

- c) **Formular estrategias adecuadas para el proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.**

El cumplimiento del tercer objetivo específico, consistió básicamente, la elaboración de un plan de estrategias tributarias con la finalidad de lograr una mayor eficiencia en la recaudación del impuesto predial por parte de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. En tal sentido, se han establecido un conjunto de actividades para fortalecer la gestión del recaudo de este impuesto significativo para la entidad edil.

1.1. Generalidades de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz

Misión y Visión

Misión:

"El compromiso social con el pueblo de Leonardo promueve su bienestar, por ello estamos dispuestos a brindar servicios públicos en todos los sectores a través de la ejecución de obras de corto y largo plazo, aseverando una gestión oportuna y óptima, una gestión adecuada de la capacidad y una práctica coordinada, apertura al diálogo y al cambio social".

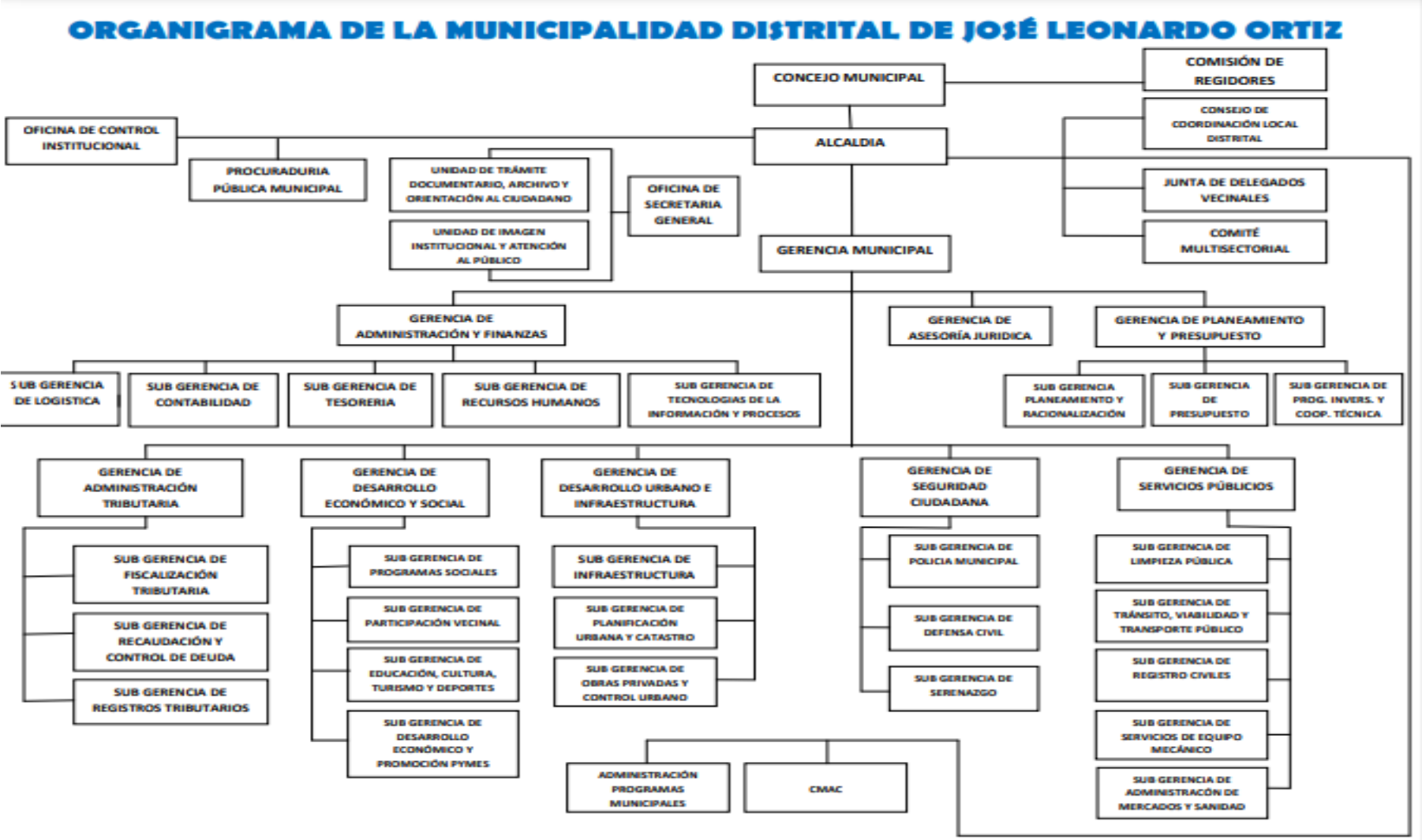
Visión:

"Ser un municipio justo que refleje la cercanía de los jóvenes, apoye el bienestar y desarrollo a través de los medios tecnológicos, la acción democrática y la ciencia".

