



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

**TESIS**

**LA COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA  
MOROSIDAD DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE CAJARURO- 2015.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**Autor:**

**Bach. Suclupe Alvarado Manolo Roy**

**Asesor:**

**Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie**

**Línea de investigación:**

**Tributación**

**Pimentel – Perú**

**2016**

**APROBACIÓN**

**La Cobranza y su incidencia en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro**

Aprobación de Tesis

---

Manolo Roy Suclupe Alvarado

**Autor**

---

Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie.

**Asesor Metodológico**

---

Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie.

**Asesor Especialista**

---

Grado académico. Apellidos y nombres

**Presidente del Jurado de Tesis**

---

Grado Académico. Apellidos y nombres

**Secretario del Jurado de Tesis**

---

Grado Académico. Apellidos y nombres

**Vocal del Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios por darnos un día más en esta tierra y por las cosas que nos brinda en el camino para poder ser mejores personas.

A mis queridos padres por su apoyo incondicional, por su gran amor, paciencia y comprensión; por ser la fuente de nuestra inspiración y ser nuestros guías cada día en este difícil sendero de la vida.

A mi hija Viviam Vianny que en su corta vida alienta mi existencia y es la razón de ser.

A mis tres hermanos y todos sus familiares que son personas que nos dan apoyo moral sin condiciones.

A mis familiares y amigos, por ayudarnos a crecer, a madurar como persona y por haber fomentado en nosotros el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, gracias por su comprensión y sus recomendaciones.

EL AUTOR

## **AGRADECIMIENTO**

Damos gracias a Dios, por la fuerza y animo de seguir adelante, a nuestros padres por toda su confianza, consejos, el apoyo y amor que nos dan sin medida.

Al compartir este trabajo lo hago con la sencillez de siempre, agradecer a todas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional, a las que me encantaría agradecerle su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de la vida.

Especial expresión de agradecimiento al Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie.

EL AUTOR.

## Índice

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
INDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I:PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	14
1.1. Situación Problemática. ....	15
1.1.1.A Nivel International.....	15
1.1.2.Situación Nacional .....	18
1.1.3.A Nivel local.....	25
1.2. Formulación del problema .....	27
1.3. Delimitación de la investigación .....	27
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	28
1.4.1.Justificación Teórica .....	28
1.4.2.Importancia.....	30
1.5. Limitaciones de la Investigación .....	30
1.6. Objetivos de la Investigación.....	30
1.6.1.Objetivos General .....	30
1.6.2.Objetivo Especifico .....	30
CAPÍTULO II:MARCO TEORICO .....	32
2.1. Antecedentes de estudios. ....	33
2.1.1.A nivel internacional.....	33
2.1.2.A nivel nacional: .....	35
2.1.3.A nivel local .....	39
2.2. Estado del arte .....	40
2.3. Bases teóricas científicas .....	43
2.3.1.Estrategias de Cobranza .....	43
2.3.2.Clases de estrategia .....	44
2.3.3.Cobranza .....	50
2.3.4.Normatividad .....	52
2.4. Definiciones de la terminología .....	65

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO .....	70
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	71
3.1.1. Tipo de investigación: .....	71
3.1.2. Diseño de la investigación: .....	72
3.2. Población y muestra. ....	73
3.3. Hipótesis. ....	74
3.4. Variables. ....	75
3.4.1. Variable independiente: Cobranza.....	75
3.4.2. Variable dependiente: Morosidad .....	75
3.5. Operacionalización .....	75
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	77
3.6.1. Métodos de investigación .....	77
3.6.2. Técnicas de recolección de datos.....	77
3.6.3. Instrumentos de recolección de datos .....	77
3.7. Procedimiento para la recolección de datos.....	78
3.8. Análisis estadístico e interpretación de datos .....	78
3.9. Criterios éticos.....	79
3.10. Criterios de rigor científico .....	79
CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS .....	82
4.1. Resultados en tabla y figuras. ....	83
4.1.1. Cobranza.....	83
4.1.2. Morosidad .....	90
4.2. Discusión de Resultados.....	97
4.2.1. Fiabilidad del Instrumento .....	97
4.2.2. Análisis de la correlación.....	97
4.2.3. Objetivo General .....	98
4.2.4. Objetivo específico N° 1 .....	99
4.2.5. Objetivo específico N° 2 .....	100
4.2.6. Objetivo específico N° 3 .....	102
4.2.7. Hipótesis .....	103
CAPITULO V: PROPUESTA DE LA INVESTIGACION .....	104
5.1. TITULO.....	105
5.2. OBJETIVO .....	105

5.2.1. Objetivo principal.....	105
5.2.2. Objetivos específicos .....	105
5.3.    DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....	105
5.3.1. VISIÓN DESARROLLO DEL DISTRITO DE CAJARURO AL 2021.....	105
5.3.2. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL.....	106
5.3.3. MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL .....	106
5.3.4. Valores de la Organización municipal .....	106
5.3.5. Análisis Foda.....	107
5.3.6. Organigrama funcional .....	111
5.4.    PLAN DE ACTIVIDADES.....	112
5.5.    Desarrollo del plan de actividades.....	113
5.5.1. Actividad 01: Planificar la Cobranza.....	113
5.5.2. Actividad 02: Combinar fuerzas .....	114
5.5.3. Actividad 03: Capacitar al Personal.....	115
5.5.4. Actividad 04: Estrategias innovadoras de cobranza.....	116
5.5.5. Actividad 05: Tecnología moderna .....	118
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	120
6.1.    Conclusiones .....	121
6.2.    Recomendaciones .....	122
Referencias.....	123
PAGINAS WEB.....	125
ANEXOS.....	126
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	133

## INDICE DE TABLAS

Tabla 3.9.1: <i>Criterios éticos de la investigación</i> .....	79
Tabla 3.10.1: <i>Criterios de rigor científico de la investigación</i> .....	80
Tabla 4.1.1.1: <i>La MDC realiza cobro de forma planificada y anticipada.</i> ....	83
Tabla 4.1.1.2: <i>La MDC combina fuerzas con otras empresas para el cobro.</i> ..	84
Tabla 4.1.1.3: <i>La MDC capacitar a personal para realizar la</i> .....	85
Tabla 4.1.1.4: <i>La MDC renunciar a altos índices de Morosidad</i> .....	86
Tabla 4.1.1.5: <i>La MDC utiliza estrategias de cobranza</i> .....	87
Tabla 4.1.1.6: <i>La MDC realiza actividades pensando en los contribuyentes.</i> ..	88
Tabla 4.1.1.7: <i>La MDC cuenta con tecnología moderna</i> .....	89
Tabla 4.1.2.1: <i>Le han aumentado el salario</i> .....	90
Tabla 4.1.2.2: <i>Las empresas han aumentado su producción</i> .....	91
Tabla 4.1.2.3: <i>Ud. Tiene capacidad para endeudarse</i> .....	92
Tabla 4.1.2.4: <i>La MDC, es exigente con los pagos</i> .....	93
Tabla 4.1.2.5: <i>La MDC realiza la cobranza en forma arriesgada</i> .....	94
Tabla 4.1.2.6: <i>La MDC cuenta por puntos de cobranza</i> .....	95
Tabla 4.1.2.7: <i>Cuenta con solvencia para sus deudas</i> .....	96
Tabla 4.2.2: <i>Análisis de la correlación</i> .....	98

## INDICE DE FIGURAS

Figura 4.1.1.1.....	83
Figura 4.1.1.2.....	84
Figura 4.1.1.3.....	85
Figura 4.1.1.4.....	86
Figura 4.1.1.5.....	87
Figura 4.1.1.6.....	88
Figura 4.1.1.7.....	89
Figura 4.1.2.1.....	90
Figura 4.1.2.2.....	91
Figura 4.1.2.3.....	92
Figura 4.1.2.4.....	93
Figura 4.1.2.5.....	94
Figura 4.1.2.6.....	95
Figura 4.1.2.7.....	96

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, “Determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro”, para lo cual se desarrolló la investigación de tipo descriptiva correlacional propositiva, con un diseño no experimental cualitativo, para lograr efectuar el presente estudio de investigación se realizó a través de la escala de Lickert donde el campo de aplicación estuvo conformado por los usuarios y los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cajaruro, provincia de Utcubamba, en la región Amazonas.

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

La presente investigación pretende a través de estrategias mejorar los niveles de recaudación y disminuir los niveles de morosidad existente en la actualidad.

**Palabras clave:** Cobranza, morosidad, recaudación, impuesto predial, cobranza coactiva, amnistía, gestión de cobranza, rendición de cobranza.

## **ABSTRACT**

This study was overall objective, "To determine the incidence of collection in delinquencies District Municipality Cajaruro", for which the descriptive research propositional correlational developed, with a qualitative non-experimental design, in order to make the this research study was performed using Likert scale where the scope was made up of users and workers in the district Municipality of Cajaruro province of Utcubamba, in the Amazonas region.

The following results were obtained regarding the reliability of the instrument, Cronbach's alpha shows .789 demonstrating that it is reliable. In the analysis of Pearson correlation coefficient of .897 it indicates that indicates that there incidence between collections and delinquencies in the District Municipality of Cajaruro; also it shows that the collection in MDC is lacking.

This research through strategies to improve collection levels and lower levels of delinquency existing today.

Keywords: Collection, late payment, collection, property tax, enforced collection, amnesty, collection management, collection surrender.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación, muestra la problemática de la Municipalidad Distrital de Cajaruro, en relación con la cobranza a sus contribuyentes y que constituye en la actualidad un alto índice de morosidad en los tributos, tasas, impuestos, que administra, de esta manera proponer estrategias de cobranza que permitan generar servicios de calidad con eficiencia y eficacia.

**Según concepto de cobranza – Definiciones** (2016), Por cobranza entendemos el acto y el resultado de cobrar, que se originó en el vocablo latino “recobrar”, que luego perdió el prefijo “re” y a su vez provenía de “recuperare” o sea, reintegrar al patrimonio el valor de lo que figura como deuda.

**Según González, J.** (2012), la morosidad, es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan, llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente.

El trabajo de investigación se fundamente en la fiabilidad de la medición ante la disyuntiva ¿La cobranza y su incidencia en la Morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro?

Actualmente la municipalidad distrital de Cajaruro, no cuenta con un plan de recaudación adecuado que permita que los servicios que presta sean sostenibles y de calidad, existe desinformación al contribuyente quien desconoce la finalidad de esta recaudación e incluso creen que son utilizados con fines irregulares en beneficio individuales y no hacia la colectividad, no existen programas municipales que concienticen el

pago por todo concepto de ingresos no existiendo a la fecha estrategias que permitan su cobranza en forma adecuada y formal, el área de rentas no cuenta con suficiente personal para realizar el trabajo, la población del distrito urbano no efectúa sus pagos por los servicios básicos en agua, recolección de residuos sólidos y predios por el orden del 95%.

El elevado índice de morosidad hace que la recaudación sea insuficiente para costear los servicios y proyectos que beneficien a la población. Debemos señalar que la población percibe y presiona políticamente a las autoridades municipales de turno, generando condicionamiento para la toma de decisiones finales.

Se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo la cobranza incide en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro?

Para lo cual se planteó la siguiente hipótesis:

**H<sub>1</sub>**. La cobranza si incide en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro, **H<sub>0</sub>**. La cobranza no incide en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

El presente estudio de investigación nos permitirá determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro, para lo cual se desarrolló la investigación de tipo correlacional con un diseño no experimental cualitativo, obteniendo el siguiente resultado:

El instrumento para la recolección de datos utilizado fue elaborado mediante una encuesta dirigida a los usuarios o administrados y trabajadores de la MDC, los datos obtenidos fueron procesados para su análisis estadístico e interpretación mediante los sistemas operativos Microsoft Office Excel y SPSS 23.0.

Finalmente, la investigación está conformada por la síntesis capitular siguiente:

**Capítulo I:** En este Capítulo se desarrollará el Problema de la investigación; que a su vez esta comprendió por la realidad problemática y sus características más resaltantes, así mismo se justifica este proyecto que permitirá a la Municipalidad Distrital de Cajaruro, disminuir la tendencia creciente de contribuyentes morosos por cobranza, mediante las estrategias planteadas, siendo nuestro objetivo principal llegar a incrementar la recaudación municipal.

**Capítulo II:** Comprende el marco teórico, el cual comprende un diagnóstico de los antecedentes de estudio más relevantes al proyecto, así como la base teórica directamente relacionada de la cual se definen los conceptos básicos tributarios, el significado de estrategias, recaudación.

**Capítulo III:** Marco Metodológico. - Este capítulo comprende la investigación científica de todo proyecto desde su tipo y diseño de investigación, que para el presente es de tipo descriptivo, propositivo y las técnicas y métodos apropiados que ayuden a analizar datos expuestos, concluyendo satisfactoriamente con unas Estrategias de cobranza para incrementar la recaudación en la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

**Capítulo IV:** Análisis e interpretación de los Resultados. - Contiene el resultado de cuestionarios, encuestas, observación realizadas con el propósito de obtener la información.

**Capítulo V:** Propuesta de la Investigación, contiene la propuesta para solucionar la problemática de la MDC.

**Capítulo VI:** Conclusiones y Recomendaciones. - Son los resultados obtenidos de acuerdo a los objetivos planteados en el proyecto de investigación; las conclusiones y recomendaciones se presentarán a la Municipalidad Distrital de Cajaruro, servirá de base de estudio para otras municipalidades de la Región de esta parte del Perú.

**CAPÍTULO I:**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Este I capítulo abarca la situación problemática a nivel internacional, nacional y local, hasta la formulación de la problemática, delimitación y limitación de la investigación, información relevante para proponer los objetivos del presente estudio.

## **1.1. Situación Problemática.**

### **1.1.1. A Nivel Internacional.**

**Reyes, D (2013)**, Contrataría Monterrey (México), firma para recuperar cartera vencida. Busca el municipio cobrar \$500 millones de multas e impuestos; la empresa recibiría comisión de casi 20%. Bajo el argumento de no tener capacidad para abatir su cartera vencida, la gestión de la Alcaldesa Margarita Arellanes planea contratar un despacho privado que ejecute órdenes de cobranza a contribuyentes morosos en el pago de impuestos y multas municipales. La contratación sería mediante una adjudicación directa, que esta misma semana podría ponerse a consideración del Comité de Adquisiciones.

**Hernández, r (2015)**, Debido a la gran demanda de servicios de cobranza y el gran éxito traído a nuestros clientes, la empresa HMM Legal trató de enfocarse en crear un Despacho de Abogados con una estructura adecuadamente flexible para que pudiera servir como el Departamento de Crédito y Cobranza de empresas pequeñas y medianas, con el fin de brindar todavía mejores resultados a un costo efectivo. Hoy en día, HMM Legal ha alcanzado un equipo confiable de abogados internos, corresponsales, y gestores de cobranza totalmente capacitados.

**Olano, h (2014)**, Un informe de la Contraloría General de la República (CGR), de Costa Rica, encontró elevados índices de morosidad en varios municipios del país, que generaron un pendiente de cobro por más de ₡ 84.270 millones en el año 2012, un total de 18 municipalidades incrementaron los porcentajes de morosidad entre los años 2011 y 2012. Asimismo, se indica en el informe que la mayor morosidad se concentra en 36 de los 81 municipios del país; En la Municipalidad de San José la morosidad en el 2011 era de ₡18.250 millones y pasó en el 2012 a ₡20.353 millones. El informe de la Contraloría de Costa Rica, señala el incremento de la morosidad en las municipalidades de todo el País, resalta la débil política de actualización de las tasas de servicios, generando pérdida en algunos de los municipios de la región, por el orden de 84,27 millones.

**Universidad San Sebastián (2014)**, La Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad San Sebastián publicó esta semana los resultados del “VII Informe de Deuda Personal”, realizado entre dicha casa de estudios y Equifax, empresa internacional que registra hace años deuda morosa de personas en la banca, retail, cajas de compensación, cooperativas, automotoras y otros servicios. El estudio realiza una serie de análisis sobre la condición de los deudores en el país al 31 de diciembre de 2014. A dicha fecha un total de 10,6 millones de personas se encontraban con algún tipo de deuda y el 68%, es decir poco más de 7,2 millones, tenía sus pagos al día, 2 de cada 3 personas tienen sus deudas al día, analizamos el escenario del 32% moroso en cada una de las regiones del país. El incremento de la morosidad en Chile, revela que, por los niveles de endeudamiento de la población, hace falta

políticas de estado referido al tema de morosidad, apoyo de la empresa privada en implementación e investigación.

**La tercera (2012)**, Según balances de compañías, entre diciembre 2010 y 2011, la morosidad bajo a 17.3%, la morosidad de los clientes de las principales empresas del retail registra un alza respecto a la realidad que había en diciembre de 2010 y 2011. Según los Estados financieros de Falabella, Cenco sud, Ripley, Hites y Abcdin, se observa que la morosidad a marzo alcanzo un 20%, con un total de 1.4 millones de clientes. Es decir, el 80% de todos los clientes de estos comercios están al día en sus pagos. Los usuarios morosos de crédito se ubicaron en 18.1%. Cencosud hoy tiene el 20.3% de su cartera morosa. Según las cifras apreciadas en las empresas chilenas con mayor inversión de productos de consumo masivo y con presencia en Perú, la Morosidad del rubro se mantiene en promedio del 15% a 20%, esto debido en parte a las políticas públicas, de buen resultado.

**Hu, edgar (2013)**, Edgar Huérfano el economista Algunos bancos han endurecido su política y sus prácticas de cobranza para los clientes de las de tarjetas de crédito con la finalidad de mantener la cartera con un nivel de morosidad controlado, debido al crecimiento sostenido del portafolio en los últimos tres años. De esta forma, bancos como HSBC, después de los 30 días de no pagar el mínimo de una tarjeta de crédito clásica, la institución bloquea el plástico para que éste no realice ningún pago extra hasta que se liquide el pago requerido.

**Gonzalo, A (2013)**, La morosidad hipotecaria supera ya el 5% para el conjunto del sector. En el caso de Sabadell (España), llega 8,78% si se tiene en cuenta los morosos de CAM; sin ellos, es del 5,4%. En Santander es del 6%. Las entradas de activos inmobiliarios siguen. A septiembre suman 51.667 millones. Los excesos se pagan, y la banca española lo sabe de primera mano. Hasta hace menos de un año las entidades financieras insistían en que los españoles prefieren dejar de pagar cualquier cosa menos su casa, de ahí que pese a la mala situación económica del país y al elevado nivel de desempleados la morosidad hipotecaria apenas crecía.

**Guerrero, c- becerra, y (2013)**, en México (monterrey), el pleno del Senado aprobó el martes una reforma para castigar hasta con 8 años de cárcel a quienes realicen cobros extrajudiciales a los deudores mediante técnicas abusivas, ya que su conducta podrá equipararse al delito de extorsión. Las adecuaciones a las leyes de Condusef y de la Profeco para sancionar a las empresas de cobranza que en su labor acosen, amenacen e insulten a las personas que incumplen en el pago de sus créditos, generará competencia leal en ese sector, señalaron sus integrantes.

### **1.1.2. Situación Nacional**

Las municipales en el Perú, son consideradas como eje propulsor de desarrollo económico en una jurisdicción y su función principal es el administrar sus propios intereses, tiene autonomía política, administrativa y económica, para manejar los asuntos de su competencia y velar por los vecinos, el desarrollo integral y armónico de las circunscripciones de su jurisdicción; siendo la

Municipalidad Distrital de Cajamaruro, objeto de estudio de investigación presentan deficiencias de cobranza, existiendo elevado índice de morosidad en los servicios que brinda.

