

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

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR
LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN,
2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

**Bach. Silva Santisteban Yolanda Isabel
<https://orcid.org/0000-0001-7050-2776>**

Asesor:

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

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TITULO

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN, 2019**

Silva Santisteban Yolanda Isabel

Autora

Mg. Zuñe Chero Linder

Asesor

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco

Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Ríos Cubas Martín Alexander

Secretario del Jurado de Tesis

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety

Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios que me ha dado la fortaleza y las energías para alcanzar este sueño logrado. A mis padres: Leonor y Maximiliano pilares fundamentales en mi vida sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que soy. Su tenacidad y su incansable lucha han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino también para mis hermanas, a quienes también va dedicada la presente tesis.

Yolanda Isabel Silva Santisteban

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta el día de hoy, y a cada uno de las personas que forman parte de mi vida.

La presente tesis es un esfuerzo en la cual se terminó gracias y al gran apoyo moral de mis padres quienes fueron el aliento y mi fuerza para seguir adelante. De igual manera agradecer no solo por estar presentes aportando buenas cosas a mi vida, si no por los grandes momentos de felicidad y diversidad de emociones que siempre han causado, me refiero a mis hermanas.

Agradecer a mi asesor del curso de Investigación por las asesorías que recibí durante el desarrollo del curso.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a los que me encantaría agradecer por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

RESUMEN

La investigación denominada “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten”, señala de manera inequívoca, que la entidad edil deberá incidir en mejorar sus estrategias de recaudación, y para lo cual deberá emprender un conjunto de políticas de cobranzas, que involucren tanto al personal encargado de la recaudación de la municipalidad, como a toda la población del distrito, y sobre todo, a aquellos grandes contribuyentes, no debiendo olvidar asimismo, que los antecedentes de la informalidad tributaria en Ciudad Eten es un tema muy recurrente, y no son pocas las administraciones municipales que han tenido este problema por la escasa cultura tributaria de la ciudadanía.

Por lo expuesto la formulación del problema encontrado fue de la siguiente manera ¿Si se implementan estrategias de cobranzas se mejorará la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten? Se justifica el presente trabajo porque permitió contrastar la realidad respecto a las causas por las cuales la municipalidad no logra recaudar debidamente sus impuestos y tributos. La hipótesis demostró que las estrategias de cobranzas mejorarán la recaudación tributaria en la entidad edil. El objetivo general fue determinar en qué medida las estrategias de cobranzas mejorarán la recaudación tributaria, en tanto la investigación es del tipo descriptivo, y No experimental.

Palabras Claves: Estrategias de cobranza, Recaudación, Políticas de cobranzas.

ABSTRACT

This research work, called "Collecting Strategies to Improve Tax Collection at the District Municipality of Ciudad Eten", unequivocally states that the building entity should have an impact on improving its collection strategies, and for which it must undertake a set of collection policies, involving both the staff in charge of the municipality's income area, and for which it must undertake a set of collection policies, involving both the staff in charge of the municipality's income area , like the entire population of the district, and above all, those great taxpayers, should not forget also, that the background of tax informality in Ciudad Eten is a very recurring issue, and there are few municipal administrations that have had this problem because of the lack of an adequate tax culture on the part of the population.

From the above the research problem was raised as follows, will implementing collection strategies improve tax collection in the district municipality of Ciudad Eten? The investigation is justified because it allowed to contrast the reality with regard to the reasons why the municipality fails to properly collect its taxes and taxes. The hypothesis showed that collection strategies will improve tax collection in the municipality. The overall objective was to determine the extent to which collection strategies will improve tax collection in the municipality, as long as the research is of the descriptive type, with a non-experimental design.

Keywords: Collection Strategies, Collection, Collection Policies.

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| Aprobación del jurado | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1 Realidad problemática | 10 |
| 1.2 Trabajos Previos..... | 15 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema..... | 23 |
| 1.4 Formulación del problema | 35 |
| 1.5 Justificación e Importancia del estudio. | 35 |
| 1.6 Hipotesis..... | 36 |
| 1.7 Objetivos | 36 |
| II. MÉTODO | 37 |
| 2.1 Tipo y Diseño de la Investigación | 37 |
| 2.2 Variables y Operacionalización | 38 |
| 2.3 Población y Muestra | 42 |
| 2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .. | 42 |
| 2.5 Procedimientos de Análisis de Datos..... | 43 |
| 2.6 Criterios éticos | 43 |
| 2.7 Criterios de rigor científico | 44 |
| III. RESULTADOS | 45 |
| 3.1. Resultados..... | 45 |
| 3.2. Discusión de los Resultados | 54 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3. Propuesta de la investigación | 66 |
| IV. Conclusiones y Recomendaciones | 83 |
| REFERENCIAS | 87 |
| ANEXOS | 93 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables | 40 |
| Tabla 2. Comparación de los EE. FF periodos enero – setiembre 2018 y enero – setiembre 2019 | 62 |
| Tabla 3. Presupuesto de los gastos corrientes y de capital | 69 |
| Tabla 4. Presupuesto de ingresos | 69 |
| Tabla 5. Presupuesto de ingresos, Foncomun, varios y canon..... | 69 |
| Tabla 6. Desagregado porcentual del presupuesto de gastos | 70 |
| Tabla 7. Desagregado porcentual del Presupuesto de ingresos del canon | 70 |
| Tabla 8. Presupuesto de ingresos IPM y varios porcentual | 70 |
| Tabla 9. Presupuesto del Impuesto predial, alcabala porcentual | 71 |
| Tabla 10. Presupuesto ingresos tasas, prestaciones y multas porcentual | 71 |
| Tabla 11. Presupuesto de ingresos Vaso de leche..... | 71 |
| Tabla 12. Resumen de las Estrategias Tributarias | 81 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La evasión tributaria no es una problemática reciente, y es considerada como una situación bastante anómala que incentiva a los negocios a no atender debidamente a sus obligaciones con el Estado y en nuestro caso, con la municipalidad de Eten, debiendo destacarse que una las acciones que más se encuentran relacionadas con la ilicitud tributaria es la elusión, que en el contexto legal es considerada como el acto de no declarar los impuestos, o que, a través de algunos vacíos legales, tienen el objeto de reducir los ingresos tributarios que por obligación les corresponde a los contribuyentes en perjuicio de la entidad edil.

Este tipo de situaciones ha dado lugar a una serie de inconvenientes en las funciones de recaudación por parte de la entidad edil de Ciudad Eten, generando menores ingresos, y que también se ve reflejado en menor realización de obras y en brindar servicios totalmente deficientes, por lo que urge tomar medidas inmediatas con el propósito de reducir los índices de morosidad, así como emprender de manera urgente una lucha frontal contra la informalidad con acciones respaldadas por la ley.

Debe destacarse que lo que se busca es conocer en detalle qué estrategias de cobranzas son las que se deberían implementar a fin de mejorar la recaudación, así como identificar los factores que vienen causando estos elevados índices de evasión. Los contribuyentes deben entender que con el pago de sus obligaciones se podrá cumplir con las principales necesidades de la población, es decir, que deberían comprender que sus pagos están relacionados con el compromiso social que tienen las autoridades para con sus conciudadanos, esta coyuntura nos lleva a inferir que para la mayoría de contribuyentes, el no pagar sus impuestos se considera normal.