Estructura organizacional:

Figura 12

Estructura Organizacional de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz



Objetivos estratégicos institucionales:

- O.E.I.01: Mejorar las condiciones de habitabilidad de la población en el distrito.
- O.E.I.02: Promover la gestión ambiental en el distrito.
- O.E.I.03: Reducir los índices de inseguridad ciudadana en el distrito.
- O.E.I.04: Contribuir con la calidad de los servicios de salud prestados en el distrito.
- O.E.I.05: Promover la gestión del riesgo de desastres en el distrito, producidos por fenómenos naturales.
- O.E.I.06: Promover la competitividad económica en el distrito.
- O.E.I.07: Fortalecer la gestión institucional.

Plan de Acción y/o actividades:

La propuesta de estrategias para la recaudación del impuesto predial, requerirá de ciertas actividades como el desarrollo de campañas o ferias para concientizar al contribuyente, así como el manejo de distintos registros de control, o fiscalización para lograr optimizar los ingresos tributarios. En ese contexto, en adelante se describirán las actividades a proponer en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Tabla 11*Plan de actividades tributarias*

Objetivo	Indicadores	Actividades
Lograr una atención al contribuyente eficaz	Orientación al contribuyente	- Programar campañas o ferias con la finalidad de concientizar al contribuyente sobre el impuesto predial
	Adecuado registro tributario de los contribuyentes	- Llevar a cabo un registro sistematizado de los datos del contribuyente en base a acciones como depuración de datos registrados y mecanismos de control sobre la información predial.
Establecer acciones efectivas de fiscalización	Actividades previas a la fiscalización	- Determinar los predios a fiscalizar.
	Verificación de predios empadronados	- Efectuar la correcta inspección correspondiente a tales predios registrados a través del personal debidamente capacitado.
Establecer la cobranza	Cumplimiento del pago de deuda fiscalizada	- Identificar que el monto determinado esté conforme al valor del predio rural o urbano.
	Recaudación efectiva	- Efectuar la cobranza conforme a la verificación realizada del predio rural o urbano.

El presente plan de actividades se llevará a cabo con el propósito de concientizar a los contribuyentes a que realicen el pago oportuno del impuesto predial, y que a su vez, comprendan sobre la importancia que es este impuesto para el crecimiento y desarrollo de la comunidad.

En adelante, se procede a asignar a los responsables de llevar a cabo dichas actividades propuestas:

Objetivo	Actividades	Responsable
Lograr una atención al contribuyente eficaz	- Programar campañas o ferias con la finalidad de concientizar al contribuyente sobre el impuesto predial	Unidad de Imagen Institucional y atención al público, en coordinación con la Sub Gerencia de Registros Tributarios.
	- Llevar a cabo un registro sistematizado de los datos del contribuyente en base a acciones como depuración de datos registrados y mecanismos de control sobre la información predial.	Sub Gerente de Tecnologías de la información y procesos
Establecer acciones efectivas de fiscalización	- Determinar los predios a fiscalizar.	Sub Gerente de Fiscalización Tributaria
	- Efectuar la correcta inspección correspondiente a tales predios registrados a través del personal debidamente capacitado.	Sub Gerente de Fiscalización Tributaria

Establecer la cobranza	- Identificar que el monto determinado esté conforme al valor del predio rural o urbano.	Unidad de Rentas
	- Efectuar la cobranza conforme a la verificación realizada del predio rural o urbano.	Unidad de Rentas

Presupuesto de la Propuesta

Actividades	Responsable	Presupuesto requerido
- Programar campañas o ferias con la finalidad de concientizar al contribuyente sobre el impuesto predial	Unidad de Imagen Institucional y atención al público, en coordinación con la Sub Gerencia de Registros Tributarios.	S/.7,500.00
- Llevar a cabo un registro sistematizado de los datos del contribuyente en base a acciones como depuración de datos registrados y mecanismos de control sobre la información predial.	Sub Gerente de Tecnologías de la información y procesos	S/.0.00

- Determinar los predios a fiscalizar.	Sub Gerente de Fiscalización Tributaria	S/.0.00
- Efectuar la correcta inspección correspondiente a tales predios registrados a través del personal debidamente capacitado.	Sub Gerente de Fiscalización Tributaria	S/.1,500.00
- Identificar que el monto determinado esté conforme al valor del predio rural o urbano.	Unidad de Rentas	S/.0.00
	Unidad de Rentas	S/.1,500.00
- Efectuar la cobranza conforme a la verificación realizada del predio rural o urbano.		
TOTAL		S/.10,500.00