**Lezama, C (2015)**, El sistema de cobranzas peruano, junto al de Colombia, está entre los más importantes en América Latina, por su neutralidad y haber recogido aspectos de otras escuelas, refirió la gerente general de Cobranzas (Kobsa), Ana Vera Talledo. “Ello se debe a que tenemos una forma de trabajo con una visión neutral y porque el sistema peruano de cobranza ha recogido muchos aspectos de las escuelas colombiana y argentina. Y existen fondos brasileños y americanos que están viniendo al país a invertir en, lo que nosotros llamamos, compra de carteras activadas”.

El Perú, es uno de los países líderes del sistema de cobranza en la región, por el trabajo sostenido logrado en los últimos años, sin embargo, el área de cobranza de toda empresa es diversa y existen factores de riesgo; se tienen que superar para establecer políticas de cobranza y afianzar el sistema.

La experiencia en el Perú, requiere de estímulo de parte del gobierno peruano a fin ampliar el mercado y lograr competencias internacionales que ayuden a afianzar en el Sistema.

**Diario gestión (2012)**, Netpag, compañía chilena de servicios integrales de cobranza, revelo que a más de 10 meses de haber iniciado sus operaciones en Perú ya está gestionando, para empresas locales y multinacionales, cobros por aproximadamente US\$ 60 millones mensuales. Añadió que también brindan servicios de cobranza masiva (cobranza a personas naturales), asesorías

para cobranzas extrajudiciales y judiciales. “El mayor interés de las empresas (en Perú) está en la cobranza administrativa porque es un servicio innovador, es un servicio que se está realizando por primera vez en el Perú a diferencia de la cobranza masiva en la cual existen otros competidores”, resalto Recalde. El Perú, está siendo incursionado por empresas chilenas, en rubros diversos de bienes y servicios, básicamente ligadas al rubro comercial financiero bancario, eso demuestra grado de competencia y aceptación del mercado peruano.

**Fernández, a (2015)**, Las empresas bancarias han visto atractivo la modalidad de servicios de cobranza, ya que les permite evitar los costos de búsqueda de los clientes morosos. “El negocio de los bancos está en vender sus carteras y tener más liquidez; las empresas de cobranza cuentan con el equipo y la tecnología para presionar al cliente moroso, indico el presidente de la Asociación Nacional de Empresas de Cobranza (ANECOP), la masa de cobranza se encuentra en mayor parte en los bancos y en las cajas municipales.

El éxito de la cobranza depende los días de incobrabilidad y el tipo de producto. De 0-30 días un 60% de los clientes paga un producto, de 30-60 días baja a 40%, mientras que de 60-90 días la efectividad es de 30-35%, según cifras de ANECOP. El sistema bancario nacional mantiene las tasas de morosidad más bajas de la región, las empresas internacionales mantienen mejores porcentajes de cobranza ante la competencia formal.

**Porras, Hernán (2015)**, La Municipalidad de Ventanilla exhortó hoy a los vecinos del distrito a cumplir a tiempo con sus obligaciones tributarias y evitar la aplicación de medidas sancionadas como las cobranzas coactivas y el embargo de sus bienes. Cuando los moradores dejan de pagar sus contribuciones el municipio distrital debe iniciar un proceso de cobranza con todos los intereses, gastos y costas que implican dicho procedimiento. Por ello, la comuna señaló que es muy importante que los vecinos realicen sus pagos correspondientes de manera puntual, ya que con dichos aportes tributarios se logra el mejoramiento del ornato, mantenimiento urbano, limpieza pública, parques, jardines y la seguridad en el distrito.

**Diario el comercio (2015)**, El Banco Central de Reserva (BCR) proyecta que los indicadores del sistema financiero se deterioraran en los próximos meses; no obstante, esta situación no comprometería la solvencia de las instituciones financieras, el BCR estimó que, en un escenario que supone las proyecciones de crecimiento del PBI vigentes para este y el próximo año; y en escenario extremo de baja probabilidad (que prevé un menor desempeño de la economía), la cartera de alto riesgo (atrasada, refinanciada y reestructurada) tanto de bancos como de las cajas se deteriora hasta al menos el primer trimestre del año, así sobre la hipótesis de que el PBI crecería 3.9% y 4.8% el 2016. La morosidad real de los créditos a las pequeñas y microempresas (Mypes) es de 13.1% en las cajas municipales.

La proyección del BCR, es real al estimar porcentualmente la disminución de las carteras por morosidad en el presente y próximo año 2016.

**Diario gestión (2014)**, La morosidad total de la banca privada peruana, que registro ratio de 2.54% en marzo, ha mantenido una tendencia al alza en los últimos años, como reflejo al contexto de desaceleración de la actividad productiva, precisó Asbanc. El índice de morosidad de los créditos de consumo mantuvo la tendencia decreciente que muestra desde la segunda mitad del 2014, y llego a 3.27% a marzo del 2015. Esta cifra resultó menor en 0.48 p.p. respecto al máximo de 3.75% reportado en mayo del 2014. Finalmente, los créditos hipotecarios también mostraron un alza moderada en su ratio de mora, de 0.05 p.p. en el tercer mes del año 2015.

**Diario el comercio (14)**, El informe financiero de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, aprobado a inicios de este mes por el concejo, revela una triste y preocupante realidad: los vecinos le deben a la comuna S/. 64'408.994. Una muestra de ello es que para el 2012, la cantidad a pagar por morosidad era de S/. 50'896.149. Según el informe de los estados financieros, el rubro que más se incremento fue por conceptos de subsidios (Es Salud), pago de personal, multas y sanciones, además de las consideradas cuentas por cobrar de dudosa recuperación. En los otros casos responden a préstamos concedidos a los trabajadores, también el dinero generado por indemnizaciones (sentencias judiciales favorables a la comuna). El otro rubro que abarca la deuda de los arbitrios e impuestos prediales subió de S/. 32'634.370 en el 2012 a S/. 33'694.685 el 2013.

**Troncoso, j. Y cárdenas, I. (2012)**, Últimas cifras de la Superintendencia de Bancos a diciembre de 2012 revelan una fuerte alza en el porcentaje de los clientes morosos de la tarjeta CMR, que pasaron de un 10.6% del total en 2011 a 13.1% al cierre del año pasado. Falabella destaca que su modelo es mucho más estricto y riguroso que el resto de las empresas. Las tarjetas de crédito se han transformado en un tema complejo al interior de las empresas.

Hoy por hoy es bastante complejo acceder a una tarjeta con un cupo superior a los \$ 50 mil. Y la documentación que se exige es mucho mayor que la que se pedía hace algunos años. Falabella, el principal actor del negocio, con \$ 1'053.759 millones en colocaciones en diciembre del año pasado, poco menos de la mitad de toda la industria, Falabella es bastante superior que el promedio de la industria, que ronda el 8%. Empresa chilena Falabella, con presencia en el mercado peruano, muestra sus informes desde del año 2011, siendo reducido la morosidad por la aplicación de políticas de cobranza y de facturación.

En América Latina, tomando en cuenta una muestra de 12 países, Perú ocupa el penúltimo lugar. Respecto la recaudación del impuesto predial, solo supera a República Dominicana. Colombia ocupa el primer lugar, con recaudación del impuesto predial equivale al 0.69% del PBI; Bolivia con 0.60% del PBI; Brasil y Argentina con 0.52% y 0.44% del PBI, respectivamente.

En el Perú la recaudación del impuesto predial equivale al 0.16% del PBI, y la misma se encuentra estancada desde el año 2001. Esta recaudación, que es baja, se concentra en pocas

municipalidades. Las 10 municipalidades que más recaudan aportan el 39% de la recaudación nacional del mencionado impuesto, en tanto que las 100 primeras aportan el 86%. Es el Gobierno Central (a través del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento) quien establece los valores para la aplicación de los impuestos relativos a la propiedad inmobiliaria; la misma que, a su vez, es declarada en el Registro de Propiedad que administra otro sector (El Ministerio de Justicia es quien tiene la administración de los Registros Públicos - SUNARP).

Los impuestos en las municipalidades son: arbitrios, tasas y licencias, etc. así como del impuesto predial, vehicular y alcabala. Las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno que emanan de la voluntad popular, tienen personería jurídica de derecho público, autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; ejercen funciones y atribuciones que le señala la Constitución y la Ley Orgánica de Municipalidades.

Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Cuadro demostrativo de aplicación de los tributos, por competencias de los gobiernos locales.

Tributo	Tipo de Municipalidad competente
Impuesto Predial	Distrital
Impuesto al Alcabala	Distrital <sup>2</sup>
Impuesto Vehicular	Provincial
Impuesto a los Espectáculos Públicos No Deportivos	Distrital
Impuesto a los juegos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se trata de bingos, rifas, sorteos y similares, pimball, juegos de videos y demás juegos electrónicos</li> <li>• Si se trata de loterías y juegos de azar<sup>3</sup></li> </ul>	Distrital
Impuesto a las Apuestas	Provincial
Contribución de obra pública	Distrital o Provincial
Tasa – arbitrios municipales	Distrital
Otras tasas	Distrital o Provincial

### 1.1.3. A Nivel local

Actualmente la municipalidad distrital de Cajaruro, no cuenta con una plan de recaudación adecuado que permita que los servicios que presta sean sostenibles y de calidad, existe desinformación al contribuyente quien desconoce la finalidad de esta recaudación e incluso creen que son utilizados con fines irregulares en beneficio individuales y no hacia la colectividad, no existen programas municipales que concienticen el pago por todo concepto de ingresos no existiendo a la fecha estrategias que permitan su cobranza en forma adecuada y formal, el área de rentas no cuenta con suficiente personal para realizar el trabajo, la población del distrito urbano no efectúa sus pagos por los servicios básicos en

agua, recolección de residuos sólidos y predios por el orden del 95%.

El elevado índice de morosidad hace que la recaudación sea insuficiente para costear los servicios y proyectos que beneficien a la población. Debemos señalar que la población percibe y presiona políticamente a las autoridades municipales de turno, generando condicionamiento para la toma de decisiones finales.

Actualmente la MDC, para el año 2015, conto con presupuesto aproximado de S/. 2 520,296 por R.O.; 848 134 de RDR; 553,708 donaciones y transferencias y 8 056,247 del fondo de compensación municipal.

Asimismo, la MDC, cuenta con organigrama estructural moderna modificada según ordenanza municipal del año 2015. Los planes estratégicos, MOD y otros instrumentos de gestión han sido modificados por la actual gestión municipal (2015-2018). De igual modo cuenta con 104 trabajadores, distribuido en 8 gerencias, liderados por Gerencia Municipal (2015).

El manejo administrativo, lo realiza la gerencia municipal, ya que no cuenta con Gerente de administración, existiendo por los resultados, el cambio de imagen municipal y ser reconocida como una gestión de propuesta al cambio liderando en la región amazonas. Se resalta la aptitud del binomio Autoridad-Pueblo de acercamiento con autoridades y ciudadanos que radican en toda la jurisdicción del Distrito, cuenta con aproximadamente 34,000 pobladores y 18,729 ciudadanos votantes (Dato ONPE 2016).

El distrito de Cajaruro fue creado por Ley N° 15146 del 17 Setiembre del año 1964, es considerado el distrito más extenso de la región amazonas (superficie 1,763.23 Km<sup>2</sup>), cuenta con 9 Centro Poblados, abarca el 46% de la superficie de la provincia de Utcubamba y se ubica en la margen derecha del rio Utcubamba, mantiene una altitud media de 490 m.s.n.m.



## 1.2. Formulación del problema

### Problema General:

¿Cómo la cobranza incide en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro?

## 1.3. Delimitación de la investigación

La presente investigación se desarrolló en el Departamento de amazonas provincia de Utcubamba en la Municipalidad Distrital de Cajaruro, ubicado en Jr. San Miguel s/n Cajaruro, por un

periodo de 4 meses, Ruc: 20165778121, inicio de actividad 01 mayo 1979. Página Web: <http://municajaruro.gob.pe>



#### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

##### **1.4.1. Justificación Teórica**

Los problemas administrativos que presenta las municipalidades en nuestro País y que desde luego generan negativamente en la recaudación Provincial y distrital, se presentan por la predisposición en la administración pública y otros factores, evita que los ciudadanos tengan credibilidad en el gobierno local, además promueve que los ciudadanos identifiquen las consecuencias, positivas y negativas de contribuir, de ahí, que la falta de cultura tributaria, muchas veces impulsada por la administración municipal, propicie la falta de cumplimiento.

La presente investigación se justifica porque en la municipalidad distrital de Cajaruro - Utcubamba, existen carencias en la oficina de Administración y Rentas y eso se refleja la baja recaudación

de los impuestos y tributos, para cual se propone estrategias de cobranza para incrementar los ingresos y disminuir los índices de morosidad existente. Finalmente, la presente investigación contribuye hacer una fuente bibliográfica para enriquecer el marco teórico de posteriores investigaciones, relacionado a la misma área y línea de investigación. Se justica también porque va a permitir realizar una innovación científica, va a servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un método teórico. **Ñaupas, H (2013).**

**Justificación Metodológica.** - Permita mostrar resultados utilizando métodos y técnicas e instrumentos como la encuesta y la observación directa, el cuestionario y la guía de observación. La investigación puede servir para otras investigaciones similares, que crea el investigador. **Ñaupas, H. (2013).**

El procesamiento de los datos se realizará a través del programa SPSS y Excel, como herramienta importante para obtención de información primaria en el proceso de investigación y construcción de conocimientos frente a la investigación. A través de ella, se busca conocer si existe la correlacional entre la cobranza y la morosidad en la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

Estos instrumentos, servirán como modelo para futuras investigaciones, dado que será validados desde el punto de vista de expertos y estadísticamente.

**Justificación Social.** - El costo beneficio está dirigido a la población en sincerar la actual situación de morosidad y retribuir en obras y servicios de calidad a toda la población, a mediano plazo. La investigación va a beneficiar a la municipalidad dado

que va a disminuir su índice de morosidad, a la vez beneficiara a la población dado que tendrán alternativas para la cobranza de tributos.

Cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan un grupo social. **Ñaupas, H. (2013)**. Esta investigación desde el punto de vista social beneficia a toda la Población y a la MDC.

#### **1.4.2. Importancia**

Es de mucha importancia la investigación por lo que permitirá determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

#### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

La presente investigación se realizó conforme a lo planificado no encontrado debilidades ni amenazas para su ejecución.

No existieron antecedentes de estudio en el medio local, como bibliotecas especializadas, para enriquecer el marco teórico de la investigación.

#### **1.6. Objetivos de la Investigación**

##### **1.6.1. Objetivos General**

Determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

##### **1.6.2. Objetivo Especifico**

- a) Analizar las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

- b) Determinar el nivel de morosidad en la Municipalidad Distrital de Cajaruro.
- c) Proponer estrategias de cobranza para disminuir los niveles de morosidad en la municipalidad Distrital de Cajaruro.
- d) Validar la propuesta.

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEORICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios.**

Los antecedentes de estudio de la investigación, considera tres contextos: Nivel Internacional – Nacional y Local.

### **2.1.1. A nivel internacional**

**Moret, J. (2008)**, En la tesis denominada Fortalezas y debilidades de los tributos municipales en cuanto a su aplicación durante el periodo 2001-2004 en el Municipio Panamericano del Estado Táchira. Llega a las siguientes conclusiones: La presente investigación, propone analizar las debilidades y fortalezas de los Impuestos Municipales, aplicado en el periodo 2001-2004, en el Municipio Panamericano del Estado Táchira (México).

La misma se enmarcó el modelo cualitativo / analítica - documental, en la parte de la municipalidad estuvo constituido por el director de administración y finanzas de la Alcaldía del Municipio y la unidad de estudio estuvo representada por la aplicación de los Impuestos Municipales durante el periodo 2001-2004 en el Municipio Panamericano del Estado Táchira.

Se utilizaron las técnicas de entrevista y observación cuyos resultados se recolectaron en una guía de entrevista y el registro de observación documental, los cuales fueron sometidos a un proceso de validez y fiabilidad por el método denominado triangulación, entre la información recolectada en la entrevista al experto en Municipios, la base teórica y la interpretación de la Investigadora, siendo analizada la información de manera cualitativa y obteniendo entre alguna de sus conclusiones que existe la necesidad de actualizar las ordenanzas existentes y

elaborar las que no se están aplicando, mediante la introducción de incentivos fiscales que actúen como fuente de atracción del contribuyente hacia el pago de los tributos, pues si estos procesos son adecuadamente conducidos puede darse un mayor acercamiento de la población a sus líderes y un mejor manejo de la administración de los recursos del Estado venezolano.

Finalmente se recomienda elaborar un censo de contribuyentes en el Municipio Panamericano, para verificar que todos los establecimientos estén inscritos en el Registro de Contribuyentes e instar a los que aún no forman parte de dicho registro al cumplimiento de su obligación tributaria como miembro de la comunidad.

En este trabajo de investigación se hace hincapié sobre la responsabilidad que tiene el municipio en cuanto a la recaudación tributaria y sin embargo no hay una iniciativa y trabajo firme en esta actividad, dejando de lado la activación incentivos fiscales que agraden a los contribuyentes.

**Carrillo, D. (2006)**, En su tesis denominada “Evaluación del sistema de cobro de los tributos de la Municipalidad de Heredia”. Llega a las siguientes conclusiones: El pendiente de cobro de la Municipalidad de Heredia se compone de los impuestos sobre los bienes inmuebles y patentes municipales, las tarifas por alquiler de mercado y cementerio y las tasas por los servicios de recolección de basura y aseo de vías y sitios públicos. En los últimos tres años, tiempo analizado en esta investigación, se pudo observar el aumento de la morosidad; por ejemplo: para el año 2000 representaba 42% de las cuentas por cobrar, en el 2001 aumento al 48% y para el 2002 cerró con 51%.

El problema que enfrenta la Municipalidad de Heredia, es la falta de una adecuada infraestructura física; porque funcionan en conjunto los departamentos de: Rentas y Cobranzas, Contable y de Catastro; entre otros.

Situación que afecta desfavorablemente el ambiente laboral y la ejecución de las funciones de los mandos medios. En efecto, el poco espacio físico influye negativamente en una buena concentración y en las labores que se realizan; de hecho, algunas se deben ejecutar en espacios abiertos. Este problema de espacio físico también afecta a la seguridad de la información, que se custodia en el Departamento Rentas y Cobranzas, porque las oficinas en donde se mantienen: los archivos de patentes, arreglos de pago, notificaciones; entre otros, tiene acceso el público.

La falta de un programa que impulse la capacitación del personal, para cumplir con sus funciones de manera eficiente y eficaz, en otra debilidad con que cuenta la administración de la Municipalidad de Heredia; punto importante para lograr los objetivos establecidos en su plan anual. Se debe tomar en cuenta, que cuanto más capacitado este el personal, mayor es el aporte para beneficio de la institución.

#### **2.1.2. A nivel nacional:**

**Ruiz, J., Ayvar, D., Castillo, A. Y Allauca, W. (2010)**, en la tesis denominada Estrategias adecuadas para incrementar la recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huaraz - Perú - 2008 -2010, concluyen:

La alta dirección municipal no apoya la direccionalidad en la administración tributaria municipal, lo cual ha generado que sea ineficiente y el grado de evasión tributaria sea muy elevado, tampoco existen padrones confiables de contribuyentes, es decir que no hay software adecuado que permita visualizar quienes están en la situación de omisos y /o morosos.

La Municipalidad no ha diseñado políticas claras que incrementen la recaudación tributaria, esto indica la falta de voluntad en la toma de decisiones de las autoridades de turno, pues solo se limitan a la escasa transferencia del gobierno central para afrontar con los gastos que ocasiona la gerencia de administración tributaria.