1.1.1 A Nivel Internacional.

En palabras de Gómez (2017). En México *“Impuesto de predios, evaluación y disyuntivas para optimizar la recaudación en las municipalidades de México”*, señala que este tipo de impuesto se refiere a una de las mejores disyuntivas para optimar la situación económica en las municipalidades del país, pero sin embargo, aún persisten una serie de inconvenientes por parte de la mayoría de municipios para agenciarse de recursos propios a través de la recaudación regular de sus impuestos, tasas, contribuciones, básicamente debido a una escasa cultura tributaria y a una serie de deficiencias operativas y administrativas.

De acuerdo con Escobar (2016). En Guatemala. *“Villa Nueva, norma la forma para calcular IUSI”*, señala que a pesar de haberse normado de manera adecuada el Impuesto Único sobre inmuebles, la municipalidad no se ha visto beneficiada con el incremento en los índices de la recaudación, más aún, los contribuyentes de este ayuntamiento han venido desarrollando protestas de manera sistemática en donde han venido mostrando su incomodidad por la aplicación de las tarifas que consideran demasiadas excesivas y que su economía familiar no les permitiría afrontar, siendo esta la razón del porque se encuentran insistiendo para un dialogo con el alcalde.

Citando a Suarez y Palomino (2020). En México. *“Administración de ingresos tributarios en los municipios”*, menciona que el trabajo se orienta en identificar y evaluar la administración de ingresos tributarios en los municipios, que coadyuve a establecer una estructura de una adecuada gestión para su mejora, por lo que la administración de los impuestos tiene una estrecha relación con la adecuada gestión de las cobranzas, pero en mayores ocasiones se logró determinar que estos ingresos se encuentran muy por debajo del 50%, y se infiere que es por la falta de eficaces estrategias de recaudación, así como no se cuenta con una cultura tributaria eficiente.

Según Yepes y de los Ríos (2017). En Argentina. *“Factores de la recaudación de los impuestos municipales”*, afirma que en la sexta Jornada Iberoamericana de financiamiento local, se tuvieron como principales conclusiones, la necesidad de medidas de ampliación de la base tributaria, principalmente en las zonas rurales del país, además se observó pereza fiscal provenientes de las transferencias relacionadas a las fuentes naturales, para lo cual se propone focalizar mejor el usos de los fondos recibidos por parte del gobierno central para que se genere un efecto dominó, el mismo que se traduce como algo positivo sobre la recaudación.

Mencionando a Sumonte (2020). En Chile. *“Manual de cobranza administrativa y castigo de deudas municipales”*, señala que el municipio se encuentra preocupado por optimizar su gestión interna, que le permita tener una mejora en los servicios ofrecidos a la comunidad, existiendo la necesidad de sistematizar y formalizar los procesos de cobranzas como una forma de contribuir con la disminución de la morosidad, estableciendo así mismo las responsabilidades de los contribuyentes, como y cuando prescriben los derechos y cuando deberían someterse a cobranza coactiva, para posteriormente judicializarse.

En opinión de Chávez y López (2019). En México. *“Determinantes del recaudo del impuesto a la propiedad inmobiliaria: un enfoque estadístico para México”*, afirma que para México resulta de gran importancia replantear el sistema tributario vigente, con la intención de reducir el déficit fiscal y afrontar la disminución de los precios del petróleo. Si bien en el país se han realizado esfuerzos por incrementar la recaudación, solo la recaudación federal aumentó considerablemente en 5.1% del PBI entre el 2010 y el 2015, por otro lado, la recaudación del interior del país apenas creció 0.4% del PBI en ese mismo periodo, a pesar de los esfuerzos realizados.

1.1.2 A Nivel Nacional.

Según Benítez (2016). En Trujillo. *“Mejoramiento de cobranzas en beneficio de la recaudación de Administración Tributaria de Trujillo”*. Afirma en los últimos años la recaudación efectuada por este sistema ha tenido un notable descenso que no se explica, en razón de que los contribuyentes han aumentado de manera considerable, y que en tan poco de operaciones se ha convertido en los mejores SAT’s gobernadores en todo el país, determinándose que, al proponer el mejoramiento de cobranzas, se logrará niveles altos de eficiencia en la recaudación tributaria, mejorando de esta manera, los puntos débiles.

Tomando como referencia lo señalado por Barrera (2020). En Ancón. *“Aprueban el canje de la deuda tributaria por bienes y servicios de contribuyentes a favor de la Municipalidad”*. Sostiene que, la regularización de permuta de la deuda tributaria se sustenta, en que existen negociantes y/o gobernados que mantienen montos por deuda a favor del municipio distrital de Ancón, conformada por el impuesto a los predios y arbitrios municipales, además de una serie de sanciones administrativas, y que por otro lado existen requerimientos de despensas y servicios ofrecidos por el municipio que resultan necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Según Navarro (2017). *“Reglamento Municipal sobre fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias en proceso coactivo de impuesto predial, arbitrios y sanciones administrativas”*. Precisa que el contribuyente que presenta deudas de este tipo de impuesto, en arbitrios, multas tributarias y administrativas, en los que fue dictado por el ejecutor coactivo cierta medida cautelar firme frente a su patrimonio, no cumplirán con los requisitos para ser acogidos a los beneficios estipulados en el Art. 2 de la mencionada ordenanza, por el pago o fraccionamiento.

En su artículo, Paz (2020). En Lima. *“Necesidad de mejorar los ingresos tributarios en los municipios”*, afirma, que a fin de amplificar la base tributaria y de recaudación de los municipios, así como facilitar la fijación de tributos y mejorar las herramientas de cobro, el Poder Ejecutivo exhibió un

proyecto de ley al congreso, en donde plantea una serie de reformas a la Ley de tributación municipal, a la Ley general de Aduanas y a la Ley de habilitaciones urbanas y edificaciones, con la finalidad de dar buen manejo a los tributos reglamentados por ley.

Saavedra y Delgado (2020). En Chota. *“La recaudación tributaria municipal 2020”*. Menciona que a pesar de los enormes esfuerzos realizados por la mayoría de municipalidades, no se logra alcanzar la meta de recaudación de hace algunos años, por lo que se ha creído oportuno evaluar las recaudaciones tributarias de la provincia de Chota, con la finalidad de establecer el porqué de mayores discrepancias de las situaciones tributarias de las ciudades en temas de cobranza y morosidad, así como encontrar nuevas alternativas de recaudación.

A Nivel Local.

Con relación al problema local, se ha podido establecer que la Municipalidad de Ciudad Eten, no cuenta con una adecuada estrategia de cobranzas que le permita mejorar los índices de recaudación tributaria, a pesar de que dicha municipalidad mantiene una División de Gestión Tributaria como órgano encargado de administrar las cobranzas, llevar a cabo la ejecución coactiva a ciudadanos que faltan a sus obligaciones, así como las actividades de fiscalización, y de orientación al contribuyente.

La problemática debidamente identificada en esta municipalidad se encuentra básicamente circunscrita al nivel de ineficiencia en la recaudación de impuestos prediales que es el impuesto que altos recursos le debería generar a la entidad, pero que en contrario, es el que tiene mayores índices de morosidad, y es desde este punto de vista que depende la mejora de la recaudación, que le va a permitir a las autoridades, lograr el cumplimiento de su plan de inversiones, mejorar la infraestructura, ofrecer óptimos servicios públicos, y proporcionar una eficaz seguridad ciudadana.