Tabla 12*Cronograma de la propuesta*

<i>Descripción</i>	Semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Presentación de la propuesta												X	X			
Análisis de la propuesta														X		
Validación de la propuesta															X	
Organización de actividades generales															X	
Organización de actividades específicas															X	
Designación de funciones acorde a la propuesta															X	
Análisis de posibles dificultades en la ejecución de la propuesta															X	
Puesta en marcha																X
Revisión periódica de la propuesta																X

3.2. Discusión de resultados

Con el propósito de cotejar los resultados obtenidos en la investigación, se ha recurrido a distintos autores citados en la realidad problemática y antecedentes de estudio, que han desarrollado el tema relacionado a las estrategias de cobranza, así como la recaudación del impuesto predial, de tal manera que dicha información ha servido para contrastar la realidad problemática que presenta la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, con los problemas existentes en los gobiernos locales en las diferentes regiones.

Por tanto, en relación al primer objetivo específico: Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022; se obtuvieron los siguientes resultados:

En la entrevista efectuada al Gerente de Administración Tributaria sobre, qué técnicas o herramientas han ido utilizando para llevar a cabo la cobranza administrativa a los contribuyentes con deudas atrasadas; se obtuvo que considerando la situación dada por la pandemia del Covid-19, los contribuyentes han enfrentado demora en sus pagos y, en muchos casos vienen dejando deudas de años anteriores, lo cual ha ocasionado un déficit en la recaudación tributaria; por lo que la municipalidad ha optado por emitir avisos y reclamos acerca de los plazos de vencimiento, pero sin la rigurosidad que el caso lo amerita.

Este resultado coincide con lo que manifiesta Brachfield (2019), que desde años anteriores se ha ido ocasionando la propagación de la morosidad del impuesto predial, muchas entidades han aumentado el plazo de pagos a los contribuyentes por fines electorales, generando cuantiosas pérdidas económicas; debiendo indicar que para enfrentarse al impago de los impuestos y al alto índice de morosidad, es necesario que las autoridades competentes de realizar la gestión de cobranza cuenten con los conocimientos necesarios y aplique medidas preventivas para llevar a cabo una eficiente recaudación, incrementando las arcas municipales.

Concuerda, además, con lo señalado por Morilla (2020) quien afirma que a raíz de la pandemia del Covid19, la mayoría de los gobiernos locales, no han podido recuperar las deudas de impuestos en el poco tiempo, considerándose esta la razón por la cual se requiere de la aplicación de técnicas inmediatas para el recupero de las mismas. Esta situación explica la necesidad de evaluar una serie de parámetros y planes de acción para promover a que el contribuyente, vea la importancia de cancelar sus deudas tributarias.

Por otro lado, Zavala (2021) sostiene que, mediante diversas ordenanzas por la alcaldía en los establecimientos de Lima y Callao concederán nuevas viabilidades de pago en los tributos municipales especialmente en la cancelación de predios en año actual y anteriores; estas facilidades de pagos corresponden debido a la coyuntura y por el riesgo económico que está afectando a los pagadores y al mismo tiempo aumentar la recolección fiscal.

Se ha llegado a determinar además, en la entrevista realizada sobre, en qué medida la gestión de cartera morosa ha permitido garantizar la cobranza efectiva dentro de los plazos establecidos; el funcionario respondió que existen procedimientos para gestionar de manera eficaz la pronta recuperación de la cartera morosa, pero no se tienen debidamente establecidas las estrategias para aumentar la efectividad en la recaudación del impuesto predial; es decir que, a la fecha, aún no se ha cumplido con realizar una cobranza efectiva.

Resultado que coincide con lo indicado por Chaluisa y Martínez (2019) quienes señalaron que las estrategias de cobranzas que utiliza el Servicio de rentas internas del Cantón Layacunga, son blandas y sólidas, las primeras se constituyen por persuasión de impuestos que integra la comunicación vía telefónica, correos enviados e informes persuasivos; por otro lado, las sólidas son aquellas de carácter coactivo, a través del control y coordinación de los responsables del área de cobranza en la comunicación de la deuda.

Coincide además con lo señalado por, Seclen (2021) que existieron bajos índices de recaudación en el municipio de Lambayeque, por motivo de no contar

con estrategias de cobro implementadas en la entidad edil, aunado a ello la escasa cultura de pago en los contribuyentes de la región, es así que las estrategias contribuyen a una mejor recaudación tributaria.