No se ejecutan procesos de verificación de pagos, para comprobar si todo lo que se ha pagado ha ingresado a los fondos municipales. La gestión de la municipalidad en el campo tributario es ineficiente, puesto que el personal de la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas, no controla ni administra su tiempo y desconocen temas del área que están encargados, cuenta con computadoras no optimas, la red es lenta, en cuanto al aspecto financiero es escaso, como consecuencia del gasto que genera la Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en relación a lo que recauda.

Los investigadores analizaron la forma de captar los recursos, observando como en la mayoría de municipalidades del Perú no hay un eficiente control, en cuanto compete a los ingresos tributarios y solo se conforman con lo que asigna el Gobierno Central.

**Alfaro, J. y Rühling, M. (2007)**, en su Artículo titulado: La incidencia de los gobiernos locales en el impuesto predial en el Perú. Instituto de Investigación y Capacitación Mundial, dice: Los ingresos del impuesto predial y otros impuestos para las municipalidades urbanas son muy importantes y poco relevantes para la mayoría de las municipalidades pequeñas o rurales, sin embargo, los incrementos en las transferencias no han tenido un impacto negativo en general.

El Perú está conformado por **1829** municipalidades (**194** provinciales y **1635** distritales). Estas se caracterizan por administrar localidades con grandes diferencias en tamaño territorial y poblacional, diversidad en la concentración de actividades económicas y una gran heterogeneidad de recursos fiscales, El Perú es todavía uno de los países más centralistas del mundo a pesar de varios intentos de descentralización en las últimas dos décadas.

Hace referencia a la gran diversidad en tamaños de las municipalidades tanto provinciales como distritales, y en grado a eso también la importancia de la recaudación tributaria, como la capital Lima que casi por completo son eficientes sus sistemas de cobranza y fiscalización del impuesto que es objeto de estudio.

**Bravo, N. Y Puelles, S. (2010)**. En la tesis denominada Elaboración de estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Municipalidad Distrital de Pátapo 2009 -2010, se realizan conclusiones siguientes:

Se analizaron las cuentas por cobrar, donde se observa que las cuentas de impuestos por cobrar y contribuciones obligatorias, son elevadas en comparación con los de años anteriores, destaca la cuenta de cobranza dudosa aumento significativamente en el periodo 2009 en un 11.78% donde observamos que Cuentas por Cobrar de Dudosa Recuperación presenta el monto más elevado del total de la cuenta. Se observa que en la Municipalidad del Distrito de Pátapo mantiene un nivel de cuentas por cobrar de S/. 463,996.88, lo que denota un problema en la gestión financiera muy serio, indica además ineficiencia en los servicios dirigidos al contribuyente, debido a la imposibilidad de llevar un control eficiente. Pues si no pueden cobrar ¿Cómo pueden mantener un servicio eficiente?

La mayoría de contribuyentes refieren que la Municipalidad no les brinda información adecuada sobre los impuestos municipales.

Del resultado de las encuestas, el 33% de los contribuyentes manifestaron que nunca recibieron un buen trato por parte del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Pátapo. Existe una insatisfacción por parte de los contribuyentes, que en su mayoría está en desacuerdo con los servicios que brindan la Municipalidad Distrital de Pátapo.

Los contribuyentes que mantienen deudas con el municipio, desean acogerse a facilidades e incentivos para el pago de sus deudas con respecto a los impuestos municipales pero debido a que consideran a la gestión municipal como ineficiente no se acogen a los beneficios establecidos.

Los autores en esta investigación hacen mención reiterada de la ineficiencia de la municipalidad en materia de administración de

sus tributos, tanto así que los niveles de morosidad se incrementan año tras año. Los contribuyentes desean subsanar sus deudas con la entidad, pero la mala administración está muy presente en la mente del poblador.

### **2.1.3. A nivel local**

Se ha considerado como antecedentes de investigación local al estudio encontrado que tienen relación con el tema municipal, por lo mantiene similitud con el objeto principal de estudio.

**Sánchez, J. (2009).** En la tesis denominada “La implementación del procedimiento de registro de pagos en el servicio de administración tributaria de Trujillo como medio de extinción de la obligación tributaria municipal”. Se concluye: El objetivo general de esta tesis se ha cumplido, demostrando que el procedimiento Registro de Pagos implementado por el servicio de Administración Tributaria de Trujillo, es un medio de extinción de la obligación tributaria.

La hipótesis de esta tesis se comprobó al determinar que el procedimiento Registro de Pagos implementado por el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo, si constituye un medio efectivo de extinción de obligación. Esto se demuestra al tomar en cuenta que se resolvieron 1519 expedientes de registro de pagos desde el año 2001 a 2008 periodo de estudio del presente trabajo. El pago, la compensación, la consolidación y la condonación como medios de extinción de obligación tributaria más comunes, no solucionan el problema presentado en el presente trabajo de investigación.

Se comprobó que el registro de pagos implementado por el servicio de Administración Tributaria de Trujillo si es un medio de

extinción de la obligación tributaria la cual que con sus hipótesis de la tesis se comprobó que determinando los procedimientos de registros de pagos si llega a constituir un medio de efectivo de extinción de obligación.

## 2.2. Estado del arte

Autor	Titulo	Descripción	Año
Valdivia, Carlos Moreano	Algunos alcances sobre la facultad coactiva de la administración tributaria.	El presente artículo pretende poner de manifiesto algunas reflexiones sobre la vigente normativa que regula el procedimiento de <b>cobranza</b> o ejecución coactiva de la deuda tributaria. Sugiere ciertas modificaciones legislativas que permitan precisar cuándo estamos frente a una actuación coercitiva o coactiva de la administración tributaria, desde qué momento se puede efectuar dicha actuación, las	2014

		atribuciones del ejecutor coactiva, entre otras.	
*Legislation *Taxation *fiscal policy *double taxation	Tributario.	El artículo analiza diversas regulaciones de la Unión Europea en el área de Derecho Tributario. Directiva 2008/55/CE sobre asistencia mutua en la <b>cobranza</b> de impuestos sobre patrimonio, Real Decreto 861/2008 sobre modificación del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de España y Convenio sobre Doble Tributación entre el Reino de España y el Reino de Arabia Saudí son algunas de las regulaciones discutidas.	2008

Autor	Titulo	Descripción	Año
Cárdenas G., Maribel Velasco B., Blanca	Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud.	Objetivo: determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009, realizada en la ciudad de Cúcuta, Departamento Norte de Santander, Colombia. Metodología: se aplicó una investigación de tipo documental, para determinar y analizar los indicadores financieros referentes a la morosidad de las cuentas por cobrar, rentabilidad y liquidez; por lo tanto, se requirió de la revisión y consulta	2014

		detallada de fuentes primarias	
Mandaloniz, marta García	Recensiones: sobre el libro «aplazamientos de pago y morosidad entre empresas	Uno de los más destacados efectos de la profunda crisis económico-financiera nacional e internacional que en el presente estamos sobre viviendo es el creciente aumento de la morosidad. Sin querer desdeñar el imparable incremento de los créditos morosos de los particulares y empresarios en sus relaciones con las entidades crediticias, ni la vertiginosa multiplicación de los retrasos en los pagos por parte de las Administraciones Públicas	2009

## 2.3. Bases teóricas científicas

### 2.3.1. Estrategias de Cobranza

## **Estrategias.**

Porter, M. (1996). La estrategia es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro. En el ámbito de la administración de empresas es posible referirse a la “consistencia estratégica”. En ese sentido, se dice que existe consistencia estratégica cuando las acciones de una organización son coherentes con las expectativas de la Dirección, y estas a su vez lo son con el mercado y su entorno.

Deluze, G. (1987). El concepto de estrategia se usa normalmente en tres formas. Primero, para designar actúa en un cierto juego de acuerdo a lo que ella piensa, cual una persona actual en un cierto juego de acuerdo a lo que ella piensa, cuál será la acción de los demás y lo que considera que los demás piensan que sería su acción; esta es la forma en que busca tener ventajas sobre los otros. Y en tercer lugar, se utiliza para designar los procedimientos usados en una situación de confrontación con el fin de privar al oponente de sus medios de lucha y obligarlo a abandonar el combate; es una cuestión entonces, de los medios destinados a obtener una victoria.

### **2.3.2. Clases de estrategia**

#### **2.3.2.1. Estrategia de Cobranza**

La estrategia de Cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una estrategia de cobranza, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno

de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende. Para gestionar el cobro de deudas en mora es aconsejable que primero se encuentre bien organizado. Para hacerlo, usted debe conocer:

- 1) Su Empresa
- 2) Sus Productos
- 3) Sus Sub Productos
- 4) El Flujo Operativo de Negocio.
- 5) La Tecnología que utilizan para Administrar la Información

Estas 5 claves conforman la estructura básica para iniciar una Gestión de Cobranzas exitosa.

### **2.3.2.2. Estrategia empresarial**

Se refiere al conjunto de acciones planificadas anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento. Los componentes de una estrategia empresarial son: Los objetivos de la Acción empresarial claramente definidos (atributos, escalas de medida, normas, horizonte temporal). El plan de acción en el ámbito de la empresa total y en el ámbito de las divisiones.

Los programas funcionales que describen y miden las consecuencias del plan para cada una de las funciones (finanzas, mercado, personal, etc.) de la empresa. Los programas funcionales que describen y miden las

consecuencias del plan para cada una de las funciones (finanzas, mercadeo, personal, etc.) de la empresa. Los recursos requeridos para llevar a cabo los programas.

La estrategia empresarial puede ser estudiada según diferentes puntos de vista: “¿Cuál es la estrategia de la empresa X?” Esta pregunta se puede responder por medio de la descripción de los componentes de la estrategia (planteamiento descriptivo). “¿Cómo fue elaborada la estrategia de la empresa X?” Esta interrogación puede contestarse mediante el estudio de los mecanismos que conducen a la formulación de una estrategia en el seno de la empresa (planteamiento organizacional). “¿De qué información dispone la empresa X para formular una estrategia?” Para responder a esta pregunta se examinan las necesidades de información relacionadas con el proceso de elaboración de una estrategia (planteamiento informacional).

### **2.3.2.3. Estrategias Ofensivas o de Crecimientos.**

Buscan la consolidación de una empresa en su mercado. Las más comunes son:

**Concentración:** cuando la empresa se especializa en producir. Comercializar o vender un solo producto o servicio, o línea de producto.

Para trabajar con altos niveles de productividad, eficiencia y eficacia ejemplo: Producción de Software para negocios.

**Diversificación concéntrica:** Cuando la firma decide implementar su negocio produciendo productos y servicios relacionados con especialización primaria. Continuando con el ejemplo anterior la firma decide producir equipos de oficina.

**Integración Vertical:** Cuando una empresa decide agregar una etapa a la cadena de su proceso actual de producción o de servicios puede ser hacia atrás (antes de sacar el producto), hacia delante (después de sacarlo) ejemplo: producir su materia prima, o su red de distribución.

**Diversificación de conglomerados:** Cuando una firma especializada decide entrar en nuevas líneas de productos o servicios no relacionados con su primera actividad. Ejemplo: la empresa decide entrar en el negocio financiero estableciendo una compañía de financiamiento comercial.

**Adquisidores:** Es la compra que hace una compañía de otra, pero aquella sigue operando como independiente. Ejemplo: Editorial Norma y voluntad.

**Funciones:** Es la combinación de operaciones de dos empresas en una sola. Su principal razón es el efecto sinérgico producido por la combinación de la nueva fuerza de trabajo establecida.

**Operaciones conjuntas:** Cuando dos o más empresas se unen para realizar un proyecto que ninguna de ellas podía

hacer sola. Ejemplo: Construcción de Aeropuertos o Carreteras.

**Innovación:** Búsqueda permanente de nuevos mercados y productos.

**Alianzas estratégicas:** La unión de fuerzas para lograr efectos sinérgicos sin que cada aliado pierda su identidad. Ejemplo: Aces – Avianca.

### **Estrategias Defensivas**

Se aplica para anticipar problemas y evitar las catástrofes que puedan afectar la organización. Dentro de la gerencia estratégica se han definido cuatro:

**Reducción o achicamiento:** Consiste en disminuir el número de las operaciones de una empresa para mejorar su productividad. Ello ocurre cuando deben disminuir costos o personal para poderse mantener con eficiencia y eficacia en el mercado. Ejemplo: Minerales de Caldas.

**Desinversión:** Cuando una empresa cierra o vende parte de su operación para concentrarse en las tareas básicas de su misión. Esto ocurre cuando la empresa entra en una diversificación sin dirección.

**Liquidación:** Vender sus bienes, generalmente ocurre cuando su negocio ha llegado a niveles altos de ineficiencia, que ya no es posible de recuperar su tarea empresarial. Ejemplo: Arrow, Única.

**Recuperación:** Cuando una empresa emplea estrategias dirigidas a detener el declive y colocarla en condiciones para que sobreviva y de utilidades.

### **Estrategias Concéntricas.**

Afectan a toda la organización, son estrategias que soportan cada plan trazado para las diferentes áreas funcionales, para ello es preciso que algunas habilidades estén presentes e influyeran en la vida organizacional.

**Innovación:** Capacidad de desarrollar ideas y enriquecerlas, de acuerdo con las necesidades de la empresa o sus áreas.

**Enfoque en el cliente:** Es la actitud de cada empleado para programar y realizar sus actividades pensando en cómo satisfacer las necesidades del interno y externo.

**Capacidad de aprendizaje:** Actitud de apertura a nuevos conocimientos y formas de trabajo, que se apliquen de forma rápida a cada una de las áreas de la organización.

### **Estrategias Genéricas**

Las estrategias corporativas también pueden ser globales, ellas señalan la dirección por áreas en la organización, los siguientes aspectos deben ser tenidos en cuenta por las organizaciones que desean tener un desarrollo con miras de crecimiento en el mercado.

**Productividad laboral:** Lograr la descentralización, asignar las distribuciones que competen a cada nivel. Cada Unidad Productiva deberá asumir la responsabilidad de su eficiencia y eficacia con las respectivas consecuencias.

**Modernización tecnológica:** Se tomarán todas las acciones y se harán las inversiones que le permitan mantener un liderazgo tecnológico, la existente debe ser usada más eficientemente. Crear y mantener una cultura de información será una estrategia corporativa que exige un plan de acción concreto.

**Orientación al Mercado:** Se debe dar mucha importancia a las áreas relacionadas con el conocimiento del mercado, el cliente, la evaluación y desarrollo de producto.

**Comercio Internacional:** Aprovechar oportunamente las posibilidades y campos de acción que abre la apertura económica, para ello es preciso investigar y desarrollar los servicios que requiera el mercado internacional.

### **2.3.3. Cobranza**

En términos generales, se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente de dinero por alguna compra o el pago por el uso de algún servicio.

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado u comprado un producto, o bien estar ejercitada

por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria.

La cobranza que se gestiona en Logros se clasifica en 3 etapas. Cada una de ellas tiene un objetivo propio que en su conjunto pretende retomar los dineros que los clientes tienen comprometidos con la Empresa.

#### **2.3.3.1. Cobranza Preventiva:**

Este tipo de cobranza pretende adelantarse a los vencimientos de compromiso de los clientes. La principal característica es que se debe ser amistoso y cercano al cliente con el objetivo de recordarle al compromiso futuro. También permite actualizar datos personales y comerciales de los clientes.

#### **2.3.3.2. Cobranza Prejudicial:**

Este tipo de cobranza pretende recuperar en el menor plazo posible los dineros que no fueron recuperados en los tiempos establecidos. En este caso se utiliza distintas técnicas para forzar el pago. Desde los llamados telefónicos, las visitas en el terreno, etc.

#### **2.3.3.3. Normalización:**

La normalización permite estructurar y planificar las vías de pago de las deudas de los clientes, de una forma realista y de acuerdo a las posibilidades del cliente. En algunos casos la reprogramación sirva para dar salida a todos aquellos clientes que se encuentran con problemas

actuales y futuros en sus flujos de dinero, o también en el caso de que los clientes estén cobrados judicialmente, de tal manera que regularizar su deuda en las oficinas de Logros en los tribunales.

La normalización nos permite mejorar posición, ordenar los pagos de acuerdos las posibilidades del cliente y en el mediano plazo terminar con la deuda de esta.

#### **2.3.4. Normatividad**

Según Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, contempla el Texto Único ordenado de la Ley de Tributación Municipal. (Decreto Supremo N° 156-2004-EF)

##### **2.3.4.1. TITULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

De acuerdo al estudio de investigación se cita textualmente los artículos relacionados relevantes:

**Artículo 3.-** Las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las siguientes fuentes:

- a) Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones del Título II.
- b) Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales, en el marco de los límites establecidos por el Título III.
- c) Los impuestos nacionales creados en favor de las Municipalidades y recaudados por el Gobierno Central, conforme a las normas establecidas en el Título IV.
- d) Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal.

**Artículo 4.-** Las Municipalidades podrán celebrar convenios con una o más entidades del sistema financiero para la recaudación de sus tributos.

#### **2.3.4.2. TÍTULO II: DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES**

**Artículo 5.-** Los impuestos municipales son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente.

La recaudación y fiscalización de su cumplimiento corresponde a los Gobiernos Locales.

**Artículo 6.-** Los impuestos municipales son, exclusivamente, los siguientes:

- a) Impuesto Predial.
- b) Impuesto de Alcabala.
- c) (1) Impuesto al Patrimonio Vehicular.

**(1) Inciso sustituido por el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 952, publicado el 3 de febrero de 2004.**

- d) Impuesto a las Apuestas.
- e) Impuesto a los Juegos.
- f) (2) Impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos.

**(2) Inciso sustituido por el Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 952, publicado el 3 de febrero de 2004.**

**Artículo 7.-** Los Registradores y Notarios Públicos deberán requerir que se acredite el pago de los impuestos

señalados en los incisos a), b) y c) a que alude el artículo precedente, en los casos que se transfieran los bienes gravados con dichos impuestos, para la inscripción o formalización de actos jurídicos. La exigencia de la acreditación del pago se limita al ejercicio fiscal en que se efectuó el acto que se pretende inscribir o formalizar, aún cuando los períodos de vencimiento no se hubieran producido.

**(5) Artículo modificado por el Artículo 1 de la Ley Nº 27305, publicada el 14 de julio de 2000.**

**Artículo 8.-** El impuesto predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos. La recaudación, administración y fiscalización del impuesto corresponde a la Municipalidad Distrital donde se encuentre ubicado el predio.

**Artículo 10.-** El carácter de sujeto del impuesto se atribuirá con arreglo a la situación jurídica configurada al 1 de enero del año a que corresponde la obligación tributaria. Cuando se efectúe cualquier transferencia, el adquirente asumirá la condición de contribuyente a partir del 1 de enero del año siguiente de producido el hecho.

**(6) Artículo 11.-** La base imponible para la determinación del impuesto está constituida por el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital.

A efectos de determinar el valor total de los predios, se aplicará los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad y estado de conservación, que formula el Consejo Nacional de Tasaciones - CONATA y aprueba anualmente el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial.

Las instalaciones fijas y permanentes serán valorizadas por el contribuyente de acuerdo a la metodología aprobada en el Reglamento Nacional de Tasaciones y de acuerdo a lo que establezca el reglamento, y considerando una depreciación de acuerdo a su antigüedad y estado de conservación. Dicha valorización está sujeta a fiscalización posterior por parte de la Municipalidad respectiva.