En vista de todos estos inconvenientes presentados en el área de recaudación y cobranzas, es que se puede llegar a señalar de manera inequívoca, que el grado de eficiencia de los funcionarios y personal que tienen bajo su responsabilidad el cumplimiento de las metas de recaudación es totalmente inadecuada, al que se le puede añadir la limitada capacidad tecnológica, escasa capacitación del personal, y lo que es más preocupante aun, la poca o nula cultura tributaria por parte de la mayoría de contribuyentes de este distrito.

Finalmente se puede señalar que los bajos niveles de recaudación es un tema recurrente de todas las administraciones municipales que han dirigido los destinos del distrito, y cuyas estadísticas nos señalan con total claridad las enormes brechas entre la recaudación planificada con la realmente ejecutada, y que en definitiva podrían mejorarse si las áreas de cobranzas, de control y seguimiento, optimizaran de manera inmediata las acciones de control y fiscalización, y no trabajaran de manera divorciada con una de las divisiones más importantes de la municipalidad, como lo es la de catastro urbano.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Internacionales

Palacios (2019). En Ecuador. *“Procedimientos de ingresos del Impuesto a los predios de la administración municipal de Esmeralda año 2016 y 2017”*, tuvo como propósito evaluar el cobro del impuesto predial a fin de optimizar la gestión y desempeño del área de rentas del Cantón Esmeraldas. La investigación fue no experimental transeccional, del tipo descriptivo, con un enfoque mixto, aplicando la técnica de la revisión documental, y entrevistas a los funcionarios.

Concluyó que, es evidente que la mejora en los análisis y evaluación de las estrategias de cobranzas para efectuar un adecuado recaudo del impuesto predial, y de otro tipo de impuestos, tasas y contribuciones, mejorará también

la gestión del área de rentas. Sin embargo, si esta área no opera adecuadamente, se evidenciará en la disminución de la recaudación.

López (2020). En Colombia. *Procedimiento de la recaudación de impuesto de predios: estudio de caso CRA 8 y 9 de Montería*”, tuvo como propósito identificar los componentes con impacto en la cancelación del impuesto predial unificado en el CRA 8 y 9 del municipio de Montería. La investigación es no experimental, del tipo descriptivo, aplicando una revisión documental, y en donde la muestra se obtuvo de la población.

Concluyó que, el impuesto de predios unificados abarca la segunda fuente de rentas tributarias para el municipio Montería, y que, si bien es cierto, esta renta procedente de este tributo se estima por la conducta del avalúo catastral, y la cuantía de costos vigentes de acuerdo al TUPA, su conducta puede verse influenciada por distintos factores en materia económica de la población y la calidad de los contribuyentes.

García (2016). En México. *“Estructura de mecanismos fiscales en Acolman y recaudo de impuesto predial, 2009-2012”*, tuvo como propósito proponer el diseño de estrategias para optimizar la política fiscal en Acolman así mejorar el sistema de cobros del impuesto predial, debiendo señalarse que la necesidad de conocer la existencia del diseño de políticas públicas a nivel municipal recae en la recaudación. El estudio fue descriptivo, propositivo, y no experimental, y se aplicó entrevistas y cuestionarios, conjuntamente con la técnica de la observación.

Concluyó que, la gestión de cobranzas en el ámbito municipal es bastante incierto, no aplicándose adecuadamente los procesos de recaudación, por consiguiente, se busca proponer el diseño de estrategias para optimizar la política fiscal en Acolman y de esta forma optimar el sistema de cobros del impuesto, que últimamente ha ido disminuyendo ostensiblemente.

Coyago (2018). En Ecuador. “*Valoración y fijación de estrategias para la recaudación en el GAD Municipal Santa Clara*”, tiene como propósito determinar el tipo de estrategias a aplicar para recaudar impuestos en dicha municipalidad. La investigación es cualitativa, cuantitativa, descriptiva y no experimental transversal, y se basó en el sistema de recaudación que mantiene la entidad edil y que no le proporciona buenos resultados.

Concluyó que el trabajo de investigación busca encontrar soluciones al problema planteado, para de esta manera, encontrar y aportar las mejores alternativas a los inconvenientes detectados en la municipalidad, siendo la base fundamental para que la entidad edil optimice las estrategias de cobranzas y de esta forma mejore los índices de su recaudación.

Ochoa (2018). En Guatemala. “*¿Qué tipo de beneficios ofrece el municipio de Villa Nueva de Guatemala sobre el impuesto de inmuebles en los periodos 2009 al 2013?*”, tuvo como propósito uniformizar el cobro sobre los inmuebles a través de herramientas de gestión adecuadas que permitan verificar el estado en que se encuentra este tipo de impuesto. La investigación es descriptiva, y No experimental a través de un estudio de caso, se investigó las tres fuentes de recaudación más importantes y se aplicó una entrevista y cuestionarios, así como la observación.

Concluyó que, la gestión municipal viene administrando el Impuesto único sobre inmuebles, pero sin los éxitos esperados, en razón de no cuenta con la suficiente preparación técnica y administrativa para la determinada recaudación y gestión, lo que no permite obtener mayores ingresos por concepto de estas recaudaciones, a pesar de que ha sido un proceso paulatino para su adecuación.

Ogando (2018). En Chile. “*Evasión física de impuestos frente al traspaso de productos procesados en República Dominicana años 2007, 2017*”, tuvo como propósito indagar las procedencias que generan alto nivel de evasión en Latinoamérica de impuestos frente al traspaso de productos

procesados. El estudio fue cualitativo a través del estudio de comparación constante, se realizó una revisión bibliográfica y documental, y como instrumento la ejecución de encuestas y entrevistas.

Concluyó que, a través de los resultados encontrados muestran que la evasión de impuestos frente al traspaso de productos procesados debería ser como una de las importantes recaudaciones para el gobierno, pero se han detectado carencias en la utilización de instrumentos de cobranzas, por lo que se recomienda uniformizar los procesos de recaudación.

1.2.2 Nacionales:

Velarde (2018). En Bagua. *“Tácticas de cobranza para optimizar el recaudo de arbitrios municipales de Imaza, Bagua, 2017”*, su propósito es establecer el dominio de las tácticas de cobro en el recaudo de arbitrios municipales, así como conocer las causas que vienen causando esta deficiencia. La investigación fue aplicada descriptiva correlacional, cuya población fueron los pobladores de Imaza y la muestra el personal del área de rentas. Las técnicas e instrumentos fueron la entrevista, aplicada a los funcionarios, ficha documental y de análisis.

Concluyó que las tácticas de cobranza influyen en el recaudo de arbitrios municipales de Imaza, en el periodo 2017, siendo así que el 59.1% manifestaron que la atención al ciudadano es siempre realizada por personal capacitado, determinándose una mayor influencia de la gestión sobre el recaudo de tributos.

De los Ríos (2018). En Lima. *“Componentes de la recaudación municipal”*, su propósito es demostrar la similitud entre la recaudación de tributos y múltiples variables con posible efecto frente a nivel subnacional. La investigación es descriptiva y aplicada, transversal y No experimental, cuya población y muestra se conformó por los contribuyentes, con técnicas de encuesta, y la observación.

Concluyó que, pese a los grandes esfuerzos para aumentar los ingresos por recaudación en los municipios con eficiente normativa; estos en su mayoría, dependen mayormente del traslado que les hace el gobierno central en base al Foncomun, canon y regalías, encontrándose mejoradas aquellas entidades ediles que cuentan con mayores recursos naturales, y mejores estrategias de recaudación.