Sin embargo, Villar (2020) señaló que, de acuerdo a la deficiencia en la recaudación de impuestos, que ha generado un problema financiero, el ayuntamiento de la provincia, ha pactado una serie de estrategias tributarias para impulsar a la economía local, estas diversas facilidades consisten en condonar el cien por ciento de tasas y correctivos del impuesto predial, alcabala y al patrimonio al vehículo, asimismo, la destitución total de arbitrios de limpieza y seguridad ciudadana.

En relación al segundo objetivo específico: Identificar el índice de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.; se obtuvieron los siguientes resultados:

Al llevar a cabo el análisis de documentación proporcionada por el Servicio de Administración Tributario de José Leonardo Ortiz, se determinó que al realizar la comparación del recaudo del impuesto predial entre los años 2019 al 2021, se demuestra que la llegada de la pandemia de Covid-19, ha generado un impacto negativo y que ha perjudicado las arcas municipales, principalmente durante el año 2020, percibiendo menores ingresos tributarios por un importe de S/. 2,877,583; sin dejar de mencionar que esta baja recaudación se debe además, a la falta de responsabilidad por parte del titular y funcionarios de la municipalidad en no aplicar mecanismos eficaces para un efectivo cobro de este impuesto, asimismo, los contribuyentes no comprenden en su totalidad, la importancia que significa contribuir con las necesidades de la municipalidad, para apoyar en la optimización de los servicios públicos que es de gran necesidad para los habitantes del distrito de José Leonardo Ortiz.

Este resultado coincide con lo investigado por Coba (2020) al señalar que la recaudación obtenida en la mayoría de municipalidades de Cuenca, disminuyó

en un 16.8% a mediados del 2020, con relación al año anterior. Este problema económico para las entidades, sucedió por la presencia del Covid-19, de manera que se paralizaron las actividades económicas, provocado un gran impacto en la recaudación de los impuestos, siendo además una crítica situación para los municipios, de no contar con un importe suficiente de ingresos, para la realización de obras, o terminar las ya concretadas, además de obtener nuevas maquinarias, y brindar atención a las obligaciones remunerativas de forma oportuna y responsable.

Además, coincide con lo investigado por Tevez (2019) quien precisó que la región de Tacna no ha logrado superar su meta en recaudación de impuestos, ya que, la meta esperada era del 92% y esta alcanzó solamente el 80%, no siendo un récord de recaudación en los diez últimos años, esto fue un monto superior a los S/. 23 millones, que se debe a las inadecuadas estrategias tributarias y exoneración de multas que implantó el municipio, cabe recalcar que esto no ha sido beneficioso para la ciudad de Tacna, sin embargo, según un registro de análisis de datos existe un 35% de morosidad de arbitrios que aún falta recuperar.

Por otro lado, Mejía (2020) determinó que la liquidación de los tributos impacta en la cubierta de pagos en el municipio, y después de la sucesión de simulaciones en los cobros del impuesto, se ha llegado a establecer que la correcta liquidación ayudará financieramente a optimar la situación económica de la entidad.

En relación al tercer objetivo específico: Formular estrategias adecuadas para el proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022; se obtuvo que la propuesta de actividades orientadas a mejorar la recaudación de impuesto predial, resulta viable llevarla a cabo dentro de las áreas correspondientes para emprender la captación de mayores ingresos a través del incremento de este impuesto fundamental, debiendo señalar, asimismo, que estas mejoras se harán conjuntamente con el apoyo y compromiso de todo el personal de la entidad, de tal manera que los

contribuyentes asuman reflexionen sobre la necesidad de realizar el pago de deudas tributarias en el corto plazo.

Este resultado guarda relación con Sanclemente, (2018) quien en su investigación determinó que es importante proponer formas de optimizar la implementación de estrategias adecuadas que en última instancia contribuirán a mejores servicios para ciudadanos que adeudan aproximadamente \$350,000.

Asimismo, coincide con Delgado (2019) quien en su estudio realizado en la Municipalidad San Luis Lucma, determinó que una vez de realizada la evaluación, se pudo determinar que las mejoras en cuanto al recaudo de impuestos van a facilitar un buen nivel de ingresos a la entidad municipal, lo cual indica que en el municipio no se llevan adecuados procedimientos para una gestión eficaz de cobranza.

Sin embargo, Delgado y Rosas (2020) determinaron que durante el periodo 2018, las estrategias de cobranza desarrolladas en la entidad han reflejado una variación de 15,332.26 nuevos soles con respecto al año anterior, reflejando estrategias totalmente insuficientes para garantizar un mayor recaudo en la municipalidad.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De la revisión y análisis de los resultados obtenidos con apoyo de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz; se determinó que la adecuada estrategia de cobranzas ayuda a optimizar la recaudación del impuesto predial, y por ende, en la mejora de los ingresos de la entidad edil; esto debido a que considerando la entrevista realizada al Gerente de Administración Tributaria, así como el análisis de información proporcionada, se pudo identificar las necesidades del gobierno local para posteriormente, plantear las estrategias correspondientes a incrementar los índices de recaudación del impuesto predial.