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

**(6) Artículo sustituido por el Artículo 5 del Decreto Legislativo N° 952, publicado el 3 de febrero de 2004.**

**Artículo 12.-** Cuando en determinado ejercicio no se publique los aranceles de terrenos o los precios unitarios oficiales de construcción, por Decreto Supremo se actualizará el valor de la base imponible del año anterior como máximo en el mismo porcentaje en que se incremente la Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

**Artículo 13.-** El impuesto se calcula aplicando a la base imponible la escala progresiva acumulativa siguiente:

<b>Tramo de autovalúo</b>	<b>Alícuota</b>
Hasta 15 UIT	0.20%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.60%
Más de 60 UIT	1.00%

Las Municipalidades están facultadas para establecer un monto mínimo a pagar por concepto del impuesto equivalente a 0.6% de la UIT vigente al 1 de enero del año al que corresponde el impuesto.

**Artículo 14.-** Los contribuyentes están obligados a presentar declaración jurada:

a) Anualmente, el último día hábil del mes de febrero, salvo que el Municipio establezca una prórroga.

b) **(7)** Cuando se efectúa cualquier transferencia de dominio de un predio o se transfieran a un concesionario la posesión de los predios integrantes de una concesión efectuada al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de Ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, o cuando la posesión de éstos revierta al Estado, así como cuando el predio sufra modificaciones en sus características que sobrepasen al valor de cinco (5) UIT. En estos casos, la declaración jurada debe presentarse

hasta el último día hábil del mes siguiente de producidos los hechos.

**(7) Inciso modificado por el Artículo 1 de la Ley N° 27305, publicada el 14 de julio de 2000.**

c) Cuando así lo determine la administración tributaria para la generalidad de contribuyentes y dentro del plazo que determine para tal fin.

La actualización de los valores de predios por las Municipalidades, sustituye la obligación contemplada por el inciso a) del presente artículo, y se entenderá como válida en caso que el contribuyente no la objete dentro del plazo establecido para el pago al contado del impuesto.

**Artículo 15.-** El impuesto podrá cancelarse de acuerdo a las siguientes alternativas:

a) Al contado, hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año.

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

**Artículo 16.-** Tratándose de las transferencias a que se refiere el inciso b) del artículo 14, el transferente deberá cancelar el íntegro del impuesto adeudado hasta el último día hábil del mes siguiente de producida la transferencia.

**(8) Artículo 17.-** Están inafectos al pago del impuesto los predios de propiedad de:

**a)** El gobierno central, gobiernos regionales y gobiernos locales; excepto los predios que hayan sido entregados en concesión al amparo del Decreto Supremo N° 059-96-PCM, Texto Único Ordenado de las normas con rango de ley que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, sus normas modificatorias, ampliatorias y reglamentarias, incluyendo las construcciones efectuadas por los concesionarios sobre los mismos, durante el tiempo de vigencia del contrato.

**b)** Los gobiernos extranjeros, en condición de reciprocidad, siempre que el predio se destine a residencia de sus representantes diplomáticos o al funcionamiento de oficinas dependientes de sus embajadas, legaciones o consulados, así como los predios de propiedad de los organismos internacionales reconocidos por el Gobierno que les sirvan de sede.

**c)** Las sociedades de beneficencia, siempre que se destinen a sus fines específicos y no se efectúe actividad comercial en ellos.

**d)** Las entidades religiosas, siempre que se destinen a templos, conventos, monasterios y museos.

- e) Las entidades públicas destinadas a prestar servicios médicos asistenciales.
- f) El Cuerpo General de Bomberos, siempre que el predio se destine a sus fines específicos.
- g) Las Comunidades Campesinas y Nativas de la sierra y selva, con excepción de las extensiones cedidas a terceros para su explotación económica.
- h) Las universidades y centros educativos, debidamente reconocidos, respecto de sus predios destinados a sus finalidades educativas y culturales, conforme a la Constitución.
- i) Las concesiones en predios forestales del Estado dedicados al aprovechamiento forestal y de fauna silvestre y en las plantaciones forestales.
- j) Los predios cuya titularidad correspondan a organizaciones políticas como: partidos, movimientos o alianzas políticas, reconocidos por el órgano electoral correspondiente.
- k) Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones de personas con discapacidad reconocidas por el CONADIS.
- l) Los predios cuya titularidad corresponda a organizaciones sindicales, debidamente reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, siempre y cuando los predios se destinen a los fines específicos de la organización.
- m) Los clubes departamentales, provinciales y distritales, constituidos conforme a Ley, así como la asociación que los

representa, siempre que el predio se destine a sus fines institucionales específicos.

**Artículo 20.-** El rendimiento del impuesto constituye renta de la Municipalidad Distrital respectiva en cuya jurisdicción se encuentren ubicados los predios materia del impuesto estando a cargo la administración del mismo.

## **CAPITULO II: DEL IMPUESTO DE ALCABALA**

**(13) Artículo 21.-** El impuesto de Alcabala es de realización inmediata y grava las transferencias de propiedad de bienes inmuebles urbanos o rústicos a título oneroso o gratuito, cualquier sea su forma o modalidad, inclusive las ventas con reserva de dominio; de acuerdo a lo que establezca el reglamento.

**(13) Artículo sustituido por el Artículo 8 del Decreto Legislativo N° 952, Publicado el 03 de febrero de 2004.**

## **CAPITULO III: DEL IMPUESTO AL PATRIMONIO VEHICULAR**

**(18) Artículo 30.-** El impuesto al patrimonio vehicular, de periodicidad anual, grava la propiedad de los vehículos, automóviles, camionetas, station Wagons, camiones, buses y omnibuses, con una antigüedad no mayor de tres (03) años. Dicho plazo se computará a partir de la primera inscripción en el Registro de Propiedad Vehicular.

**(18) Artículo sustituido por el Artículo 1 de la Ley N° 27616, Publicada el 29 de diciembre de 2001.** Es de aplicación de las municipalidades Provinciales.

#### **CAPITULO IV: DEL IMPUESTO A LAS APUESTAS**

**Artículo 38.-** El impuesto a las apuestas grava los ingresos de las entidades organizadoras de eventos hípicas y similares, en las que se realice apuestas.

**El segundo párrafo fue derogado por la Tercera Disposición complementaria y final de la Ley N° 27153, Publicada el 9 de julio de 1999.**

**(23) Artículo 41.-** El impuesto es de periodicidad mensual. Se calcula sobre la diferencia resultante entre el ingreso total percibido en un mes por concepto de apuestas y el monto total de los premios otorgados el mismo mes.

**(23) Artículo modificado, por el artículo 1 de la Ley N° 27675, publicada el 21 de febrero de 2002**

#### **CAPITULO V: DEL IMPUESTO A LOS JUEGOS**

**Artículo 48.-** El impuesto a los Juegos grava la realización de actividades relacionadas con los juegos, tales como loterías, bingos y rifas, así como la obtención de premios en juegos de azar.

#### **CAPITULO VI: DEL IMPUESTO A LOS ESPECTACULOS PUBLICOS NO DEPORTIVOS**

**(31) Artículo 54.-** El impuesto a los Espectáculos Públicos no Deportivos grava el monto que se abona por concepto de ingreso a espectáculos públicos no deportivos en locales y parques cerrados con excepción de los espectáculos en vivo de teatro, zarzuela, conciertos de música clásica, opera, opereta, ballet, circo, y folclore nacional, calificados como espectáculos públicos culturales por el Instituto Nacional de Cultura.

**(32) Párrafo sustituido por el Artículo 20 del Decreto Legislativo N° 952, publicado el 3 de febrero de 2004.**

#### **2.3.4.3. TITULO III: MARCO NORMATIVO PARA LAS CONTRIBUCIONES Y TASAS MUNICIPALES**

**(35) Artículo 60.-** Conforme a lo establecido por el numeral 4 del Artículo 195 y por el Artículo 74 de la Constitución Política del Perú, las Municipalidades crean, modifican y suprimen contribuciones o tasas, y otorgan exoneraciones, dentro de los límites que fije la ley.

En aplicación de lo dispuesto por la constitución, se establece las siguientes normas generales:

a).- La creación y modificación de tasas y contribuciones, se aprueban por ordenanza, con los límites dispuestos por el presente Título; así como por lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.

#### **2.3.4.4. TITULO IV: DE LOS TRIBUTOS NACIONALES CREADOS A FAVOR DE LAS MUNICIPALIDADES**

## **CAPITULO I: DEL IMPUESTO DE PROMOCION MUNICIPAL (IPM)**

**Artículo 76.-** El impuesto de Promoción Municipal grava con una tasa del 2% las operaciones afectas al régimen del Impuesto General a las ventas y se rige por sus mismas normas

(49) La devolución de los pagos efectuados en exceso o indebidamente, se efectuarán de acuerdo a las normas que regulan al impuesto General a las Ventas.

Tratándose de devoluciones el impuesto de Promoción Municipal que hayan sido ordenadas por mandato administrativo o jurisdiccional que tenga la calidad de cosa juzgada, autorizase al MEF a detraer del FONCOMUN, el monto correspondiente a la devolución, la cual se efectuara de acuerdo a las normas que regulan al IGV. Mediante Decreto Supremo se establecerá, entre otros, el monto a detraer, plazos, así como los requisitos y procedimientos para efectuar dicha detracción.

(49) Segundo y Tercer párrafo incluidos por el Artículo 27 del Decreto Legislativo N° 952, publicado el 3 de febrero de 2004.

## **CAPITULO II: DEL IMPUESTO AL RODAJE**

**Artículo 78.-** El impuesto al Rodaje se rige por el Decreto Legislativo N° 8, el Decreto Supremo N° 009-92-EF y demás dispositivos legales y reglamentarios, con las modificatorias establecidas en el presente Decreto Legislativo.

## **CAPITULO IV: DEL IMPUESTO A LAS EMBARCACIONES DE RECREO**

**(51) Artículo 81.-** Crease un impuesto a las Embarcaciones de Recreo, de periodicidad anual, que grava al propietario o poseedor de las embarcaciones de recreo y similares, obligadas a registrarse en las capitanías de Puerto que se determine por Decreto Supremo.

**(51) Artículo sustituido por el Artículo 28 del Decreto Legislativo N° 952, publicado el 3 de febrero de 2004.**

### **2.3.4.5. TITULO V: DEL FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL**

**(54) Artículo 86.-** El Fondo de Compensación Municipal a que alude el numeral 5 del Artículo 196 de la Constitución Política del Perú, se constituye con los siguientes recursos:

- a).- El rendimiento del Impuesto de Promoción Municipal.
- b).- El rendimiento del Impuesto al Rodaje.
- c).- El impuesto a las Embarcaciones de Recreo.

**(54) Artículo sustituido por el Artículo 31 del Decreto Legislativo N° 952, publicado el 3 de febrero 2004.**

**(55) Artículo 87.-** El Fondo de Compensación Municipal se distribuye entre todas las municipalidades distritales y Provinciales del País, con criterios de equidad y

compensación. El fondo tiene por finalidad asegurar el funcionamiento de todas las municipalidades.

#### **2.4. Definiciones de la terminología**

**Morosidad.** (Real Academia española 2014) vigésimo tercera edición - Exacción o recolección de caudales o frutos.

Exacción.- Acción y efecto de exigir impuestos, prestaciones, multas, deudas, etc.

Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa. Excede el plazo acordado o pre establecido.

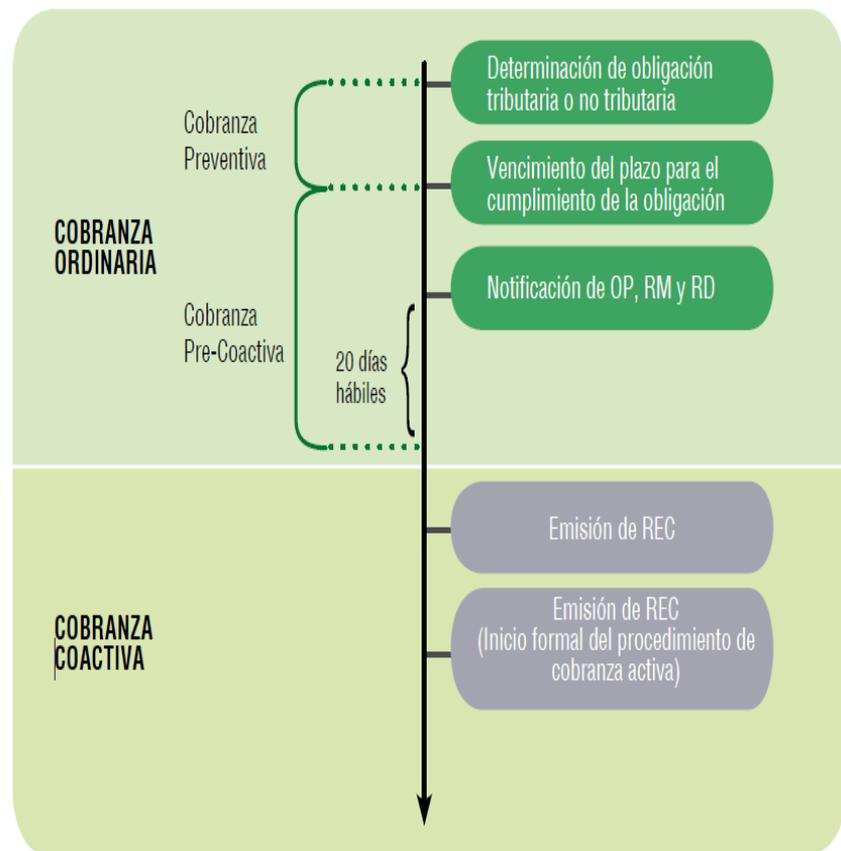
**Cobranza.** – Definicion.mx (2014).- Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda.

**Estrategia.** - Arte de proyectar y dirigir las operaciones militares, especialmente las de guerra.

**Amnistía.-** Es un acto jurídico, normalmente emanado del poder legislativo, porque una pluralidad de individuos que habían sido declarados culpables de un delito pasan a considerarse inocentes por desaparición de la figura delictiva.

**Impuesto Predial.** - El Impuesto Predial es de periodicidad anual y grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

**La Cobranza Coactiva.** Es un procedimiento que faculta a la Municipalidad a exigir al deudor tributario la deuda no pagada, debidamente actualizada.



**Deuda ordinaria.** Deuda tributaria cuyo hecho generador ya se ha producido y se ha vencido el plazo para su pago, pero aún no se ha emitido un valor tributario.

**Contribuyente.** Aquel deudor tributario que realiza o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria. Se define también como la persona natural o jurídica que tenga patrimonio, ejerza actividades económicas o haga uso de un derecho que conforme a ley genere la obligación tributaria.

**Deuda tributaria:** Suma adeudada al acreedor tributario por concepto de tributos, recargos, multas, intereses moratorios, y de ser el caso, los intereses que se generan por el acogimiento al beneficio de fraccionamiento o aplazamiento previsto en el Código Tributario. Se entiende por deuda tributaria la que procede de un hecho imponible y todas las sanciones producidas en el desarrollo de la relación tributaria.

**Deuda de cobranza onerosa.** Deudas cuyo costo de recuperación no justifica su cobranza.

**La fiscalización tributaria.** Es aquella función mediante la cual se determina el incumplimiento de las obligaciones tributarias que hayan tenido los contribuyentes, realizando un conjunto de acciones y tareas para obligarlos a cumplir con sus deudas.

**Recaudación.** El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico.

**La Gestión de Cobranza.** La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos.

**El Rol de la Gestión de Cobranzas.** La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.

**Rendición de la cobranza.** Los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería que valores, de los que planifico cobrar, fueron percibidos, y bajo qué forma: en cheque o en pagare, y también cuales no se pudieron cobrar (y la causa de ello)

**Gestión de cobro.** Si la cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregaran recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta.

**Cobranzas (Pagos y Cobranzas).** La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible – documentado o no – (créditos) en un activo liquido (disponibilidades).

**Estrategia de Cobranza.** La estrategia de Cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

Base imponible. Valor numérico sobre el cual se aplica la alícuota (o tasa) del tributo.

**Tasa.** Tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

**Tributos:** Prestaciones comúnmente en dinero que el Estado exige en ejercicio de su poder tributario, con el objeto de obtener

recursos para el cumplimiento de sus fines. Son tributos los impuestos, los arbitrios, las contribuciones especiales y las contribuciones por mejoras.

**Unidad Impositiva Tributaria (UIT).** Valor referencial fijado anualmente por el Ministerio de Economía y Finanzas que se utiliza para determinar las bases imponibles, deducciones, límites de afectación, sanciones, obligaciones contables y obligaciones formales.

**Valor.** Acto administrativo que emite la Administración Tributaria de acuerdo a su facultad de recaudación. Pueden ser Resolución de Determinación, Orden de Pago o Resolución de Multa.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 3.1.1. Tipo de investigación:

**Investigación Descriptiva:** Ñaupas, H. (2013) es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales.

El propósito de esta investigación es describir situaciones y eventos, es decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Se busca realizar un estudio descriptivo donde se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente.

**Investigación correlacional:** Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). “Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, et al (2003) p.121). En esta investigación se requiere determinar el grado de correlación entre una variable independiente (X) y variable dependiente (Y).

**Investigación Propositiva:** Domingo, Á. (2008) Parte de un diagnóstico, se establecen metas y se diseñan estrategias para alcanzarlas.

La investigación es de tipo propositiva por cuanto se fundamenta en una necesidad o vacío dentro de la entidad, una vez que se tome la información descrita, se realizará una propuesta de implementar un sistema de control interno para superar la problemática actual y las deficiencias encontradas. Al identificar los problemas investigarlos, profundizarlos y dar una solución dentro de un contexto específico.

### **3.1.2. Diseño de la investigación:**

No experimental; porque busca observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, y así nos permita realizar un análisis y posterior a ello ver la relación que hay entre las dos variables y obtener así nuestras conclusiones.

**Investigación Cuantitativa:** Ñaupas, H. (2013) se caracteriza por usar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico.

Esta investigación es cuantitativa porque se va adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una

manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables.

**Investigación No experimental:** Como señala Kerlinger (1979). “La investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”

Este trabajo de investigación se va realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación tal y como se dan en su contexto para analizarlos con posterioridad. Los trabajadores son observados en su ambiente normas de trabajo.

## **3.2. Población y muestra.**

### **3.2.1. Población**

Ñaupas, H (2013). Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

**Población N° 1.-** Conformada por los trabajadores de la Municipalidad de Cajaruro, de las áreas relacionadas al estudio de investigación, en número de 60.

**Población N° 2.-** Conformado por 2,000 personas en la zona urbana del Distrito de Cajaruro, lo que representa la muestra real, determinado por la ecuación científica:

### **3.2.2. Muestra**

Ñaupas, H (2013). La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo.

El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población.

**Muestra N° 1.-** Conformada por 60 trabajadores.

**Muestra N° 2**

$$N = \frac{N(p)(q)}{\frac{[ME^2 N - 1] + (p)(q)}{NC^2}}$$

n: Muestra

N: población

p y q: 0.50 o 50%

ME: Margen de error

NC: 1,96 Nivel de confianza

$$n = \frac{2000 (0.5) (0.5)}{\frac{0.05^2 2000 - 1 + (0.5) (0.5)}{1.96^2}}$$

$$n = 322$$

### 3.3. Hipótesis.

H<sub>1</sub>. La cobranza si incide en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

H<sub>0</sub>. La cobranza no incide en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

### **3.4. Variables.**

#### **3.4.1. Variable independiente: Cobranza**

Este término etimológicamente está compuesto del verbo activo transitivo “cobrar” y del sufijo “anza” que indica efecto, estado y acción de.

**Definiciones** (2016), Por cobranza entendemos el acto y el resultado de cobrar, que se originó en el vocablo latino “recobrar”, que luego perdió el prefijo “re” y a su vez provenía de “recuperare” o sea, reintegrar al patrimonio el valor de lo que figura como deuda.