Ballesteros (2018). En Piura. *“Recaudo de impuestos en las entidades municipales del Perú. Estudio de caso de la municipalidad Veintiséis de octubre, en Piura”*, su propósito es evaluar las principales rasgos del recaudo de impuestos, requiriéndose profundizar el trabajo de fiscalización en las áreas responsables de las cobranzas de impuestos. La investigación es no experimental, descriptiva, bibliográfica documental y de caso, hallándose que la recaudación del impuesto ha tenido un rendimiento continuo en actuales cuatro años.

Concluyó que, es menester la fiscalización de catastro a fin de notificar los predios y se cumpla con inscribirlos en la entidad edil, en razón de que, en más de una oportunidad no lo hacen por desconocimiento o recién deciden inscribirlos cuando van a ser transferidos, por esta razón la gerencia de administración ha decidido desarrollar la investigación catastral en toda la ciudad.

Herrera (2018). En Bagua. *“Plan de tácticas de cobranzas para una mejor recaudación de tributos en la Municipalidad de Bagua”*, tuvo como propósito precisar la relación de la cobranza de tributos de los contribuyentes, así como conocer las causas del porque no pagan los impuestos, y aplicar acciones pertinentes en ciertos procesos en los cuales haya debilidades. El estudio es aplicado descriptivo, y no experimental, cuya población y muestra constituyeron los contribuyentes, la técnica fue la encuesta y observación.

Concluyó que, después de haber indagado acerca de los procesos tributarios en la municipalidad, se ha llegado a establecer que, a fin de optimar los niveles de recaudación, se deberán aplicar tácticas de cobranza tomando como referencia a las necesidades de la entidad edil, y a la situación de los ciudadanos de Bagua, conjuntamente con la optimización de la gestión e imagen institucional.

Rimac (2017). En Huaraz. *“Administración de cobranza y recaudo de impuesto sobre predios en la entidad edil de independencia”*, tesis de grado en la Universidad San Pedro. Su objetivo general es describir cual es el nivel de impacto de la administración de cobranzas y recaudo de impuesto sobre predios en dicha entidad, además de realizar un diagnóstico pormenorizado de la morosidad a fin de realizar las recomendaciones necesarias que resulten necesarias para mejorar las actividades de recaudación. El trabajo fue descriptivo correlacional, y no experimental, y la población fueron los contribuyentes de Independencia.

Concluyó que, con la investigación se espera identificar si la administración de las cobranzas, tiene o no incidencia en el recaudo de impuesto sobre predios, y de acuerdo a resultados, y las respectivas conclusiones y recomendaciones, se busca que la comuna implemente y mejore la recaudación de este impuesto.

Cuadros, Isla y Huanca (2019). En el Callao. *“Relación entre morosidad y recaudación tributaria en el eje industrial de la entidad edil Independencia”*, en la Universidad Nacional del Callao. Su propósito fue establecer la analogía de los atrasos de la recaudación en el eje industrial de dicha entidad a fin de establecer el impacto económico, social y cultural de la morosidad, asimismo, delinear una nueva estructura de estrategias de cobranza. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, realizándose el análisis de la información a través de comparación entre la revisión bibliográfica, análisis documental, y encuestas.

Concluyó que, los ciudadanos presentan escasa capacidad económica, escaso conocimiento de la normatividad municipal, y cancelar a destiempo sus impuestos, además, tienen desinterés por el pago del impuesto predial y de otros arbitrios, generándose una importante demora de pagos y su incidencia negativa con el recaudo, la misma que ha presentado indicadores deficientes.

1.2.3 Locales.

Barrueto y Cueva (2018). En Ferreñafe. *“Estrategias de cobranza para minimizar el nivel de morosidad de impuesto sobre predios de la Municipalidad de Pueblo Nuevo, Ferreñafe”*, tuvo como propósito estructurar la planificación de estrategias de cobranza para minimizar el nivel de atrasos del impuesto predial. Se aplicó el método de estudio del tipo básica, explicativa, propositiva, que indican que, el resultado más importante se refiere a la poca seriedad en las labores llevadas a cabo en el área de tributación de dicha municipalidad, por tales razones es menester que se propongan estas estrategias de cobranza.

Concluyó que, proponer el diseño de un modelo para aplicar nuevas tácticas de cobranza en la entidad, permitirá minimizar el nivel morosidad de impuesto sobre predios y de otros impuestos y arbitrios.

Silva (2018). En Pimentel. *“Tácticas tributarias para una adecuada recaudación de arbitrios en la Municipalidad distrital de Lambayeque 2016”*, tesis de grado en la Universidad Señor de Sipan. Su propósito es priorizar tácticas tributarias en mejora de la recaudación, así como determinar de manera oportuna los factores que imposibilitan al contribuyente atender sus exigencias tributarias. La investigación es cualitativa, aplicada, descriptiva, y No experimental.

Concluyó que, al analizar la falta de atención de las obligaciones de los ciudadanos, se ha podido identificar que la municipalidad o los funcionarios responsables del área de rentas y recaudación no tienen implementadas

tácticas tributarias para un mejor recaudo de arbitrios, así como no es informada la gestión del destino de recursos a la comunidad, más aún no existen políticas de concientización tributaria.

Seclén (2017). En Ferreñafe. *“Análisis de la administración de la unidad de rentas para aumentar los ingresos tributarios de la entidad edil de Ferreñafe, 2016”*, su finalidad es analizar la administración de la unidad de rentas a fin de tender a optimar los índices de la recaudación. La investigación tiene un diseño no experimental, del tipo descriptivo, transversal, aplicando la revisión documental, entrevista, y la encuesta, con relación a la muestra del estudio, esta se realizó en base a la población.

Concluyó que, en los años 2013 – 2014 el recaudo de tributos, experimentó una notable disminución de impuestos, arbitrios, contribuciones y tasas municipales, y lo más preocupante es que estas disminuciones ascendieron en promedio al 4%, debido fundamentalmente a que no se cuenta con una adecuada base datos de los contribuyentes.

Franco y Sánchez (2016). En Motupe. *“Impacto de estrategias para mejorar el recaudo de impuesto sobre predio en el municipio de Motupe-Lambayeque”*, su objetivo general es determinar la recaudación predial y verificar si las estrategias ejecutadas permitieron optimizar la cobranza de este impuesto. El estudio de investigación fue no experimental, descriptivo, transversal, aplicando la revisión documental. La muestra fue calculada en base a la población compuesta por los contribuyentes de dicha municipalidad.

Concluyó que, al aplicarse las tácticas de notificaciones y publicidad, los ingresos incrementaron en 41% y para el año siguiente la recaudación se incrementó en 7%, mientras tanto los beneficios por concepto de amnistías tributarias han ido disminuyendo de manera sistemática, y cuando se contrató los servicios de un gestor de cobranzas, estas aumentaron de manera sostenida.

Carhuatanta y Vásquez (2019). En José Leonardo Ortiz. *“Estrategias de cobranza para una mejor recaudación de arbitrios municipales de José Leonardo Ortiz, 2014 - 2016”*. Su objetivo general es conocer la morosidad que actualmente preside en el cobro de impuestos en dicha entidad. La investigación es no experimental, descriptivo, transeccional, mediante la revisión bibliográfica, documental, y un cuestionario de interrogaciones mediante entrevistas.