De la evaluación sobre las estrategias de cobranza que se vienen aplicando en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, se pudo observar que la carencia de mecanismos de cobranza eficaces, razón por la cual no se logre el recupero total o estimado de las deudas vencidas y en el tiempo adecuado; si bien es cierto se aplican medidas como la emisión de avisos o reclamos acerca de los periodos de vencimiento de pago a los contribuyentes, pero sin las herramientas que ameritan el pago puntual del impuesto predial.

Se identificaron los índices de recaudación del impuesto predial de los periodos 2019, 2020 y 2021 de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz; obteniendo que los ingresos tributarios durante el año 2020 han representado una caída sustancial pasando de S/.4, 469,593 a S/. 2, 877,583, con respecto al año anterior; este descenso ha sido básicamente a causa de la pandemia por la Covid-19, la cual generó condiciones económicas insuficientes por parte de los contribuyentes, conllevando al retraso del pago de sus impuestos; sin dejar de mencionar que se debió asimismo, a la falta de ejecución de métodos de cobranza que garanticen el recupero oportuno y efectivo.

Se formularon estrategias adecuadas para el proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, basadas en actividades como realizar una buena atención a los contribuyentes, mejorar las acciones de fiscalización y posteriormente, establecer acciones de cobranza efectiva; de esta manera, se pretende que los ciudadanos logren voluntariamente la realización del pago puntual del impuesto predial, y a la vez, tomen la debida importancia sobre los efectos de contribuir con este impuesto.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al Titular y Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, asegurar un procedimiento de recaudación del impuesto predial que permita dar resultados que se necesitan para mejorar los servicios estatales, así como promover la efectividad en el área de cobranzas, desarrollando capacitaciones constantes al personal el cual será un factor fundamental para obtener resultados favorables en materia tributaria.

Se recomienda al Gerente de Administración Tributaria de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, evaluar continuamente las estrategias de cobranza aplicadas con el propósito de que puedan corregirse posibles deficiencias, e irse mejorando en el transcurso de su ejecución; esta acción es importante porque permite saber qué aspectos se necesitan mejorar, y es necesario para ello tener conocimiento sobre las opiniones que tienen los contribuyentes, esto coadyuvará a incrementar los índices de recaudación del impuesto predial, con el cual serán beneficiados, así como la misma entidad.

Si lo que se requiere es aumentar el índice de recaudación del impuesto predial, lo ideal es mejorar la gestión de los servicios empleados por la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, ya que, una buena realización de los mismos promoverá a que los contribuyentes perciban beneficios para ellos mismos y para su localidad, llegando a lograr que tengan una mayor

disposición en cumplir con el pago responsable y oportuno de sus obligaciones con la municipalidad.

Se recomienda poner en marcha la propuesta de estrategias adecuadas para el proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, enfatizando en las acciones de fiscalización y cobranzas, con la finalidad de aumentar la efectividad en la gestión del recupero de las deudas atrasadas por los contribuyentes; y dichas acciones deben ir sujetas a una correcta gestión y ejecución, con la finalidad de que los mismos lo perciban de manera positiva.

REFERENCIAS

- Arias, J., Villasis, M., A., Miranda, M., G. (02 de abril-junio de 2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. Revista Alergia México, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barboza (2019). Estrategias de cobranza para cada tipo de mora. <https://blog.inconcertcc.com/estrategias-de-cobranza/>
- Barrero (2017). Las estrategias de cobranzas. https://www.google.com.pe/search?q=director+gerente+de+docusign.mexico&bih=631&biw=1517&hl=es&ei=3xZ-YM-kCu6q1sQPscq20AY&oq=director+gerente+de+docusign.mexico&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BAghEApQifABWPSGAmCLigJoAXAAeAGAAeoBiAG5EJIBBjAuMTEuMpgBAKABAaoBB2d3cy13aXrAAQE&sclient=gws-wiz&ved=0ahUKEwiPkPvDv4vwAhVuIZUCHTGIDWoQ4dUDCA4&uact=5
- Brachifield, P. (27 de mayo de 2019). Gestión de cobranzas de los impuestos como buena opción para enfrentar la morosidad de los contribuyentes. <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/un-curso-de-gestion-de-impagados-es-una-buena-opcion-para-enfrentarse-a-la-oleada-de-morosidad-que-se-nos-echa-encima/>
- Chaluisa Comina, V. y Martínez Vélez, J.J. (2019). Políticas de cobranza y su incidencia en la recaudación de tributos por parte del servicio de rentas internas del Cantón Latacunga. Tesis de grado, Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7604/1/PI-001011.pdf>
- Coba, G. (22 de julio de 2020). Recaudación de impuestos se redujo a 17% a inicios del 2020. Diario Primicias Ecuador. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/recaudacion-impuestos-caida-primer-semester/>