#### **3.4.2. Variable dependiente: Morosidad**

Según González, J. (2012), la morosidad, es una lacra que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan, llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente.

### **3.5. Operacionalización**

Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo de lo general a lo específico.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem o respuesta	Técnica e instrumento
<p><b>Variable Independiente</b></p> <p><b>Cobranza</b></p>	<p><b>Estrategias</b></p>	<p><b>Empresarial</b></p>	<p>La MDC realiza la cobranza de forma planificada y anticipadamente, con objetivo es alinear los recursos y potencialidades para el logro de sus metas.</p>	
		<p><b>Ofensiva o de crecimiento</b></p>	<p>La MDC estaría dispuesta a combinar sus fuerzas con otra empresa a fin de realizar la cobranza.</p>	
		<p><b>Defensiva</b></p>	<p>La MDC está dispuesta capacitar a personal a fin de realizar labores de cobranza.</p> <p>La MDC está dispuesta a renunciar a los índices altos de morosidad.</p>	
		<p><b>Concéntrica</b></p>	<p>La MDC utiliza estrategias innovadoras para la cobranza.</p> <p>La MDC realiza sus actividades pensando en satisfacer a sus contribuyentes.</p>	
		<p><b>Genéricas</b></p>	<p>La MDC cuenta con tecnología moderna para sus actividades de cobranza.</p>	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem o respuesta	Técnica e instrumento
Variable Dependiente	Factores Macroeconómicos	Salario Endeudamiento	Su empleador ha aumentado su salario.  Considera que las empresas han aumentado su producción.  Tiene capacidad para endeudarse con créditos bancarios.	
	Factores Microeconómicos	Lugares. Solvencia económica. Exigencia.	La MDC es exigente cuando usted está atrasado en los pagos.  Considera que la cobranza de la MDC es arriesgada.  La MDC cuenta con diversos sitios de cobranza.  Usted cuenta con solvencia económica para pagar sus deudas.	

### **3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Métodos de investigación**

**a. Método Analítico:** Va a permitir analizar la variable independiente – Cobranza en la Municipalidad Distrital de Cajaruro, para determinar causa principales y secundarias de incidencia sobre la morosidad.

**b. Método inductivo – deductivo:** Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general). (Bernal, 2010)

#### **3.6.2. Técnicas de recolección de datos**

**Encuesta.** - Se utilizará la encuesta para la recopilación de información en campo, de las variables a fin de utilizar la información y proceso adecuado.

**Observación.** - Se utilizará la Observación directa para levantar información relevante para la investigación.

#### **3.6.3. Instrumentos de recolección de datos**

**a. Cuestionario.** - Para la recopilación de información se utilizará como instrumento el cuestionario, que estará diseñado de tal forma, que permita determinar la cobranza y su incidencia en la Morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

**Ñaupas, H. (2013)** El cuestionario es una modalidad de la Técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo.

**b) Guía de Observación:** Este instrumento nos permitirá anotar información relevante de la investigación.

**Ñaupas, H. (2013)** La observación es la reina de las técnicas de la investigación social y por ende de la investigación pedagógica y educativa. Como dice Ander-Egg, es la más antigua y al mismo tiempo la más confiable, en cuanto sirve para recoger datos e informaciones, para verificar hipótesis. La observación es el proceso de conocimiento de la realidad actual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto o fenómeno por conocer, a través de los sentidos.

### **3.7. Procedimiento para la recolección de datos**

Para el procesamiento estadístico de datos se usará el software SPSS19.0 para Windows en español y Microsoft Excel. Los datos se presentarán en Tablas y gráficos estadísticos, y se realizará un análisis de correlación.

### **3.8. Análisis estadístico e interpretación de datos**

Para el procesamiento de la información se utilizará una computadora. Todas las fichas de recolección de datos archivadas apropiadamente. Los datos serán transferidos a una base de datos electrónica. Para las

pruebas estadísticas y análisis de resultados se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 19.0, para demostrar los objetivos se utilizará estadística descriptiva expresada en tablas de frecuencia.

### 3.9. Criterios éticos

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) sostienen que los investigadores deben tener presente algunos criterios éticos a la hora del diseño del estudio y en el momento de la recolección de datos de la investigación cuantitativo

Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 3.9.1:

**Tabla 3.9.1:** *Criterios éticos de la investigación*

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO</b>
<b>Consentimiento informado</b>	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
<b>Confidencialidad</b>	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
<b>Observación participante</b>	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

**Fuente:** Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

### 3.10. Criterios de rigor científico

Guazmayán, R. C. (2004) nos manifiesta que en este tema, el debate ha sido amplio, dando lugar a una reconceptualización del hecho

científico, y un cambio en los criterios de calidad de la investigación interpretativa, como la solución, la utilización de diferentes estrategias que aseguren la veracidad de las conclusiones las cuales se aprecian en la siguiente tabla.

Los criterios de rigor científico que fueron tomados en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 3.10.1:

**Tabla 3.10.1:** *Criterios de rigor científico de la investigación*

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad</b>	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes.</li> <li>2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario.</li> <li>3. Se procedió a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.</li> </ol>
<b>Transferibilidad y aplicabilidad</b>	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación.</li> <li>2. La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada.</li> <li>3. Se procedió a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.</li> </ol>
<b>Consistencia para la replicabilidad</b>	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión.</li> <li>2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias.</li> <li>3. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.</li> </ol>
<b>Confirmabilidad y neutralidad</b>	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente.</li> <li>2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad.</li> <li>3. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.</li> </ol>
<b>Relevancia</b>	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas.</li> </ol>

---

estudio de las  
variables

2. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia  
con la justificación.

---

**Fuente:** Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

## 4.1. Resultados en tabla y figuras.

### 4.1.1. Cobranza

Dirigida a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cajaruro

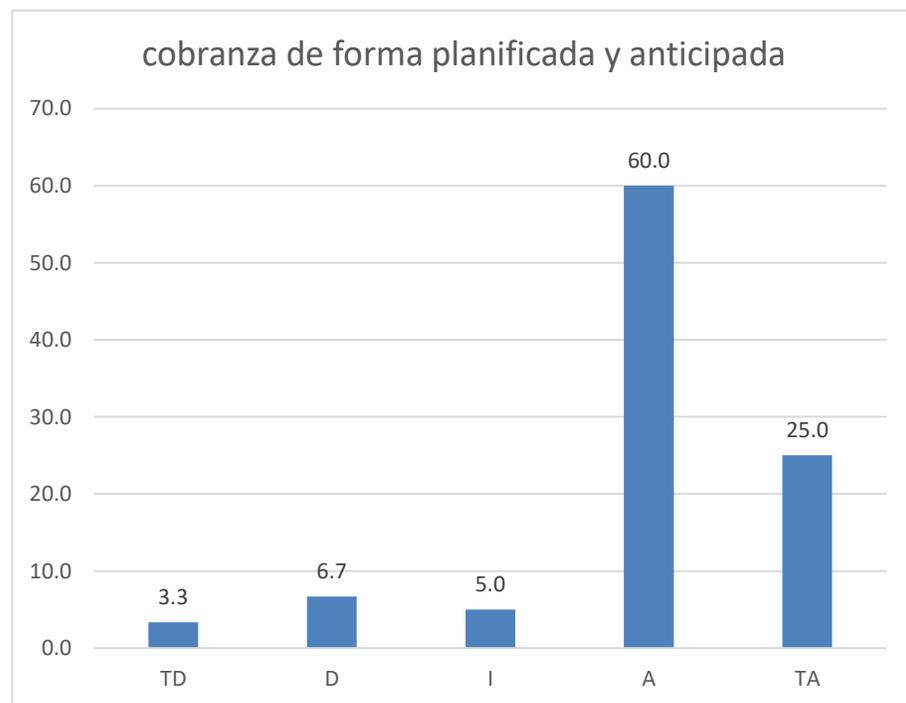
Tabla 4.1.1.1: *La MDC realiza cobro de forma planificada y anticipada.*

Tabla N° 1

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MDC realiza la cobranza de forma planificada y anticipada.	2	4	3	36	15
	3.3	6.7	5.0	60.0	25.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.1.1.1



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 85% está totalmente de acuerdo con que la MDC planifique la cobranza y el 10% está totalmente en desacuerdo, el 5% muestra indiferencia al tema.

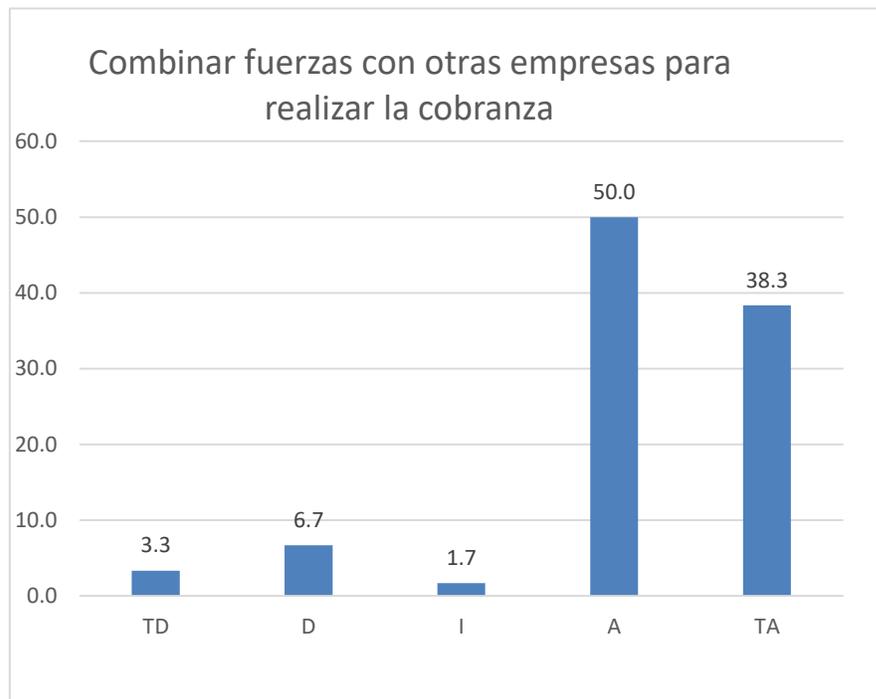
Tabla 4.1.1.2: *La MDC combina fuerzas con otras empresas para el cobro*

Tabla N° 2

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MDC estaría dispuesta a combinar sus fuerzas con otra empresa a fin de realizar la cobranza	2	4	1	30	23
	3.3	6.7	1.7	50.0	38.3

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.1.2



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 88% está totalmente de acuerdo que la MDC combine fuerzas con otras empresas, el 10% no está de acuerdo; el 2% muestra indiferencia al tema.

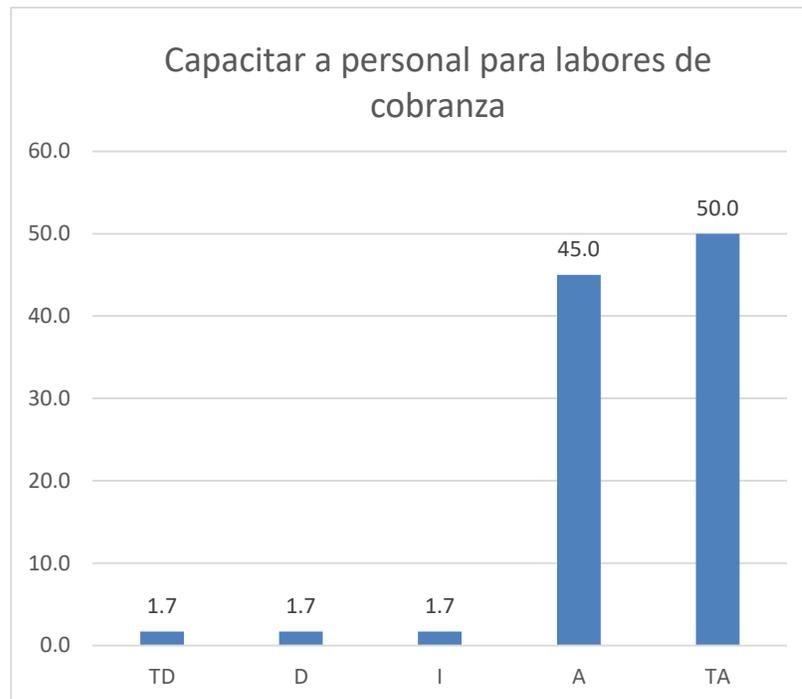
Tabla 4.1.1.3: La MDC capacitar a personal para realizar la cobranza

Tabla N° 3

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MDC está dispuesta capacitar a personal a fin de realizar labores de cobranza.	1	1	1	27	30
	1.7	1.7	1.7	45.0	50.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.1.3



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 95% está totalmente de acuerdo que la MDC capacite al personal para realizar la cobranza, el 3% no está de acuerdo con la capacitación y el 2% muestra indiferencia al tema.

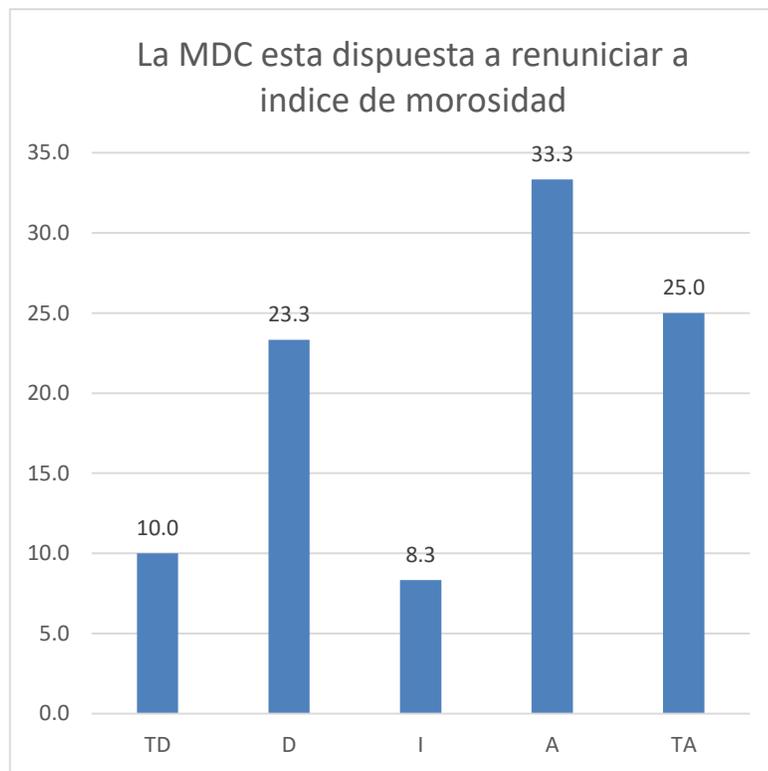
Tabla 4.1.1.4: La MDC renunciar a altos índices de Morosidad

Tabla N° 4

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MD está dispuesta a renunciar a los índices altos de morosidad.	6	14	5	20	15
	10.0	23.3	8.3	33.3	25.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.1.4



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 58% está totalmente de acuerdo que la MDC renuncie a índices de morosidad, el 33% está en desacuerdo, el 9% muestra indiferencia al tema.

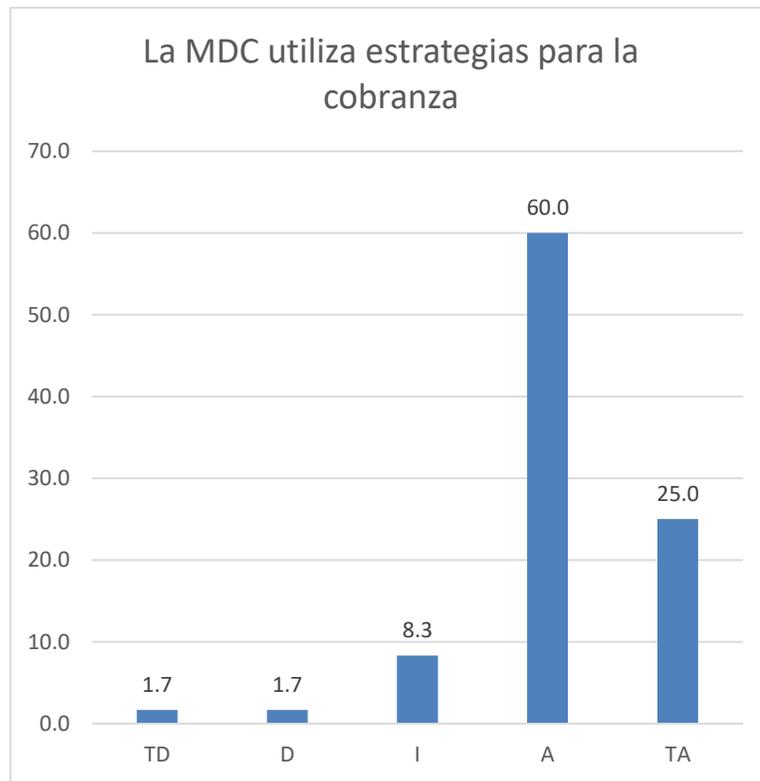
Tabla 4.1.1.5: La MDC utiliza estrategias de cobranza

Tabla N° 5

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MD utiliza estrategias innovadoras para la cobranza.	1	1	5	36	15
	1.7	1.7	8.3	60.0	25.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.1.5



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 86% está totalmente de acuerdo que la MDC utilice estrategias innovadoras de cobranza, el 4% está en desacuerdo, el 10% es indiferente al tema.

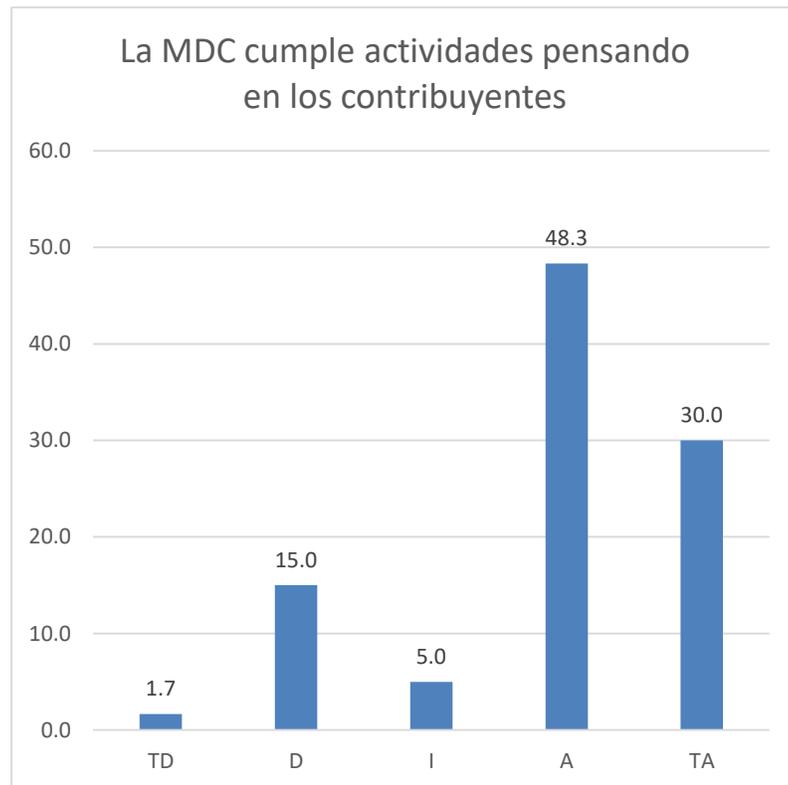
Tabla 4.1.1.6: *La MDC realiza actividades pensando en los contribuyentes*

Tabla N° 6

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MDC realiza sus actividades pensando en satisfacer a sus contribuyentes.	1	9	3	29	18
	1.7	15.0	5.0	48.3	30.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.1.1. 6



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 78% está totalmente de acuerdo que la MDC realice actividades pensando en sus clientes, el 17% no está de acuerdo y el 5% es indiferente al tema.