Concluyó que, después de un largo trabajo de investigación y haber revisado y analizado los documentos obtenidos de la municipalidad, que comprendieron los importes de la cobranza, conjuntamente con los ingresos anuales por los conceptos de arbitrios, contribuciones y tasas, se evidencia que actualmente la deuda diferida es de S/.3,876,781.94.

Ruiz (2018). En Chota. *“Estrategias de cobranza para una adecuada recaudación predial en la entidad edil de Chota 2018”*, tuvo como propósito plantear estrategias de cobranza para una adecuada recaudación del impuesto predial en dicha entidad, así como conocer las estrategias que viene aplicando la sub gerencia de rentas. La investigación es aplicada y no experimental, descriptivo, transeccional, aplicándose como técnica ficha documental, y entrevistas al gerente.

Concluyó que, la gestión de cobranzas de la municipalidad de Chota es bastante débil, en razón de que no se vienen aplicando correctamente el proceso administrativo en lo que se refiere a las estrategias de cobranzas a fin de mejorar los índices de la recaudación, por consiguiente, muchos de los trabajadores de esta área carecen de conocimientos técnicos que les permita mejorar los procesos y logren incrementar la cobranza tributaria.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Estrategias de Cobranzas

1.3.1.1 Definición

Fernández (2019). Define como estrategias de cobranza a las acciones contra las deudas municipales, a través de la coordinación de personal idóneo y con adecuado perfil administrativo y financiero, que efectúan la administración de cobros de forma frecuente y técnica, logrando así establecer una relación con el contribuyente que beneficia al recaudo fácilmente, o el proceso proactivo de aquellos inconvenientes que pueden surgir en el contexto administrativo municipal.

Segura (2015). Menciona que la administración de cobro de impuestos es una serie de hechos que debe emplear una entidad municipal para el desarrollo de cancelar las deudas tributarias. Se instruye con la revisión del contribuyente, así como sus predios de ser el caso, en el sistema de administración tributaria y termina en el pago absoluto del impuesto correspondiente.

De esta manera, la administración de cobranza se centra en cuatro principales objetivos:

- Objetivo 1: Desempeño discrecional de atención al pago de la deuda.
- Objetivo 2: Aumento de la recaudación.
- Objetivo 3: Desarrollo de percepción de riesgo ante el incumplimiento.
- Objetivo 4: Desarrollo de conciencia tributaria.

Vinueza (2017). La gestión de las cobranzas ha cobrado una gran importancia hoy en día, y de gran polémica en aspectos administrativos públicos. La cobranza simboliza el efectivo que se tiene por cancelar debido a la prestación de algún servicio y percibe un elemento fundamental del patrimonio de la institución.

La gestión de cobranzas se ha visto de gran importancia actualmente, en especial en aquellas entidades de servicios públicos de estados en desarrollo; lo cual se debe a que las entidades son consideradas como ineficaces en la distribución de sus servicios, y la razón principal es la mala administración de sus cobranzas.

1.3.1.2 Gestión de la Cobranza de impuestos

Segura (2015). Comprende los actos a realizar para resguardar el adecuado manejo de cobros de los impuestos.

Identificación de los contribuyentes:

- Conocer claramente a los habitantes que tengan predios en su localidad.
- Exceptuar del sistema a los contribuyentes que se integraron de forma indebida.

Código del contribuyente:

- Los códigos de identificación se basan en que la administración municipal permita clasificar, registrar y ordenar los informes de todo contribuyente habido.
- Además, es necesario determinar un código excepcional que logre identificar a los contribuyentes y que sirva para todo el transcurso de trabajo con ellos.
- Se diferencia de personas naturales y jurídicas.
- En el caso de personas naturales se recomienda que el código mantenga la identificación de DNI.
- En personas jurídicas, es recomendable que el código concuerde con el (RUC) fijado por la SUNAT.

Registro de contribuyentes:

- De manera aleatoria o recurrente al conocimiento de cada contribuyente, es necesario su registro en la entidad municipal.
- Para lo cual es menester disponer de una base de datos que logre almacenar y ordenar la información con relación al contribuyente. Este proceso se clasifica en tres etapas: inscripción, manutención y pago.

- Etapa 1: Inscripción.
- Etapa 2: Manutención.
- Etapa 3: Pago.

Revisión de la declaración y pago:

Contar con el sistema de contribuyente de forma adecuada y actualizado coadyuva a que la entidad municipal identifique a cada uno de ellos, cómo será el cumplimiento de sus obligaciones, su periodicidad de pago, y, además, en ciertas ocasiones, cuántos son los ingresos esperados por el contribuyente.

Las actividades de revisión de declaraciones y pagos deben contener:

- Disponer de adecuadas técnicas que logren identificar aquellos casos de incumplimiento de pagos por parte del contribuyente al momento de su presentación de declaraciones. Mediante esta herramienta de información del que se dispone para la inscripción de los contribuyentes, la entidad municipal realizará el cotejo de los datos consignados.
- Las operaciones de control son las que efectúan sobre la data de cada contribuyente consignado en el registro.
- Los ingresos esperados podrían emplearse en las etapas de control de registro con tres objetivos:
 - Seleccionar y clasificar a los contribuyentes que incumplen el pago de sus impuestos.
 - Determinar el monto de las liquidaciones por incumplimiento absoluto, esto es, al no haberse cancelado ninguna cuota.
 - Para descubrir faltas (en el caso de que el contribuyente pague menos a lo que le corresponde).

El resultado de este cruce de datos logra:

- Conocer al contribuyente ausente y moroso.
- Exponer requerimientos.
- Ejecutar operaciones de cobranza.

Fernández (2019). Las estrategias de cobranzas permiten minimizar sustancialmente la posibilidad de que estas se atrasen, a partir de la gestión de prevención determinada por los entes municipales y desarrollados a partir de la aparición de deuda tributaria hasta efectuarse el pago, ofreciendo la posibilidad de aumentar la recuperación de la deuda subyugada a través del informe frecuente con los contribuyentes, y que ayudará a que no entren a procesos de cobranza administrativa, o judicial.

Las estrategias de cobranza irán orientadas básicamente a distintos objetivos:

- Recordatorios del vencimiento de las obligaciones pendientes
- Aseguramiento del nivel de cancelaciones.
- Realizar la retroalimentación de la situación de servicios o productos brindados a los contribuyentes.
- Actualización de la información de las deudas.
- Determinar si el servicio que se pretende cobrar no presenta queja de inconformidad, de lo contrario se podrá proceder a realizar los cobros y el contribuyente quedará conforme efectuando el pago.

1.3.1.3 Procedimientos para las cobranzas municipales

De Laire (2020). Menciona que en primer lugar es fundamental identificar dos condiciones de deuda que presentan los contribuyentes:

- Por vencer: tal como se observa, se refiere a la deuda activa, producida seguidamente de prestar el servicio hasta el vencimiento para cancelarlo.

- Morosa: Aquella que ya venció e inicia después de trascurrir el plazo establecido para cancelar.

El procedimiento de cobranza se inicia previamente al vencimiento del periodo de cancelación. Después, la municipalidad al permitir que se cumpla con esta deuda, tiene tres salidas:

- Efectuar una Cobranza Preventiva.
- Efectuar una Cobranza Extrajudicial.
- Efectuar una Cobranza Judicial.