- Garcés Jaya, J.A. (2019). Estrategias de cobro para aumentar el pronto pago de tributos municipales y su impacto en los ingresos de la Municipalidad de Milagro. Tesis de grado, Universidad Estatal de Milagro. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4627/1/ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZAS%20PARA%20INCREMENTAR%20EL%20PRONTO%20PAGO%20DE%20LOS%20IMPUESTOS%20MUNICIPALES%20Y%20SU%20INCIDE.pdf>
- García, E. (2019). Recaudación de impuestos en el norte se incrementa en 17%. Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/recaudacion-tributaria-regiones-norte-incremento-16-6-268298-noticia/?ref=gesr>
- Delgado, R. y Rosas J. (2020). Estrategias de cobro para incrementar la recaudación en la Municipalidad de Condebamba. Tesis de grado, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47444/Delgado_GR-Rosas_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara, M. (2018). Importancia de pagar el impuesto predial. <https://www.linaresabogados.com.pe/la-importancia-de-pagar-el-impuesto-predial/>
- Larios, J. (2017). Cómo fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria a través del cumplimiento del impuesto predial. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/la-importancia-del-impuesto-predial-para-la-ciudadania/>
- López, O. (5 de noviembre de 2019). Consolidación Del Impuesto Predial en Mogi das Cruzes. Banco de Desarrollo de América Latina. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2019/11/de-como-mogi-das-cruzes-consiguio-consolidar-su-impuesto-predial-urbano/>
- Lozano Girón, I. (2 de septiembre de 2020). Impuesto predial: MEF plantea cambios que deberán ser evaluados. Diario El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/impuesto-predial-mef-plantea-cambios-que-deberan-ser-evaluados-por-el-proximo-gobierno-noticia/?ref=ecr>

- Melgarejo, V. (02 de noviembre de 2018). Municipalidad de Lima enfrentar la mayor baja recaudación de los impuestos municipales. <https://gestion.pe/economia/municipalidad-lima-enfrenta-mayor-caida-recaudacion-impuestos-municipales-248852-noticia/>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). Marco Normativo de la Recaudación Tributaria Municipal. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/MINSA_ciclovia_normas.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). Lineamiento de Política Tributaria. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100873&lang=es-ES&view=article&id=295
- Morilla, G. (2020). Estrategias de cobranzas: ¿Cómo realizarlas? <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>
- Municipalidad de Ferreñafe (2018). Características del Impuesto Predial. <http://www.muniferrenafe.gob.pe/index.php/2018-03-26-15-25-08.html#:~:text=En%20el%20caso%20del%20Impuesto,predios%2C%20cuquiera%20sea%20su%20naturaleza.>
- Municipalidad de La Molina (2017). Impuesto Predial, características. https://www.munimolina.gob.pe/descargas/pdf/rentas/impuesto_predial_caracteristicas.pdf
- Municipalidad Provincial del Callao (2020). Impuesto predial. <https://www.municallao.gob.pe/index.php/impuesto-predial>
- Ochoa Pachas, J., y Yunkor Romero, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Revista autónoma Acta Jurídica Peruana*, 2(2), p.6-19. <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Pacheco (2021) “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. Chiclayo”. Tesis de grado en la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7917>

- Panez y Chacaliaza (2019). En qué consiste la gestión de cobranzas. RSM Global Perú. <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Raffini, M. (2020). Entrevista. Equipo editorial. <https://concepto.de/entrevista/>
- Ramos Díaz, R., Viña Romero, M., y Gutiérrez Nicolás, F. (2021). Investigación aplicada en tiempos de COVID-19. *Revista Scielo*, 30(2). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000200093
- Rodríguez, F. (28 de agosto de 2020). Recaudación de predial en México, es la más baja de los países de la OCDE. *Revista El contribuyente*. <https://www.elcontribuyente.mx/2020/08/recaudacion-de-predial-en-mexico-es-la-mas-baja-de-los-paises-de-la-ocde/>
- Ruggeri (2019). Morosidad. *Sumup*. <https://debitoor.es/glosario/morosidad>
- Rus Arias, E. (05 de febrero de 2021). Investigación cuantitativa. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Salazar, C. (28 de mayo de 2021). Estrategias para acogerse el pago del predial por cuotas en Bogotá. *La República España Diario*. <https://www.larepublica.co/economia/el-31-de-mayo-vence-el-plazo-para-pagar-el-predial-por-cuotas-en-bogota-3176972>
- Seclen Aldana, B. (2021) Estrategias de cobranza tributaria para el recaudo de la Municipalidad de Lambayeque. Tesis de grado, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78529/Seclen_ABE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tevez, D. (06 de agosto de 2019). Municipalidad de Tacna recaudó S/. 23 millones. *La República* <https://larepublica.pe/sociedad/2019/08/06/municipalidad-de-tacna-recaudo-s-23-millones/>
- Villar, A. (2020). Municipio de Cajamarca aplica estrategias de cobranza para impulsar economía. *Agencia de noticias Andina*.