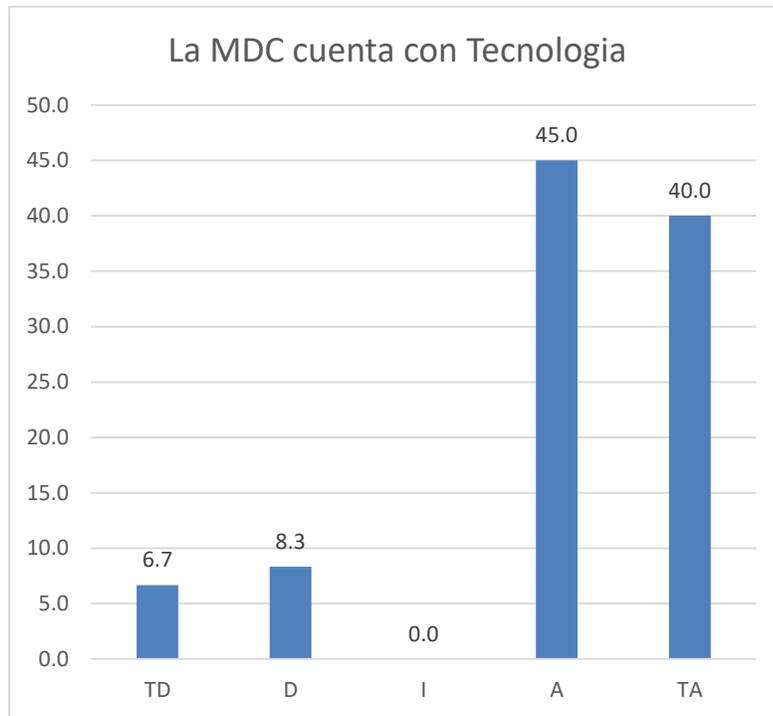
Tabla 4.1.1.7: La MDC cuenta con tecnología moderna

Tabla N° 7

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MDC cuenta con tecnología moderna para sus actividades de cobranza	4	5	0	27	24
	6.7	8.3	0.0	45.0	40.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.1.7



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 85% está totalmente de acuerdo que la MDC cuente con tecnología moderna para la cobranza el 15% no está de acuerdo.

## 4.1.2. Morosidad

Dirigida a los contribuyentes del Distrital de Cajaruro

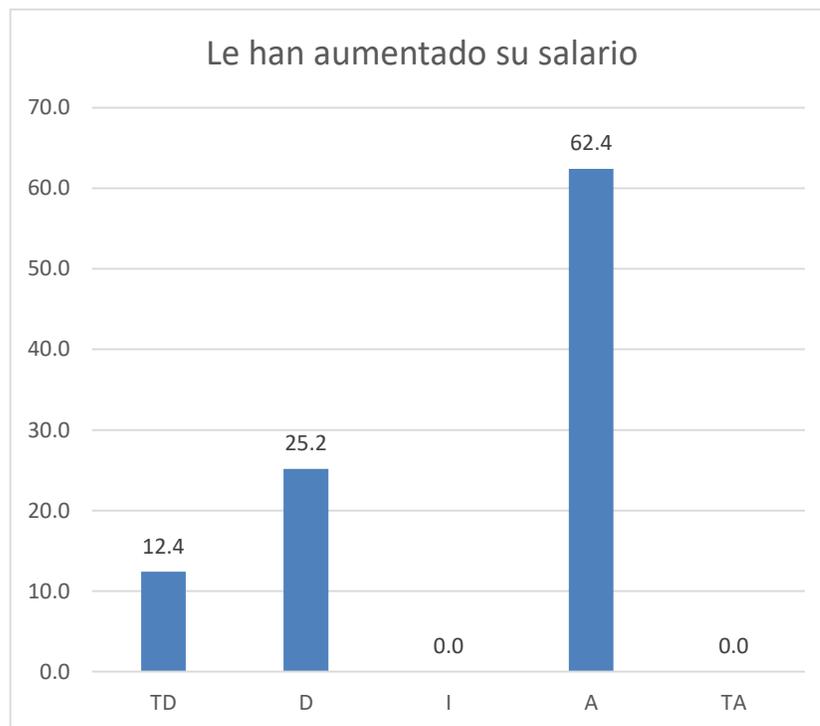
Tabla 4.1.2.1: *Le han aumentado el salario*

Tabla N° 1

Ítems	TD	D	I	A	TA
Su empleador ha aumentado su salario	40	81	0	201	0
	12.4	25.2	0.0	62.4	0.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.2.1



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 63% está totalmente de acuerdo que le han aumentado el sueldo el 37% no está de acuerdo que le aumentaron el sueldo.

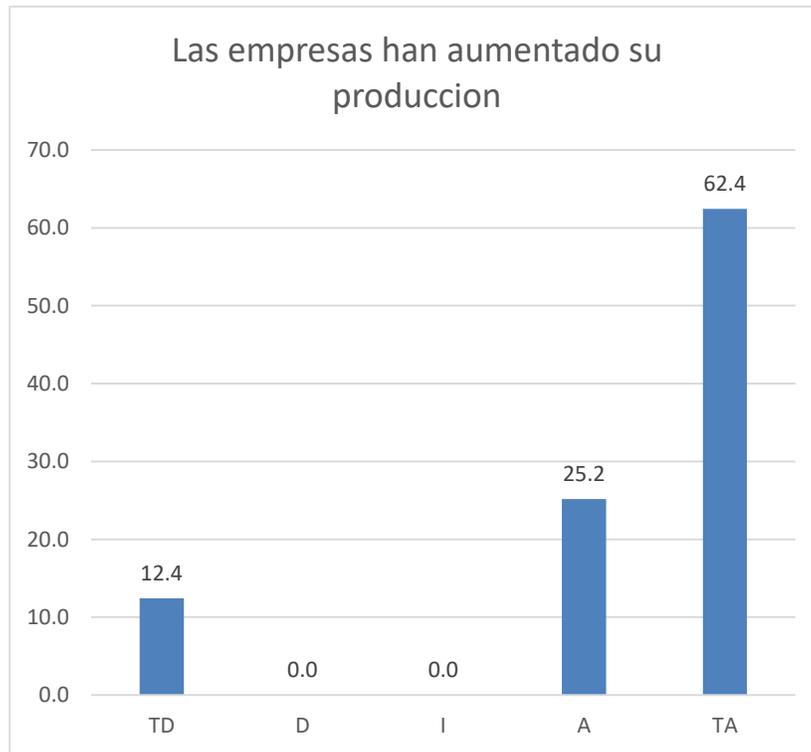
Tabla 4.1.2.2: *Las empresas han aumentado su producción*

Tabla N° 2

Ítems	TD	D	I	A	TA
Considera que las empresas han aumentado su producción	40	0	0	81	201
	12.4	0.0	0.0	25.2	62.4

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.1.2.2.**



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 88% está totalmente de acuerdo que la producción ha aumentado, el 12% considera que no aumento la producción.

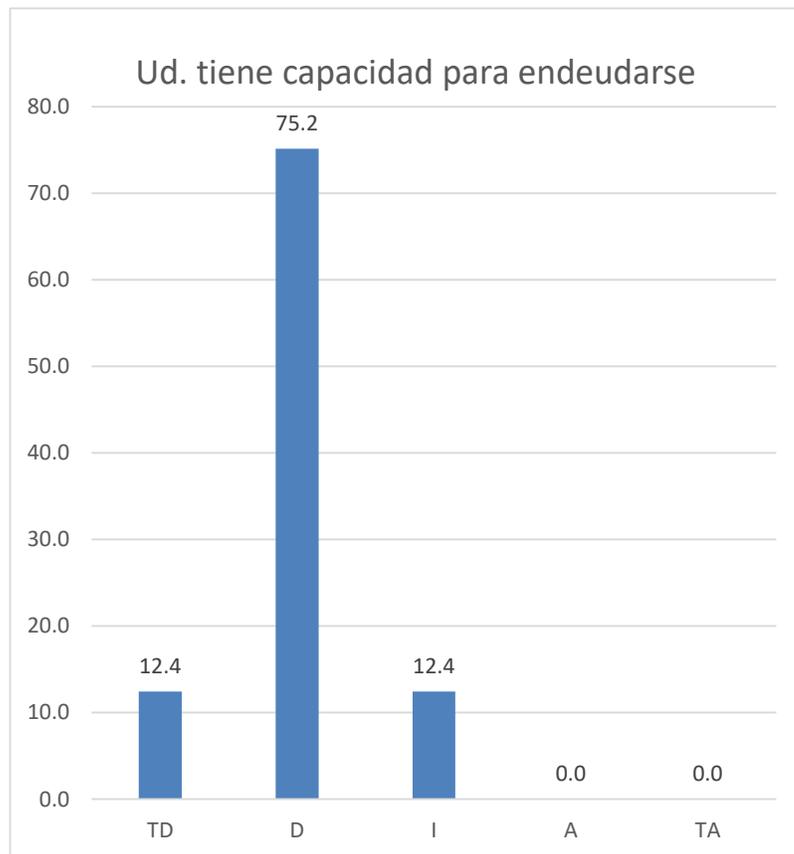
Tabla 4.1.2.3: Ud. Tiene capacidad para endeudarse

Tabla N° 3

Ítems	TD	D	I	A	TA
Tiene capacidad para endeudarse con créditos bancarios.	40	242	40	0	0
	12.4	75.2	12.4	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.2.3



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 0% está totalmente de acuerdo que tiene capacidad para endeudarse, el 88% no está en la capacidad para endeudarse, el 12% es indiferente al tema.

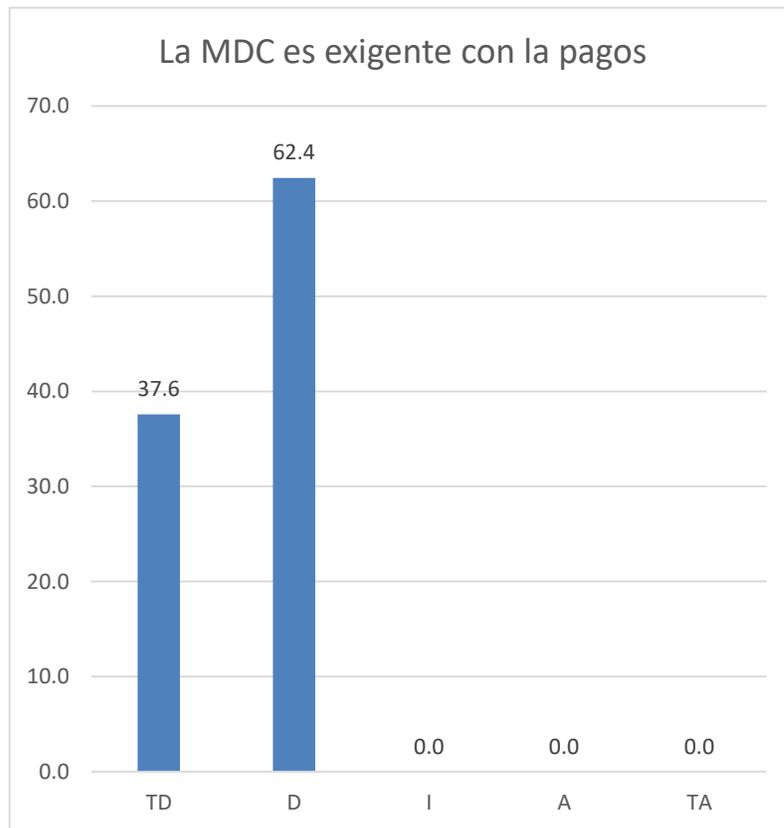
Tabla 4.1.2.4: *La MDC, es exigente con los pagos*

Tabla N° 4

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MDC es exigente cuando usted está atrasado en los pagos.	121	201	0	0	0
	37.6	62.4	0.0	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.1.2.4**



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 0% está totalmente de acuerdo que la MDC es exigente con los pagos y el 100% no está de acuerdo que la MDC es exigente con los pagos

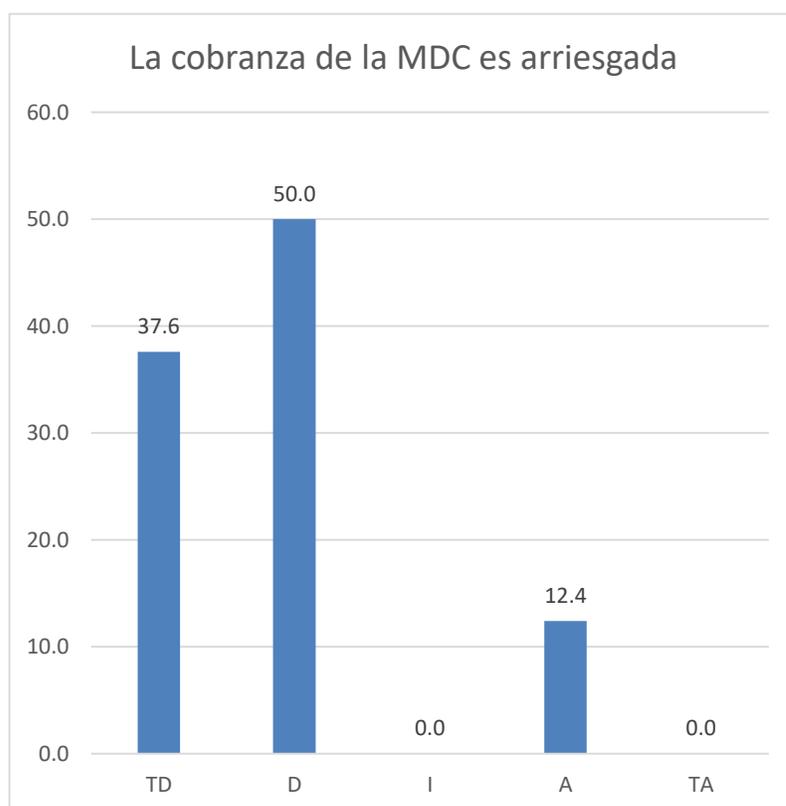
Tabla 4.1.2.5: *La MDC realiza la cobranza en forma arriesgada*

Tabla N° 5

Ítems	TD	D	I	A	TA
Considera que la cobranza de la MDC es arriesgada.	121	161	0	40	0
	37.6	50.0	0.0	12.4	0.0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.1.2.5**



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 12% está totalmente de acuerdo que la MDC realiza cobranza arriesgada, el 88% no está de acuerdo que la cobranza de la MDC es arriesgada.

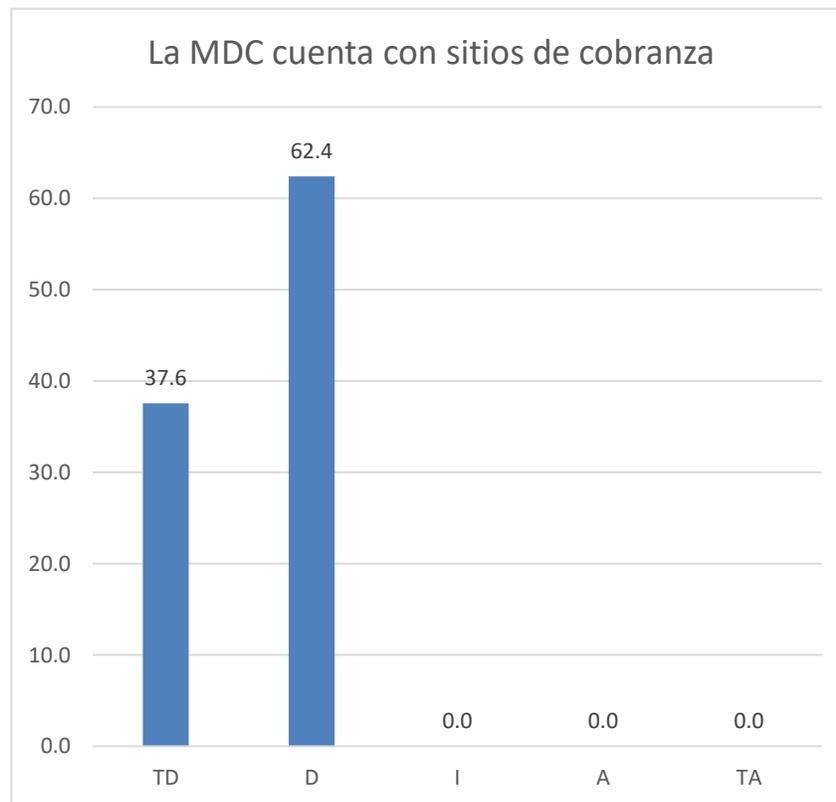
Tabla 4.1.2.6: *La MDC cuenta por puntos de cobranza*

Tabla N° 6

Ítems	TD	D	I	A	TA
La MDC cuenta con diversos sitios de cobranza.	121	201	0	0	0
	37.6	62.4	0.0	0.0	0.0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.1.2.6**



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 0% está totalmente de acuerdo que la MDC cuenta con punto de cobranza, el 100% no está de acuerdo que la MDC cuenta con sitios de cobranza.

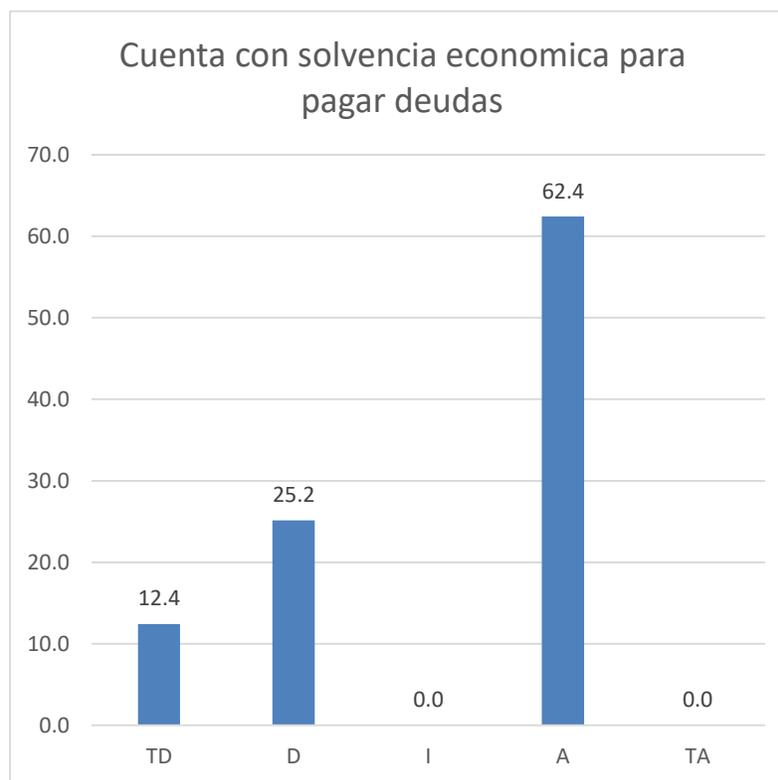
Tabla 4.1.2.7: Cuenta con solvencia para sus deudas

Tabla N° 7

Ítems	TD	D	I	A	TA
Ud. Cuenta con solvencia económica para pagar sus deudas	40	81	0	201	0
	12.4	25.2	0.0	62.4	0.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.2.7



Fuente: Elaboración Propia

Análisis e interpretación de Datos. - Del 100% de encuestados, el 62% está totalmente que tiene solvencia económica, el 38% no está de acuerdo que tiene solvencia para pagar deudas.