Cobranza Extrajudicial: Una vez que la Cobranza Preventiva se desarrolla, se procede a la Cobranza Extrajudicial constituidas por técnicas que posee la municipalidad para recobrar su deuda sin iniciar una demanda. Puede efectuar vía telefónica, emisión de cartas o ir al domicilio de contribuyente. Cualesquiera de los tres aspectos, la idea es notificar al contribuyente moroso y permitir que cancele, pero la cobranza no debe perjudicar el bienestar del deudor. Como ejemplo:

- Se puede efectuar llamadas por teléfono de lunes a sábado de 8:00 a.m. y las 8:00 p.m. horas. Al interrumpirse la llamada se está faltando a la ley.
- No se deberá notificar la deuda a otras personas que no sean los contribuyentes, sin enviar escritos. Se emplea esta técnica a fin de atemorizar a los deudores y que ejerzan el pago efectivo, pero se encuentra al margen de la ley.
- Finalmente, no se debe afectar la estadía del deudor, si es permitido cobrar en el mismo domicilio, pero tomando en cuenta que no se perjudique la relación familiar o laboral.

Cobranza Judicial: Se refiere a la demanda realizada por la municipalidad al notar que el contribuyente incumple frecuentemente aun pasando

el plazo establecido, y por ello, se procede al juicio frente al contribuyente moroso. Dependiendo de no cumplir con cancelar, podrían surgir lo siguiente:

- Aviso de la demanda.
- Decomiso de dominios.
- Retiro de dominios.
- Remate de bienes.
- Por último, tu deuda irá a las centrales de riesgos

1.3.2 Recaudacion Tributaria

1.3.2.1 Definición

Martínez (2017). Refiere a la acción de las funciones administrativas procedente a la cobranza de las deudas por tributos. Estas deudas, se pueden cobrar a partir de los ciclos siguientes:

Período Voluntario: Según la ley, las deudas provenientes de la autoliquidación, se debe cancelar en las fechas fijadas de acuerdo a norma.

Período Ejecutivo: Se procederá:

- Tratándose de deudas liquidadas por SUNAT, pasando el día de vencimiento fijado para su cobro.
- En la ocasión de ingreso de deudas por autoliquidación mostrada sin efectuar el cobro, al día posterior de culminación del plazo.
- La interposición de recurso frente una sanción evitará el comienzo del plazo ejecutivo una vez que sea firme la sanción y culmine el periodo de ingreso discrecional de cancelación.
- Una vez que inicia el periodo ejecutivo, la SUNAT realizará el recaudo de deudas liquidadas o autoliquidadas por el proceso de urgencia.
- Su inicio establecerá la obligación de los intereses por atraso y acumulación del plazo de acuerdo a ley.

Wolters (2019). Se conoce como recaudación tributaria a la porción de ingresos estatales que provienen de diferentes entidades públicas mediante el requerimiento de los impuestos, determinados unilateralmente por el gobierno a efectos del poder fiscal que la orden jurídica le a concedido. Estos ingresos son considerados la base fundamental de los entes públicos, conformando una fuente sostenida y frecuente de costear el gasto público.

Las leyes de presupuestos indican una referencia de la recaudación fiscal que, finalmente, estribará de las condiciones económicas en que se encuentra el desarrollo fiscal. No obstante, en este caso, se encuentran incorporados los ingresos procedentes de las tasas y aportes especiales, que acentúa el desenvolvimiento ofrecido por los impuestos.

De esta manera, debido a su importancia por los diferentes impuestos, este resalta principalmente, tornándose la manera natural de financiar los servicios estatales cuando ofrecen utilidades. La recaudación tributaria radica en el desarrollo de las operaciones administrativas destinadas a la cobranza de deuda y sanción tributaria y otros fondos de aspecto público que deben satisfacer los deudores. Estos ingresos pueden efectuarse de forma voluntaria o ejecutiva. Asimismo, la Ley contiene dentro de las actuaciones y ordenamientos de recaudación el procedimiento ante los responsables y cesionarios.

En período voluntario, el cobro de deudas tributarias se puede emplear a través de la cancelación del deudor en los siguientes periodos:

- Si la comunicación de la liquidación es efectuada entre los días uno y 15 de cada mes, a partir de fecha de recepción de ésta hasta el día 20 del mes siguiente o, si no fuera hábil, hasta el contiguo hábil.
- Si la notificación es efectuada entre los días 16 y último de cada mes, a partir de la fecha de recepción de la notificación hasta el día cinco del segundo mes siguiente o, hasta el contiguo hábil.

Recaudación en período ejecutivo: Se podrá efectuar a través de la cancelación inmediata del deudor o, en consecuencia, mediante la fase de urgencia. Este periodo inicia:

- Tratándose de deuda liquidada por SUNAT, el posterior día al término del periodo de pago en período voluntario mencionado líneas arriba.
- Tratándose de deudas a ingresar a través de autoliquidación mostrada sin efectuar el ingreso, al posterior día de vencimiento del plazo que determine la normativa de cada impuesto.

No obstante, hay situaciones que imposibilitan el desarrollo del período:

- Emisión de pedido de prórroga, fraccionamiento o indemnización en período voluntario, en el transcurso de la diligencia.
- Inserción de un recurso o solicitud en tiempo y forma contra una sanción, hasta que esta sea firme mediante el proceso administrativa y haya culminado el periodo para el pago en período voluntario.
- Al iniciar el periodo ejecutivo, establece la obligación de las cuotas adicionales de atraso y de acumulación del periodo.

1.3.2.2 Sistema de recaudación de tributos

Ayala (2017). Señala que el proceso de este sistema para entender absolutamente los valores de la recaudación, es en el transcurso de dónde se encuentran estos valores, como efecto de la actividad de los elementos determinantes mostrado en el párrafo anterior. El sistema de recaudación presenta dos partes.

- La primera, es fundamental, se refiere al formulario de cancelación que las entidades tributarias emplean para el pago de los tributos.
- La segunda, está conformada por un grupo de factores de amplia naturaleza que no se encuentra en el formulario, sin embargo, está vinculado en la conformación de información del recaudo.

Cada entidad tributaria elabora un formulario de pagos en base a las condiciones detalladas de los impuestos que administra y de las normativas de liquidación e ingreso determinado en las leyes de procesos tributarios y en las ordenes que establece la misma entidad. Sin embargo, estas discrepancias, la revisión de formularios de pago de diferentes gobiernos demuestra la similitud de los elementos considerados, logrando que ciertos elementos se ubiquen en diferentes posiciones del sistema de recaudo.

Es importante considerar, desde el inicio, que la información de recaudación impositiva que muestran las entidades tributarias se encuentra conformadas mediante decisiones gestionados por cada una de ellos. Esto es, son estas entidades quienes fijan las normas -o las que toman decisiones discrecionales- con relación a la cancelación de tributos que se incluirán en el valor de recaudación. Por consiguiente, no existe una concepción única sobre cómo se conforma tal valor. La importancia de saber el procedimiento en el que se construye el número que se informa.

1.3.2.2 Los impuestos municipales en Perú

SUNAT (2018). Los tributos también se deben pagar por el contribuyente alcanzado por la tributación municipal. Las municipalidades son miembros de gobierno local que por distintos medios promueven el crecimiento de la comunidad ofreciendo servicios básicos. Siendo además una forma de recaudar por parte del municipio:

- Impuesto Predial
- Impuesto de Alcabala
- Impuesto al Patrimonio Automotriz
- Impuesto a las Apuestas
- Impuesto a los Juegos
- Impuesto a los Espectáculos Públicos

Impuesto Predial: La recaudación del impuesto predial le corresponde a la municipalidad distrital en la que esté el predio. Por lo que no deben existir conflictos limítrofes entre municipalidades. El impuesto predial se aplica al valor de los predios urbanos y rústicos a partir de su auto avalúo. Dicho auto avalúo se logra a partir de los aranceles y precios unitarios de construcción que apruebe el Ministerio de Vivienda.