<https://andina.pe/agencia/noticia-reactivacion-municipio-cajamarca-otorga-beneficios-tributarios-para-impulsar-economia-800195.aspx>

Vinueza Morales, M. y Cedillo Fajardo, M. (2019). Gestión de cobranzas en la administración pública. Ingeniería Industrial, Actualidad y Nuevas Tendencias, 6(22), p.119-136.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/vol6-n22/art07.pdf>

Wolters, K. (2018). Recaudación Tributaria.
https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTE3MLtbLUouLM_DxblwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAdARJATUAAAA=WKE#:~:text=Parte%20de%20los%20ingresos%20p%C3%BAblicos,ordenamiento%20jur%C3%ADdico%20le%20ha%20conferido

Zavala, V. (2021). Predial y arbitrios: 27 comunas de Lima y Callao otorgarán facilidades de pago. Lima, Perú. Diario gestión.
<https://gestion.pe/economia/impuesto-predial-y-arbitrios-27-comunas-de-lima-y-callao-otorgaran-facilidades-de-pago-nndc-noticia/>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿La implementación de una adecuada estrategia de cobranzas permitirá optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022?	Determinar si la adecuada estrategia de cobranzas permitirá optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.	<p>a) Evaluar las estrategias de cobranza aplicadas en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.</p> <p>b) Identificar el índice de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.</p> <p>c) Formular estrategias</p>	Estrategias de cobranza	<p>Etapas del proceso de cobranza</p> <p>Tipos de estrategias de cobranza</p>	<p>Etapa preventiva</p> <p>Etapa administrativa</p> <p>Etapa judicial</p> <p>Mejoras de gestión en base a cartera de cobranza</p> <p>Coordinación de acciones y encargados de cobranza</p> <p>Estrategias de comunicación de la deuda</p>	<p>Guía de entrevista</p> <p>Guía de Análisis Documental</p>

		<p>adecuadas para el proceso de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022.</p>	<p>Recaudación del impuesto predial</p>	<p>Periodos de recaudación</p> <p>Facultades de recaudación</p>	<p>Periodo Voluntario</p> <p>Periodo Ejecutivo</p> <p>Determinación</p> <p>Recaudación</p> <p>Fiscalización</p>	
--	--	---	---	---	---	--

ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

ENTREVISTA

OBJETIVO: Recoger información sobre “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2022”

Fecha: _____

INSTRUCCIONES: Estimado funcionario, sírvase a responder las interrogantes de la presente entrevista, la misma que servirá de gran utilidad para el desarrollo de la investigación. Se debe señalar que este formato de entrevista es totalmente anónimo, por lo que se solicita a su persona, atender las preguntas como considere necesario.

Preguntas:

1. ¿Cómo vienen realizando las cobranzas habituales a los contribuyentes dentro de la etapa preventiva?

2. ¿Qué técnicas o herramientas han ido utilizando para llevar a cabo la cobranza administrativa a los contribuyentes con deudas atrasadas?

3. ¿Con qué frecuencia se viene desarrollando la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial?

4. ¿Qué tipo de mejoras de gestión tienen planificadas con la finalidad de optimizar la cartera de cobranza de los contribuyentes?

5. ¿En qué medida la gestión de cartera morosa ha permitido garantizar la cobranza efectiva dentro de los plazos establecidos?

6. ¿Cómo se vienen coordinando las acciones del personal del área de cobranza con la finalidad de verificar si cumplen correctamente con sus funciones asignadas?

7. ¿Por qué razones considera que la aplicación de estrategias de comunicación de deuda es importante para evitar el aumento de contribuyentes morosos?

8. ¿Con qué frecuencia los contribuyentes vienen cumpliendo con el pago del impuesto predial de manera voluntaria?

9. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los contribuyentes frente al pago del impuesto predial en periodo ejecutivo?

10. ¿En qué medida la recaudación del impuesto predial obtenida durante el periodo ejecutivo, ha cubierto las expectativas financieras y económicas de la municipalidad?