## 4.2. Discusión de Resultados

### 4.2.1. Fiabilidad del Instrumento

#### 4.2.1.1. Variable Independiente: Cobranza

Alfa de Cronbach	N° Elementos
<b>.789</b>	<b>7</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El cuestionario sobre cobranza es confiable dado que el alfa de Cron Bach arroja .789, lo que demuestra que es confiable el instrumento.

#### 4.2.1.2. Variable Dependiente: Morosidad

Alfa de Cronbach	N° Elementos
<b>.897</b>	<b>7</b>

*Fuente: Elaboración propia*

El cuestionario sobre morosidad es confiable dado que el alfa de Cron Bach arroja .897, lo que demuestra que es confiable el instrumento.

### 4.2.2. Análisis de la correlación

**Tabla 4.2.2: Análisis de la correlación**

			<b>Cobranza</b>		<b>Morosidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Cobranza</b>	Coeficiente de correlación	<b>1.000</b>		<b>.849</b>
		Sig (bilateral)			<b>000</b>
		N	<b>60</b>		<b>60</b>
	<b>Morosidad</b>	Coeficiente de correlación	<b>.849</b>		<b>1.000</b>
		Sig (bilateral)	<b>.000</b>		
		N	<b>322</b>		<b>322</b>

*Fuente:* Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.

#### **4.2.3. Objetivo General**

Según el análisis de correlación de spearman muestran que existe un grado de incidencia entre la cobranza y la morosidad al .849. (Ver tabla 4.2.2).

**Ñaupas H (2013) Ñaupas, H. (2013)** La investigación correlacional se utiliza cuando se quiere establecer el grado de correlación entre una variable dependiente (Y) y una variable independiente (X).

#### **4.2.4. Objetivo específico N° 1**

Con respecto al análisis de las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Cajaruro podemos decir que el 85 % está totalmente de acuerdo que la cobranza debería ser planificada y anticipada, mientras que el 10% está totalmente en desacuerdo (ver tabla N° 1). El 88% está totalmente de acuerdo que la cobranza debería combinar fuerzas con otras empresas, en cambio el 10% está totalmente en desacuerdo (Ver tabla N° 2). El 95% está de acuerdo que la municipalidad capacite al personal en labores de cobranza, mientras que el 3% no está de acuerdo (Ver tabla N° 3). Asimismo, el 58% está totalmente de acuerdo que la MDC renuncie a los elevados índices de morosidad, en cambio el 33% opina estar en desacuerdo (Ver Tabla N° 4). El 85% de encuestados concluye estar de acuerdo que la MDC utiliza estrategias de cobranza, mientras que el 3% está totalmente en desacuerdo (Ver tabla N° 5). El 78% está de acuerdo que la MDC cumple con sus actividades pensando en los contribuyentes, mientras que el 17% está totalmente en desacuerdo (Ver tabla N° 6). Del mismo modo el 85% está totalmente de acuerdo que la MDC cuente con tecnología adecuada para la cobranza, en cambio el 15% está totalmente en desacuerdo (Ver tabla N° 7).

#### **Concepto de Cobranza**

La cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún bien y/ o servicio.

#### **4.2.5. Objetivo específico N° 2**

Con respecto al nivel de morosidad en la Municipalidad Distrital de Cajaruro este se ve incidido porque el 63% está totalmente de acuerdo que el empleador ha aumentado su salario, mientras que el 37% está completamente en desacuerdo (Ver tabla N° 1). El 88% está completamente de acuerdo que las empresas han aumentado su producción, en cambio el 12% está totalmente en desacuerdo. (Ver tabla N° 2). El 0% está completamente de acuerdo que no tiene capacidad para endeudarse, mientras que el 88% está completamente en desacuerdo en endeudarse. (Ver Tabla N° 3). El 0% está completamente de acuerdo que la MDC es exigente cuando se está atrasado en los pagos, en cambio el 100% está totalmente en desacuerdo que la MDC es exigente con los pagos atrasados. (Ver Tabla N° 4). El 12% considera que la cobranza de la MDC es arriesgada y el 88% está completamente en desacuerdo que la cobranza en la MDC es arriesgada. (Ver Tabla N° 5). El 0% está completamente de acuerdo que la MDC cuenta con sitios de cobranza y el 100% está totalmente en desacuerdo que la MDC cuenta con sitios de cobranza. (Ver tabla N° 6). El 62% está completamente de acuerdo que cuenta con solvencia económica para pagar sus deudas y el 38% está completamente en desacuerdo que cuenta con solvencia económica. (Ver tabla N° 7).

#### **Concepto de morosidad**

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

**Según Brachfield, P. (2003)**, el término morosidad es a veces confuso, puesto que es utilizado indistintamente para referirse a conceptos diferentes.

La palabra morosidad tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes. También en el lenguaje económico se utiliza el término de la morosidad para referirse en el sentido más amplio de la palabra al conjunto de los dos conceptos anteriores.

Por consiguiente, en el lenguaje empresarial (y también en el coloquial) la palabra morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago como para mencionar las deudas incobrables.

Asimismo, en términos económicos se utiliza el término de la morosidad para referirse al incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de las empresas en un país.

Tampoco existe un pleno acuerdo en el uso del vocablo morosidad, puesto que mientras hay empresas que lo utilizan para designar a aquellos créditos vencidos que no se han cobrado; pero solo después que hayan pasado varios meses- habitualmente entre tres y cuatro meses-desde su vencimiento. En cambio, otras compañías solo lo utilizan para los créditos dudosos debidamente dotados con provisiones por insolvencias. Otras empresas esperan más de seis meses para considerar a un cliente como moroso. También hay compañías que emplean el término “morosos” para denominar todos los saldos de clientes ya vencidos, pero no cobrados dentro del plazo

contractual, aunque solo hayan transcurrido unos cuantos días desde el vencimiento de pago.

Para el autor de esta obra el término “morosidad” es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago; es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad. Por lo tanto moroso es aquel deudor que paga tarde pero paga, o sea no se trata de un incumplimiento definitivo de la obligación si no un cumplimiento tardío de la misma. No obstante, el autor a lo largo de este libro también utiliza la palabra morosidad en su sentido más amplio para denominar las situaciones generalizadas de demoras e incumplimientos, tanto provisionales como definitivos, en los pagos a los acreedores.

#### **4.2.6. Objetivo específico N° 3**

Las estrategias formuladas en el presente trabajo de investigación, resaltan dos estrategias, consideradas principales en el contexto de la variable independiente y dependiente.

De la variable independiente - Cobranza

El 85% de encuestados concluye estar de acuerdo que la MDC utiliza estrategias de cobranza, mientras que el 3% está totalmente en desacuerdo (Ver tabla N° 5), Es de vital importancia la implementación por parte de la Municipalidad distrital de Cajaruro las estrategias de cobranza, va a permitir realizar cobranza por todo concepto, planificada y orientada a brindar facilidades al contribuyente, de esta manera obtener en corto plazo, resultados en bien de la población.

De la variable dependiente – Morosidad

El 0% está completamente de acuerdo que la MDC cuenta con sitios de cobranza y el 100% está totalmente en desacuerdo que la MDC cuenta con sitios de cobranza. (Ver tabla N° 6). Promover y facilitar los puntos de cobranza a los contribuyentes tiene relación con la mejora del servicio, su implementación constituye un avance sustancial a la mejora por cobranza municipal.

**La Propuesta** fue validada por el experto en temas administrativos, Licenciado en Administración, actual Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Cajaruro, se adjunta los resultados de la evaluación

#### **4.2.7. Hipótesis**

Según el coeficiente de correlación de Spearman que arrojó un indicador de .849 se acepta la Hipótesis de trabajo y se rechaza la Hipótesis Nula.

Ñaupas, H. (2013) La hipótesis es una respuesta imaginativa, creadora, a veces intuitiva que el investigador fórmula para dar respuesta al problema científico.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACION**

## **5.1. TITULO**

“La cobranza y su incidencia en la morosidad de la municipalidad Distrital de Cajaruro”

## **5.2. OBJETIVO**

### **5.2.1. Objetivo principal**

Determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

### **5.2.2. Objetivos específicos**

- a) Analizar las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Cajaruro.
- b) Determinar el nivel de morosidad en la Municipalidad \*Distrital de Cajaruro.
- c) Proponer estrategias de cobranza para disminuir los niveles de morosidad en la municipalidad Distrital de Cajaruro.
- d) Validar la propuesta.

## **5.3. DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

### **5.3.1. VISIÓN DESARROLLO DEL DISTRITO DE CAJARURO AL 2021.**

Cajaruro, es un distrito con potencial en agricultura y ganadería, territorialmente es el distrito más extenso de la región amazonas y el tercero a nivel nacional su suelo de adecua al cultivo de diversos productor como el arroz, café, cacao y cultivos de consumo local, también se desarrolla la actividad ganadera siendo esta una de las actividades que también contribuye al desarrollo del distrito; cuenta con recursos hídricos que son

aprovechados para las actividades de sus comunidades, se orienta a través de la educación ser el Mejor distrito de la región Amazonas al bicentenario del Perú.

### **5.3.2. VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL**

Ser una empresa corporativa, competitiva, moderna y eficiente, de buena imagen y aceptación de la población, manejada con altos valores éticos y morales y comprometida con la filosofía de su misión, involucrando a la comunidad en su gestión.

### **5.3.3. MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL**

La Municipalidad Distrital de Cajaruro, se propone a contribuir a mejorar las condiciones básicas de vida y salud de toda la población de la jurisdicción, velar por el compromiso de servir con oportunidad y calidad a los pobladores de Cajaruro y mejorar cada vez con un mejor servicio.

### **5.3.4. Valores de la Organización municipal**

**El respeto:** Se proyecta por parte de los funcionarios ediles, una comunicación y relación de respeto y amabilidad hacia los pobladores que demanda una atención de calidad y calidez, sin importar su condición social.

**El Bien Común:** El señor Alcalde, plana de regidores, funcionarios y trabajadores, tienen como prioridad hacer un trabajo eficaz para el desarrollo sostenible y generar bienestar a la población.

**La Democracia Participativa:** El Alcalde, Plana de regidores y trabajadores de la Municipalidad realizan una gestión democrática y participativa, en todos los niveles de la organización involucrando a los miembros de la comunidad en su participación.

**Solidaridad:** El Señor alcalde, plana de regidores, trabajadores de la municipalidad de Cajaruro, practican con éxito este importante valor para fortalecer la unión y amor hacia nuestros semejantes

**Reconocimiento:** Es la valoración de la actitud de incorporar a su acervo institucional las diversas iniciativas, experiencias y propuestas que se han desarrollado desde diversos ámbitos de organizaciones

### 5.3.5. Análisis Foda

La matriz Foda, permite identificar las características internas de la organización municipal, asimismo permite definir las condiciones externas donde opera la organización.



#### **FORTALEZ**

F-1 La municipalidad cuenta con instalaciones propias modernas que permiten una adecuada atención a los contribuyentes de forma segura.

F-2 De acuerdo a nueva estructura funcional la Gerencia de Rentas, le han sido implementadas las sub gerencias de fiscalización, tránsito y transporte.

F-3 Liderazgo del alcalde con capacidad de gestión, para hacer uso del dialogo con las autoridades y población en general.

F-4 capacidad de personal de Proactivo en sus funciones de servicio al contribuyente.

F-5 Eficiente comunicación entre la alta dirección y las áreas involucradas.

## **OPORTUNIDAD**



O-1 Tener representación como municipalidad distrital ante el AMPE y honrar los compromisos como gobierno local.

O-2 La recepción y trasferencias de competencias presupuestales que permiten fortalecer la capacidad de gestión ante la población.

O-3 Gestión ante las diversas entidades del estado, como propuesta de obras y obtención de recursos financiero de base municipal.

O-4 Posicionamiento de la imagen de la municipalidad en todo el distrito

O-5 Estructura funcional adecuada moderna que permite la optimización de los recursos humanos y financieros.

O-6 Compromiso personal de la primera autoridad de alta dirección de la MDC, al momento de definir y revisar las grandes líneas estratégicas y participación vecinal, basada en la mejora de calidad de vida continua.

## **DEBILIDADES**



D-1 No cuenta con recursos humano idóneo para la efectiva cobranza en forma efectiva con calidez y efectividad.

D-2 Software limitado e inadecuado para el desarrollo de las actividades de cobranza en la MDC.

D-3 No se cuenta con sistema optimo que garantice que todas las actividades de cobranza estén organizadas y controladas de acuerdo a normas internas e ISO (norma que mide la calidad).

D-4 La MDC no mide en periodos de forma sistemática y directa el grado de satisfacción de los contribuyentes.

D-5 La MDC no dispone de un sistema de indicadores que la orienta respecto al grado de satisfacción de los contribuyentes.

D-6 No existe un sistema de quejas y sugerencias que los contribuyentes realicen con normalidad, no se ha establecido un sistema de indicadores que determinen la eficiencia y la eficacia de los procesos de soporte (administrativo).

## **AMENAZAS**



A-1 La centralización del gobierno central y regional al impartir políticas públicas no inclusivas a los gobiernos locales. Falta de desconcentración de recursos y funciones administrativas.

A-2 Programa de inversiones y gastos de funcionamiento del PGRLM dependen de la capacidad de financiamiento de Tesoro Público.

A-3 Entorno de un segmento de la población susceptibles de persuadir por falsos dirigentes que intentan desestabilizar la gestión municipal, equivocando el conductor de acercamiento autoridad-pueblo.

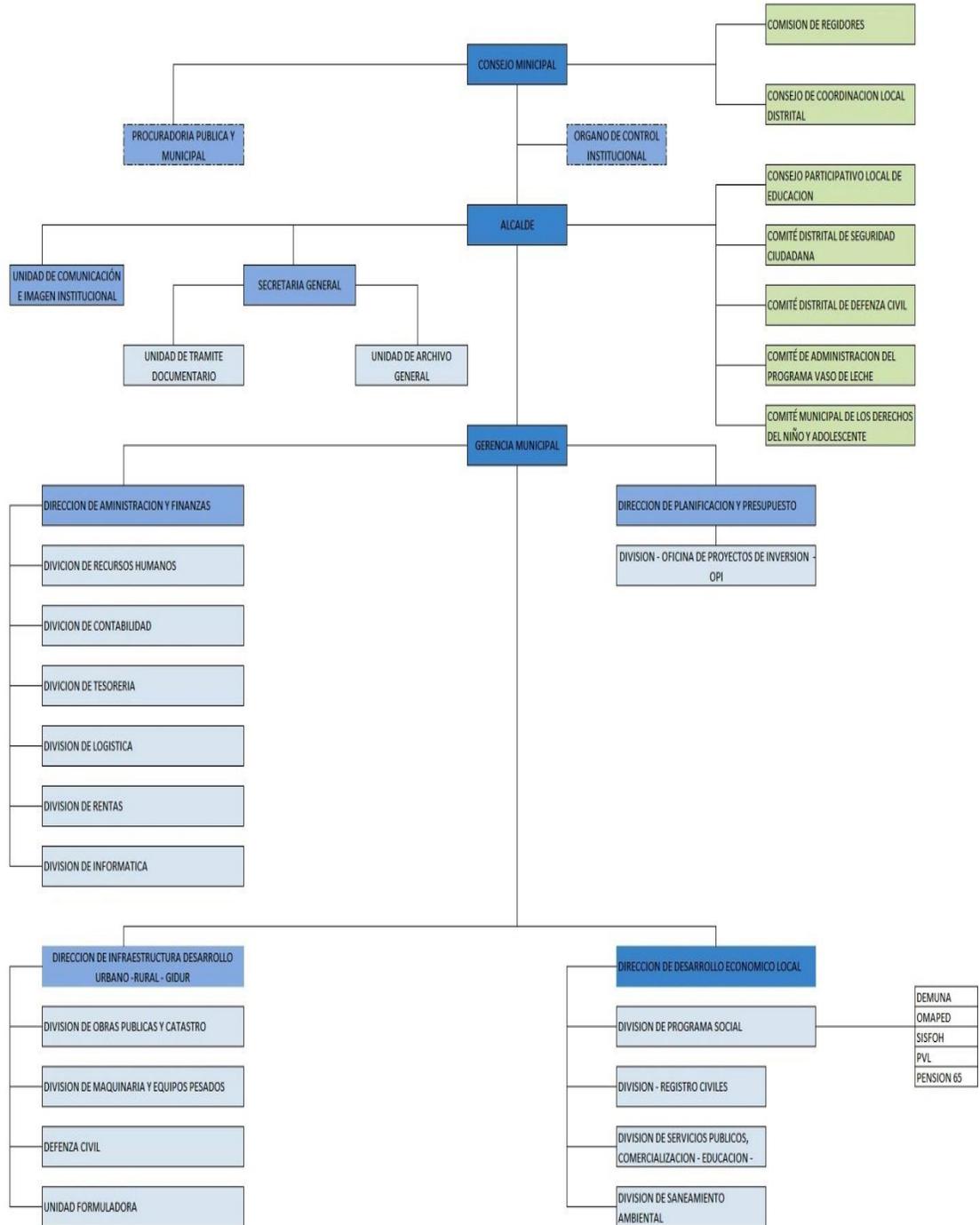
A-4 Incremento de destrucción de los recursos naturales del Distrito e incremento de los problemas sociales.

A-5 Aumento de invasores de terreno de propiedad municipal.



### 5.3.6. Organigrama funcional

#### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO



#### 5.4. PLAN DE ACTIVIDADES

De la Operacionalización de la variable independiente se plantea solución al problema.

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PERIODO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COSTO</b>
<b>01</b>	La cobranza de forma planificada y anticipadamente.	<b>Ago. a Nov. 2016. (4 Sesiones)</b>	Empresa de Servicios Generales Utcubamba SRL	<b>2,000.00</b>
<b>02</b>	Combinar sus fuerzas con otra empresa a fin de realizar la cobranza.	<b>Convenio inter – institucional Ago. a Dic. (5 Sesiones)</b>	Gerente de Rentas MDC y Farmacia Bagua Grande	<b>1,000.00</b>
<b>03</b>	Capacitar a personal a fin de realizar labores de cobranza.	<b>Ago. a Nov. 2016 (4 Sesiones)</b>	Empresa de servicios empresariales Chiclayo SAC.	<b>1,250.00</b>
<b>04</b>	Estrategias Innovadoras para la cobranza.	<b>Ago. a Set. 2016 (02 sesiones)</b>	Consultora Levanto SAC	<b>1,000.00</b>
<b>05</b>	Tecnología moderna para sus actividades de cobranza.	<b>Oct a Dic. 2016 (3 Sesiones)</b>	Equipos y software de Empresas SAC	<b>7,000.00</b>
<b>TOTAL: S/.</b>				<b>12,250.00</b>

## **5.5. Desarrollo del plan de actividades**

### **5.5.1. Actividad 01: Planificar la Cobranza**

La empresa de Servicios Generales Utcubamba SRL, realiza la planificación por el periodo de 4 meses (Ag. –Nov. -2016), en la Municipalidad Distrital de Cajaruro, convocando entre otros aspectos de cambio, la participación de los trabajadores, contribuyentes o usuarios del servicio, instituciones públicas y privadas del ámbito jurisdiccional del distrito de Cajaruro, asimismo propone, planificar las acciones básicas siguientes:

- a) Realizar un diagnóstico y/o análisis de la recaudación por todo concepto en el municipio de Cajaruro los últimos cinco años, lo anterior con el propósito de conocer las características más influyentes del comportamiento sobre el pago de tributos y otros.
- b) Incentivo a la población orientado a formalización de una cultura tributaria
- c) Orientación que debe iniciar en las IE, con nuevo enfoque de política municipal que conlleve a generar conciencia tributaria en todos los sectores, debiendo acompañar cronograma de trabajo.
- d) Depuración de bases de datos de los contribuyentes en los diferentes servicios. (Recolección de RS, Impuesto Predial, Servicios de Agua, alcantarillado, parques y jardines, cementerio, entre otros.)
- e) Establecer una estrategia de avisos de cobro por diferentes vías con el seguimiento respectivo y actualizaciones constantes. Mejorar el proceso de notificaciones para cobro judicial.
- f) Hacer una actualización de campo, para que a todas las personas que se les prestan los servicios, paguen por ellos, ya que hay muchos que no se encuentran registrados y por ende no pagan. Por ejemplo: recolección de residuos sólidos.