Deben pagar el impuesto predial las personas naturales y empresas siempre que al primer día de enero de cada año posean legalmente como propietarios de predios urbanos y/o rústicos. El recaudar el pago del impuesto le corresponde a la municipalidad provincial donde se esté ubicado el predio, existiendo coordinación entre municipalidades distritales y la provincial.

Impuesto Vehicular: La recaudación del impuesto vehicular lo realiza la municipalidad provincial en la que figure el domicilio el propietario del vehículo, recae sobre la propiedad de vehículos, automóviles, camionetas, station wagons, camiones, buses y ómnibus. La base para el cálculo del impuesto es el valor original de adquisición, importación o de ingreso al patrimonio, y el monto no puede ser menor a la tabla referencial del Ministerio de Economía que establezca en dicho momento. Corresponde pagar a las personas naturales y empresas siempre que al primer día de enero de cada año cuenten con la condición legal de propietarios.

Impuesto de Alcabala: Se aplica en las transferencias de inmuebles, urbanos y rústicos, a título oneroso o gratuito, más allá de su forma o modalidad. Los notarios y registradores públicos deben solicitar la constancia de haber cancelado el impuesto de Alcabala. Quedan obligados a pagar el impuesto de alcabala el comprador o adquirente del predio urbano y/o rústico, sin importar su

modalidad de adquisición. Recomiendan tener el asesoramiento técnico de un abogado especialista en tributación.

Los impuestos y tributos tienen distintos conceptos que debemos conocer para una mejor comprensión de los mismos. Estos son:

- Hecho imponible: Circunstancia que se da y según la ley, es la que origina la obligación tributaria.
- Sujeto pasivo: Es la persona natural o jurídica obligada por ley a cumplir las prestaciones tributarias.
- Sujeto activo: entidad administrativa beneficiada de forma directa por el recaudo del impuesto.
- Base imponible: cuantificación y valoración del hecho imponible, sirve para determinar la obligación tributaria.
- Tipo de gravamen: Proporción aplicada sobre la base imponible para calcular el gravamen. Pudiendo ser una proporción fija o variable.
- Cuota tributaria: La cantidad equivalente al gravamen, pudiendo ser una cantidad fija o de multiplicar el impositivo por la base imponible.
- Deuda tributaria: El resultado final tras reducir la cuota con posibles deducciones y de aumentar vía recargos a pagar por el sujeto activo.

1.3.2.3 Tasas Municipales

Ministerio de Economía y Finanzas (2019). Aquel tributo cuya exigencia tiene como fin la prestación activa por parte del Estado de un servicio estatal para cada contribuyente. No se considera tasa la cancelación que se recibe de un servicio de carácter convenido.

- Arbitrios: aquellas tasas pagadas por la prestación o manutención de algún servicio prestado.
- Derechos: tasas pagadas por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o explotación de bienes públicos.
- Licencias: son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular.

1.4 Formulación del problema

¿Si se aplicaran estrategias de cobranza, mejorará la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019?

1.5 Justificación e Importancia del estudio.

Tiene Justificación práctica, ya que en la investigación se incluyó la propuesta para que la municipalidad distrital de Ciudad Eten aplique estrategias de cobranzas con la finalidad de mejorar la recaudación tributaria, y que en el corto plazo le generará grandes beneficios para las arcas ediles.

Tiene Justificación teórica, ya que se han relacionado de manera fundamental los aspectos teóricos del estudio con la aplicación práctica, es decir, que se ha demostrado de forma oportuna, la pertinencia para que la municipalidad distrital de Ciudad Eten aplique estrategias de cobranzas con la finalidad de mejorar la recaudación tributaria.

Tiene Justificación metodológica, ya que la investigación se sostiene en un estudio de tipo descriptivo, con un diseño No experimental, el mismo que requirió análisis de la información, y que sirvió de base para identificar las deficiencias en la recaudación por causa de malas estrategias de cobranza, y que están afectando seriamente los ingresos regulares de la municipalidad.

Tiene Justificación social, por que servirá como fuente de investigación para otros investigadores y para todos aquellos estudiantes, profesionales, y público en general que tengan interés en conocer las fortalezas de

las estrategias de cobranzas que permitirán mejorar la recaudación tributaria en bien de la comunidad y que se verá beneficiada por la mayor cantidad de obras que se ejecutarán en materia de infraestructura.

La investigación se considera importante porque ha permitido demostrar con los propios resultados, la mejora de la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten luego de haberse optimizado sus estrategias de cobranza.

Ocampo (2020), señala que en una investigación científica es de mucha importancia la justificación que se le da al estudio, en razón de que se puede comunicar de manera clara y sencilla, su importancia social y científica, y que la justificación deberá estar presente en las investigaciones cuantitativas y cualitativas, ya que resultará necesario justificarlas mediante la exposición de sus considerandos, es decir: el para qué y el porqué de la investigación.

1.6 Hipotesis:

Hipótesis H1

Las estrategias de cobranza mejorarán la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019.

Hipótesis H2

Las estrategias de cobranza incidirán mínimamente en la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019.

Hipótesis H0

Las estrategias de cobranza, no mejorarán la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019.

1.7 Objetivos:

1.7.1 Objetivo General

Determinar qué estrategias de cobranzas lograrán mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2019.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar las condiciones de las estrategias de cobranzas en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019.

Establecer el estado de la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2019.

Aplicar estrategias de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de la Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Correlacional: en tanto no se analizarán las variables de estudio, y lo que se hará, es el análisis y evaluación de su comportamiento, conjuntamente con la operacionalización de dichas variables.

Kalla (2019), un estudio correlacional determina si las variables de están correlacionadas. Quiere decir, evaluar si un aumento o disminución en una variable concuerda con un aumento o disminución en la otra.

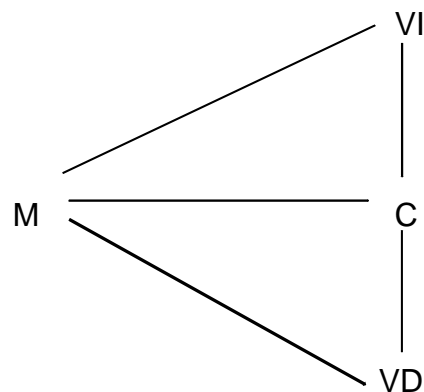
Descriptiva: en tanto que se describe en detalle la problemática encontrada y que relaciona las variables: estrategias de cobranzas con los niveles de recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten

García (2016). La investigación descriptiva es un proceso que utiliza técnicas y procedimientos de investigación con la finalidad de diagnosticar, resolver problemas, así como encontrar respuestas a pregunta previamente elaboradas.

2.1.2 Diseño de investigación

No experimental: Porque solamente se enfocó en observar la correlación de las estrategias de cobranzas con la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, obteniendo información en un tiempo único, observando y analizando de manera temporal sin manipular las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). No experimental cuando no se manipulan las variables de estudio, lo que implicará que estas sean analizadas en su contexto natural y a la vez estudiadas tal y como se encuentran en su contexto natural. El diseño de la investigación quedó representado de la siguiente manera.