11. ¿Con qué frecuencia la municipalidad brinda información a los contribuyentes relacionadas con el impuesto predial?

12. ¿Cómo se encuentran en la actualidad los índices de recaudación del impuesto predial en la municipalidad de José Leonardo Ortiz?

13. ¿Qué medidas se tienen planificadas con la finalidad de mejorar el nivel de recaudación del impuesto predial?

14. ¿Por qué razones considera que el procedimiento de fiscalización tributaria tendrá un buen resultado en la recaudación del impuesto predial?

SAT
CARGO



Municipalidad
Distrital de
José Leonardo Ortiz

GERENCIA DE GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

José Leonardo Ortiz, 19 de Mayo del 2022

CARTA N°621-2022-MDJLO/GGRH

- HARRY DWIGHT RODRIGUEZ CASTILLO
GERENTE GENERAL
- SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ

Presente.-

ASUNTO : EN ATENCIÓN A LA CARTA

REF : EXP N°4259-2022-MDJLO/UTD

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, manifestándole mi cordial saludo, y a la vez en mi condición de **Gerente de Gestión de Recursos Humanos**, hago de conocimiento que las estudiantes **Srta. Vásquez Guivin Flor del Rocio** identificada con DNI N°74302461 y la **Srta. Carrillo Huamán Lesly Yoweri**, identificada con DNI N°70766090 estudiantes de la escuela de contabilidad, solicitan la autorización para realizar recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación denominado: **"Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial"**, en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Remito el expediente para que atiendan lo solicitado por las estudiantes lo cual es de su competencia dar la autorización.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Municipalidad Distrital de José L. Ortiz
Gerencia de Gestión de Recursos Humanos
Abog. Jazmine Anieris Salazar Soplapuco
GERENTE G.G. RH/HH

C.c.
ARCHIVO

SAT	MESA DE PARTES
RECIBIDO	
N° Registro:	3544
Fecha:	20/06/2022
Hora:	02
N° Folios:	02
Firma:	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Mg. Martín Alexander Ríos Cubas** Magister en Tributación Nacional e Internacional, Magister en Gestión Pública, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENT) elaborada por: Vasquez Guivin Flor del Rocío y Carrillo Huaman Lesly Yoveri, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2022.**

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, junio del 2022.



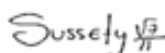
Mg. Martín Alexander Ríos Cubas
DNI 45220005

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Eveling Sussety Balcazar Paiva** Magister en Tributación, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENT) elaborada por: Vasquez Guivin Flor del Rocio y Carrillo Huaman Lesly Yoweri, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2022.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, junio del 2022.



Eveling Sussety Balcazar Paiva
DNI:48092815

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO


Yo, **RICARDO FRANCISCO ANTONIO MENDO OTERO** Magister en Docencia Universitaria, adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENT) elaborada por: ~~Vasquez Guivin Flor del Rocío~~ ^{SANCHEZ} y Carrillo ~~Huaman Lesly Yoveri~~ ^{CHAVEZ} estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2022.**

CERTIFIC O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los items.

Chiclayo, junio del 2022.



Antonio Mendo Otero
DNI. 16589291

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - USS		
	DIRECTIVA	Código:	DE-SGC-DI
	SOBRE ÍNDICE DE SIMILITUD DE LOS PRODUCTOS ACADÉMICOS Y DE INVESTIGACIÓN EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.	Versión:	01
Hoja:		1 de 1	

Anexo 01

ACTA DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Rosario Videla Grijalva Salazar, docente del curso de Investigación II, del Programa de Estudios de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°086-2020/PD-USS del [estudiante(s), VASQUEZ GUTVIN FLOR DEL ROCIO y CARRILLO HUAMAN LESLY YOVERI]

Titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO 2022**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22%, 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 índice de similitud de los productos académicos y de investigación en la Universidad Señor de Sipán S.A.C., aprobada mediante Resolución de Directorio N° RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 145-2022/PD-USS

Pimentel, 16 de Diciembre de 2022



Mg. Grijalva Salazar Rosario

DNI N°09629044

REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS

AUTOR

CARRILLO HUAMAN & VASQUEZ GUIVIN

RECUENTO DE PALABRAS

13661 Words

RECUENTO DE CARACTERES

75248 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

67 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 25, 2023 9:56 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 25, 2023 9:56 AM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA
INVESTIGACION**

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ** 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 MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ CHICLAYO 2022**, elaborado por las estudiantes: **CARRILLO HUAMAN LESLY YOWERI** y **VASQUEZ GUIVIN FLOR DEL ROCIO**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19 % 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, 28 de agosto de 2023



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

DNI N° 43068346