- g) Así mismo, en este mismo punto, se considera necesario que se establezca un convenio con Universidades, Institutos o ONG(s) a fin considerar el apoyo de estudiantes de tener la asistencia técnica y actualización del estudio de RS. Esta política a considerar tiene que ser compartida con los Centros Poblados.
- h) Aplicar la Ley de Simplificación administrativa, para que los mismos sean expeditos y con ello mejorar la gestión municipal y la satisfacción del usuario final.
- i) Crear un sistema informativo capaz de llegar a la población con la información detallada de cómo se invierten los impuestos, tasas y otros que cancelan, así como la importancia de estar al día en el pago de las obligaciones municipales.
- j) Elaborar un Plan de trabajo 2016-2017 de manera articulada con los diferentes sub gerencias ligadas a los procesos vinculados a ingresos municipales, es decir construir un cronograma en el cual se detallan las actividades a realizar, así como los objetivos a alcanzar. Liderado por la Gerencia de rentas MDC.

Realizar una evaluación trimestral y semestral (Consolidado) focalizada para determinar el avance en el desarrollo de las distintas actividades. (Tiempo, costos, riesgos, otros).

#### **5.5.2. Actividad 02: Combinar fuerzas**

El sistema de cobranza para los servicios básico como agua, desagüe, parques y jardines y por ser de periodicidad mensual, se realizará en la MDC y la empresa privada “**Farmacia Bagua Grande**” ubicado en la céntrica Av. Chachapoyas Cdra. 21 en la Capital de la Provincia de Utcubamba. (Formulación de convenio institucional de acuerdo a recaudación en %).

Adquirir sistema y hacer un monitoreo de la puesta en operación en donde los contribuyentes podrán cancelar en la Farmacia Bagua

Grande y cualquier lugar (Largo Plazo) y con eso ganar en tiempo y facilidad de pago. (estimado en 200.00 Administrativo)

Comunicación radial de información con programa de acercamiento a la población municipal basada en objetivos proyectados a corto plazo. (estimado a 800.00 en 5 meses)

Este programa radial estará enfocado en temas educativos, relacionado al medio ambiente, programa de residuos sólidos y cultura tributaria por el espacio de 2 horas semanales.



Vista frontal de fachada Principal de “FARMACIA BAGUA GRANDE”, dedicado a venta de Productos médicos y servicios bancarios (Agente BCP). Ubicado en Av. Chachapoyas Cdra. 21 – Bagua Grande – Amazonas – Perú.

### **5.5.3. Actividad 03: Capacitar al Personal**

Es de vital importancia que el talento humano esté debidamente preparado para desempeñar con éxito la función de cobranza, permitiendo mantener contacto con el administrado. El trabajo en equipo divide las tareas y dobla los resultados.

Se establece cronograma de capacitación para el personal del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Cajaruro. El empoderamiento y manejo del recurso humano y logístico es

fundamental para cumplir con el Objetivo de persuadir, informar, registrar y consolidar las acciones de servicio. (Problemas, actualizaciones, caídas de sistema, entre otros).

Ítem	Actividad	Temario	Duración
01	Gestión de Cobranza en la MDC	Dinámica de Grupo de trabajo	08 Ago.
		Manejo de conflictos y actitud proactiva	09 Set.
02	Servicio al Cliente	<sup>1</sup> Team Building	14 Oct.
		Trabajo en Equipo	16 Nov.

<sup>1</sup>Team Building: Evento de participación para el equipo humano de una empresa, para fomentar las relaciones personales y reforzar el espíritu de equipo, se trata de retar a los participantes para conseguir superar una serie de pruebas o retos y conseguir un objetivo determinado.

#### 5.5.4. Actividad 04: Estrategias innovadoras de cobranza

La empresa Levanto SAC, considera necesario establecer cronograma de trabajo por 2 meses (Ago a Set.2016), para determinar estrategias innovadoras de cobranza que se aplicaran en la administración de la municipalidad distrital de Cajaruro.

#### Estrategias Innovadoras

- a. Se requiere previo estudio de **factibilidad**, emitir ordenanza municipal para aplicación solo por 2 años consecutivos descuento del 30% para el cobro de tributos y tasas de pagos cuyos vencimientos sean inferiores y/o hasta por 5 años, paralelamente realizar “AMNISTIA TRIBUTARIA”, por el lapso de 03 meses (Enero - Marzo) por el mismo lapso.- Estrategia concéntrica.

- b) Los administrados deberán ser persuadidos e incentivados para el pago de los tributos o arbitrios en los primeros meses del año (Amnistía), por considerarlo estratégico y coincidir devengue de tributos.
- c) Promover e incentivar a contribuyentes puntuales la implementación del descuento de 8%, 6% y 4% por pago adelantado de tributos municipales anuales, previo estudio de adaptabilidad del tributo.
- d) Ubicar información en la página Web de la MDC, resaltando los beneficios de pagos con puntualidad, ordenanza aplicada a descuentos y cultura tributaria.
- e) Pagos con tarjeta de débito y crédito a través de convenio con el banco de la nación, información se debe solicitar y proponer al usuario para su atención, con manejo de información adecuada a la solución de conflictos.

### **Estrategia de acercamiento al administrado**

Comunicar a los usuarios debe ser política de la gestión de gobierno de la MDC

- a) La comunicación debe ser reflejada a los usuarios mediante los medios de comunicación radial y escrito dando un mecanismo de acercamiento y proyección de las futuras recaudaciones en beneficio de la población. Es importante resaltar que en carácter administrador los tributos o tasas recaudadas le pertenecen a la población y a la MDC devolver en bienes y servicios u obras para el bien común.
- b) Emitir cartas recordatorias o comunicación telefónica haciendo recordar a los deudores sobre el estado de su deuda vencida.
- c) Determinar por ordenanza municipal, estableciendo beneficios por deudas vencidas, obligaciones que tienen que ser

comunicadas por escrito, con fecha de vencimiento y por única vez.

**Pago puntual:** Los contribuyentes que cumplen con el pago de sus obligaciones también deben ser identificados, ya sea para reconocer su pago oportuno o, por lo menos, para no gastar en acciones de cobranza preventiva (recordatorios, por ejemplo) que sean innecesarias. Esta categoría sólo aplica a las deudas del año en curso, pues todas las deudas de años anteriores ya estarán vencidas.

#### **5.5.5. Actividad 05: Tecnología moderna**

Considerado como estrategia Genérica, a evaluar en 2 meses con igual número de sesiones incluye a los funcionarios de la gerencia de rentas, agosto y setiembre 2016.

Renovación de equipos de cómputo y equipos afines para atender a los clientes con eficiencia y eficacia, en las funciones regulares de cobranza. Asimismo, muebles y enseres y ambiente adecuado para la atención al usuario.

Actualmente la MDC no cuenta con cobranza automatizada, al adquirir nuevos equipos va a permitir mejorar la atención al usuario y presentar la información en forma oportuna, mejorara la aplicación de deudas por morosidad.

La implementación o adquisición de Propuesta será financiada con recursos del FONCOMUN en un 60% y 40% con recursos directamente recaudados de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

La sub gerencia de Recursos Humanos, efectuará el proceso de selección del talento humano, en coordinación con el área de imagen institucional la modalidad de contratación dependerá de la fuente de financiamiento.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1. Conclusiones

- a. La cobranza incide en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruero, dado que el coeficiente de correlación de Pearson arroja .849
- b. Las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Cajaruero son La cobranza planificada, combinar fuerzas con otras empresas, capacitar al personal, contar con estrategias innovadoras de cobranza y adquirir equipo con tecnología de punta.
- c. La Propuesta fue validada por el experto Licenciado en Administración Euler Maldonado Zamora, actual funcionario de la Municipalidad Distrital de Cajaruero que viene desempeñando el Cargo de Gerente Municipal y con una experiencia de 10 en la Administración y Gestión Pública.

## **6.2. Recomendaciones**

- a) Implementar las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Cajaruro, dado que la morosidad es elevada.
- b) Disminuir el nivel de morosidad en la Municipalidad Distrital de Cajaruro aplicando los indicadores macroeconómicos y microeconómicos.
- c) Validación de la propuesta ya que ha sido certificada por el experto Licenciado en Administración Euler Maldonado Zamora, actual funcionario de la Municipalidad Distrital de Cajaruro que viene desempeñando el Cargo de Gerente Municipal y con una experiencia de 10 en la Administración y Gestión Pública

## Referencias

- © **Cooperación Alemana al Desarrollo-GTZ:** Programa Gobernabilidad e Inclusión de la Deutsche. Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH
- Alfaro, J. (2011).** Tributación Municipal. Perú: Centro de Estudio Gubernamentales
- Alfaro, J. y Rühling, M. (2007),** La incidencia de los gobiernos locales en el impuesto predial en el Perú. Investigación. Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (INICAM).
- Bernal (2010), Método inductivo – deductivo.**
- Brachfield, P. (2003), Morosidad.**
- Cárdenas G., Maribel V., Blanca (2014),** Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud.
- Compendio de Leyes de Municipalidades:** Dr. Teodoro Zapata Valle – Abogado – Lima 2015 – Perú. Félix Vargas, Tesorero Municipal- Gerardo Ortega, Planificador Institucional
- Deluze, G. (1987),** Concepto de estrategias.
- Domingo, Á. (2008),** Investigación propositiva.
- González, J. (2012),** La morosidad.
- Hernández, (2003),** Investigación correlacional.
- Kerlinger (1979).** Investigación no experimental o ex-post-facto.

**Ley orgánica de municipalidades N° 27972 Doctrina, comentario y Sumillado.**

**Mandaloniz, M. (2009)**, Recensiones: sobre el libro «aplazamientos de pago y morosidad entre empresas.

Manual para la Mejora de la Cobranza Ordinaria de los Tributos Municipales.

Manual para mejora de la recaudación del Impuesto Predial en las municipalidades – MEF – Perú primera edición Jun-2011/ Proyecto USAID.

Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis.

**Ñaupas, H. (2013)**, Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis.

Plan estratégico institucional municipalidad distrital de carabaylo 2012-2016, por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ).

**Porter, M. (1996)**. Estrategias. Harvard Business Review.

Recaudación de ingresos municipales-Gerardo Ortega en Prezi – junio 2015

**Sánchez, J. (2009)**. Tesis denominada “La implementación del procedimiento de registro de pagos en el servicio de administración tributaria de Trujillo como medio de extinción de la obligación tributaria municipal”.

**Texto Único Ordenado De La Ley De Tributación Municipal.**

**Valdivia, C. (2014)**. Investigación. Algunos alcances sobre la facultad coactiva de la administración tributaria.

## PAGINAS WEB

Web: [www.gobernabilidad.org.pe](http://www.gobernabilidad.org.pe)

<http://definicion.mx/cobranza/>

Concepto de cobranza - Definición en

DeConceptos.com <http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/cobranza#ixzz4AO0Gdrmb>

<https://definiciona.com/cobranza/#sthash.gAs0ssti.dpuf>

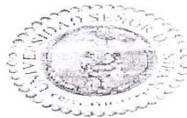
Recuperado en <http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/rapido.htm>

[http://www.municipioaldia.com/sistema\\_tributario\\_municipal.html#.U55VUfl5OSq](http://www.municipioaldia.com/sistema_tributario_municipal.html#.U55VUfl5OSq)

[http://www.municipioaldia.com/municipalidad\\_en\\_el\\_peru.html#.U55V-PI5OSp](http://www.municipioaldia.com/municipalidad_en_el_peru.html#.U55V-PI5OSp)

<http://www.taxfirma.com/practica.php?itemL=MTc=> 2011 Villanueva, Aramayo & Asociados

## **ANEXOS**



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Contabilidad

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA

ENCUESTA

1	Nombre del Juez	LIC. EULER MALDONADO JIMÉNEZ
2	Profesión	LIC. EN ADMINISTRACION
	Mayor Grado Académico obtenido	LICENCIADO
	Experiencia Profesional (en años)	10
	Institución donde labora	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO
	Cargo	GERENTE MUNICIPAL
<u>TESIS</u>		
TITULO: LA COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO		
PROBLEMA: ELEVADO INDICE DE MOROSIDAD EN EL DISTRITO DE CAJARURO		
OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro		
Autor: MANOLO ROY SUCLUPE ALVARADO		
Instrumento evaluado		Encuesta N° 1 Encuesta N° 2
Objetivo de la investigación.		
Detalle del Instrumento:		

.....  
FIRMA JUEZ EXPERTO  
DMI N° 33677023

Ítems preguntas.- ENCUESTA N°2 DIRIGIDA A LOS Contribuyentes del Distrito de Cajaruro	
1 Su empleador ha aumentado su salario.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) Sugerencias: <i>ampliar en constante</i>
2 Considera que las empresas han aumentado su producción.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) Sugerencias: .....
3 Tiene capacidad para endeudarse con créditos bancarios.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) Sugerencias: .....
4 La MDC es exigente cuando usted esta atrazado en los pagos.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) Sugerencias: .....
5 Considera que la cobranza dela MDC es riesgosa.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) Sugerencias: .....
6 La MDC cuenta con diversos sitios de cobranza.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) Sugerencias: .....
7 Usted cuenta con solvencia económica para pagar sus deudas.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) Sugerencias: .....

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO  
 UTCUBAMBA-AMAZONAS  
 FULER MALDONADO ZAMORA  
 CONCEJAL MUNICIPAL

Ítems preguntas.- ENCUESTA N°1 DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MDC	
1. La MDC realiza la cobranza de forma planificada y <u>anticipadamente con objetivo</u> es alinear los recursos y potencialidades para el logro de sus metas.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( ) Sugerencias..... .....
2. La MDC estaría dispuesta a combinar sus fuerzas con otra empresa a fin de realizar la cobranza.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( ) Sugerencias..... .....
3. La MDC está dispuesta capacitar a personal a fin de realizar labores de cobranza.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( ) Sugerencias..... .....
4. La MDC está dispuesta a renunciar a los índices altos de morosidad.	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( ) Sugerencias..... .....
5. La MDC utiliza estrategias innovadoras para la cobranza. ✓	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( ) Sugerencias..... .....
6. La MDC realiza sus actividades pensando en satisfacer a sus contribuyentes. ✓	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( ) Sugerencias..... .....
7. La MDC cuenta con tecnología moderna para sus actividades de cobranza. ✓	A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( ) Sugerencias..... .....

  
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJAMARCA  
 UTCUBAMBA-AMAZONAS  
 JULIO MALDONADO ZAMORA  
 JEFE MUNICIPAL

ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA  
(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: EULER MALDONADO ZAMORA

Cargo: GERENTE MUNICIPAL

Empresa: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO

Por favor, valorar la concepción de la propuesta:

1. **Problema en estudio:** LA COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO.

Bien concebido (X)	Haría los siguientes cambios
Deficiente ( )	

2. **Objetivo:**  
Determinar la incidencia de la cobranza en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.

Bien concebido (X)	Haría los siguientes cambios
Deficiente ( )	

3. **Fundamento teórico:** Establecer la relación de cobranza y morosidad en la actual situación técnico administrativa, implicancia o consecuencia en la Municipalidad Distrital de Cajaruro. El tipo de investigación descriptiva correlacional, como diseño no experimental aplicado a la cobranza y su incidencia en los resultados de la gestión gubernamental como gobierno local.

Bien concebido (x)	Haría los siguientes cambios
Deficiente ( )	

4. **Estrategias para el cambio:** Consideras en la Propuesta de la investigación y conclusiones del trabajo aplicado.

Bien concebido (x)	Haría los siguientes cambios
Deficiente ( )	

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO  
UTCUMANGA - MAZORRAS

EULER MALDONADO ZAMORA  
GERENTE MUNICIPAL

FIRMA Y SELLO



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES – ESCUELA DE CONTABILIDAD

TITULO DE TESIS: LA COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO

ENCUESTA N° 02 Dirigida a los Contribuyentes del Distrito de Cajaruro						
DESCRIPCION		TD	D	I	A	TA
01	Su empleador ha aumentado su salario.					
02	Considera que las empresas han aumentado su producción.					
03	Tiene capacidad para endeudarse con créditos bancarios.					
04	La MDC es exigente cuando usted esta atrasado en los pagos.					
05	Considera que la cobranza dela MDC es arriesgada.					
06	La MDC cuenta con diversos sitios de cobranza.					
07	Usted cuenta con solvencia económica para pagar sus deudas.					

TD : Totalmente en Desacuerdo  
D : Desacuerdo  
I : Indiferente

A : Acuerdo  
TA : Totalmente de Acuerdo

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO  
UTUBAMBA-AMAZONAS

FULE, MALDONADO ZAMORA  
REGISTRADO MUNICIPAL

**ENCUESTA N° 01**  
**DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO**

DESCRIPCION	TD	D	I	A	TA
01 La MDC realiza la cobranza de forma planificada y anticipadamente, con objetivo es alinear los recursos y potencialidades para el logro de sus metas.					
02 La MDC estaría dispuesta a combinar sus fuerzas con otra empresa a fin de realizar la cobranza.					
03 La MDC está dispuesta capacitar a personal a fin de realizar labores de cobranza.					
04 La MDC está dispuesta a renunciar a los índices altos de morosidad.					
05 La MDC utiliza estrategias innovadoras para la cobranza.					
06 La MDC realiza sus actividades pensando en satisfacer a sus contribuyentes.					
07 La MDC cuenta con tecnología moderna para sus actividades de cobranza.					

TD : Totalmente en Desacuerdo  
 D : Desacuerdo  
 I : Indiferente

A : Acuerdo  
 TA : Totalmente de Acuerdo

  
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAJARURO  
 UTCURAMBA-AMAZONAS  
 RUI. MALDONADO ZAMOR  
 DIRECTOR MUNICIPAL

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<b>General:</b> ¿Cómo incide la Cobranza en la Morosidad en la Municipalidad Distrital de Cajaruro?	<b>OBJ. GENERAL</b> Determinar la incidencia de la cobranza en la fluencia del Control Interno en la Morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.  <b>OBJ. ESPECÍFICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Cajaruro.</li> <li>Determinar el nivel de morosidad en la Municipalidad Distrital de Cajaruro.</li> <li>Proponer estrategias de cobranza para disminuir los niveles de morosidad en la municipalidad Distrital de Cajaruro.</li> <li>Validar la propuesta.</li> </ul>	<b>Ho</b> La Cobranza no incide en la morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.  <b>H1</b> La Cobranza si incide en la Morosidad de la Municipalidad Distrital de Cajaruro.	<b>Variable Independiente</b>  <b>Cobranza</b>	Estrategias	Empresarial	
			<b>Variable Dependiente</b>  <b>Morosidad</b>		Factores Macroeconómicos	Ofensiva o de crecimiento
						Defensiva
						Concéntrica
						Genéricas
				Salario		
			Factores Microeconómicos	Endeudamiento		
				Lugares		
				Solvencia Económica		
				Exigencia		