Dónde:

M: Muestra.

VI: Variable Independiente.

VD: Variable Dependiente.

C: Correlación de las Variables.

2.2 Variables y Operacionalización

2.2.1 Variable Independiente: Estrategias de cobranza

Fernández (2019). Aquellas acciones contra las deudas municipales, a través de la coordinación de personal idóneo y con adecuado perfil administrativo y financiero, que efectúan la administración de cobros de forma

frecuente y técnica, logrando así establecer una relación con el contribuyente que beneficia al recaudo fácilmente, o el proceso proactivo de aquellos inconvenientes que pueden surgir en el contexto administrativo municipal.

2.2.2. Variable Dependiente: Recaudación Tributaria

Wolters (2019). Se conoce como recaudación tributaria a la porción de ingresos estatales que provienen de diferentes entidades públicas mediante el requerimiento de los impuestos, determinados unilateralmente por el gobierno a efectos del poder fiscal que la orden jurídica le ha concedido. Estos ingresos son considerados la base fundamental de los entes públicos, conformando una fuente sostenida y frecuente de costear el gasto público.

2.2.3. Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | TECNICAS / INSTRUMENTOS |
|---|---|--|---|---|---|
| VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRATEGIAS DE COBRANZA | Aquellas acciones contra las deudas municipales, a través de la coordinación de personal idóneo y con adecuado perfil administrativo y financiero, que efectúan la administración de cobros de forma frecuente y técnica, logrando así establecer una relación con el contribuyente que beneficia al recaudo fácilmente, o el proceso proactivo de aquellos inconvenientes que pueden surgir en el contexto administrativo municipal. Fernández (2019). | Educación y Cultura Tributaria Comunicación amnistías tributarias | Capacitación Charlas a contribuyentes Premio contribuyente puntual Visita a Contribuyentes % de descuentos y fraccionamientos | ¿Cuándo asumió el cargo de Gerente General en qué situación encontró las cobranzas? ¿La información procesada en las áreas de facturación y cobranzas no es totalmente confiable? ¿Se encuentran debidamente delineadas las funciones de las áreas de facturación y cobranzas? ¿Bajo qué criterios se viene llevando a cabo la facturación? ¿Cómo se vienen llevando los controles a los sistemas operativos de cobranzas? ¿Cuentan con oportunidades de mejora en materia de control para las cobranzas a los contribuyentes? | Observación / Guía de observación Entrevista/ Guía de entrevista Análisis documental / Ficha documental |

| | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>RECAUDACIÓN TRIBUTARIA</p> | <p>Se conoce como recaudación tributaria a la porción de ingresos estatales que provienen de diferentes entidades públicas mediante el requerimiento de los impuestos, determinados unilateralmente por el gobierno a efectos del poder fiscal que la orden jurídica le ha concedido. Estos ingresos son considerados la base fundamental de los entes públicos, conformando una fuente sostenida y frecuente de costear el gasto público. Wolters (2019).</p> | <p>Tasas, contribuciones, licencias, arbitrios.</p> <p>Impuestos Municipales.</p> | <p>Arbitrio de limpieza pública.</p> <p>Arbitrio de parques y jardines.</p> <p>Serenazgo.</p> <p>Impuesto a los espectáculos públicos.</p> <p>Impuesto Predial.</p> <p>Impuesto vehicular.</p> <p>Impuesto al Alcabala.</p> | <p>¿Por qué razones la Sub Gerencia de Rentas debería implementar eficaces estrategias de cobranzas?</p> <p>¿Cuáles son las causas que están generando deficiencias en las cobranzas?</p> <p>¿Qué medidas correctivas tienen planificadas efectuar para corregir esta problemática?</p> <p>¿Con relación a los predios, qué medidas han tomado para llevar un control más eficiente de las cobranzas del impuesto predial?</p> <p>¿Bajo qué la propuesta de estrategias de cobranzas permitirá mejorar los índices de recaudación?</p> <p>¿Cuentan con información de la facturación y de las cobranzas en el SIAF- GL, así como de los ingresos recaudados por este concepto?</p> | <p>Observación / Guía de observación</p> <p>Entrevista/ Guía de entrevista</p> <p>Análisis documental / Ficha documental</p> |
|---|--|---|---|--|--|

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población en estudio está constituida por el personal que labora en la Sub Gerencia de Rentas de la Municipalidad distrital de Ciudad Eten.

2.3.2. Muestra

La muestra comprendió al Gerente General y al Sub Gerente de Rentas de la Municipalidad distrital de Ciudad Eten.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

Técnica de la Entrevista: Esta Técnica tuvo como finalidad recoger información relevante que permitió dar solución a la problemática encontrada, y se realizó mediante un cuestionario conformado por doce preguntas dirigidas al Gerente General, Sub Gerente de Rentas y Jefe de la División de Tesorería de la Municipalidad distrital de Ciudad Eten.

Técnica de la Observación: Esta Técnica tuvo como finalidad observar a través del trabajo de campo que se realizó en las instalaciones de la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, conocer en detalle cada una de las actividades de cobranzas y recaudación.

Técnica del análisis documental: Esta Técnica tuvo como finalidad obtener información documentada referida a los procesos de cobranzas y recaudación que se vienen aplicando actualmente en la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, conjuntamente con datos relacionados a la información financiera.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

Guía de Entrevista: esta guía se aplicó conjuntamente con las entrevistas dirigidas al Gerente General, Sub Gerente de Rentas y Jefe de la

División de Tesorería de la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, con la finalidad de obtener información relacionada a los procesos de cobranzas y recaudación.

Guía de Observación: esta guía se aplicó conjuntamente con las visitas que se realizaron a la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, a fin de conocer en detalle cada una de las actividades de cobranzas y recaudación.

Ficha Documental: esta guía se elaboró a fin de obtener información documentada referida a los procesos de cobranzas y recaudación que se vienen aplicando actualmente en la Municipalidad distrital de Ciudad Eten,

2.4.3. Validez y confiabilidad

Recogida la información conformada por las entrevistas al Gerente General, Sub Gerente de Rentas y Jefe de la División de Tesorería, así como la observación, y el análisis documental de la información proporcionada por la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, relacionada con los procesos de cobranzas y recaudación, conjuntamente con las citas de los antecedentes de estudios y los trabajos previos, fueron registrados en los programas Microsoft Word y Excel.

2.5 Procedimientos de Análisis de Datos

Luego de aplicados los instrumentos de recolección de datos, se analizaron, depuraron, clasificaron, interpretaron y registraron en tablas y gráficos, conservando sobre todo los criterios éticos de la investigación. Con relación a las entrevistas realizadas estas se llevaron a cabo directamente de las fuentes señaladas, para la observación se hizo en dos visitas guiadas a las instalaciones de la Municipalidad, y con relación al análisis documental, se recibieron reportes de facturación y cobranzas, así como información financiera.

2.6 Criterios éticos

Se emplearon los siguientes criterios éticos:

Validez científica: permitió que la investigación se realizara en función a parámetros previamente seleccionados, con ética, credibilidad y diseño total.

Confidencialidad: en todo el proceso investigativo se mantuvo el anonimato de los trabajadores y funcionarios que proporcionó información.

Consentimiento informado: los trabajadores y funcionarios que proporcionaron información dieron su total consentimiento para la investigación.

Manejo de riesgos: durante la investigación se mantuvieron los datos sujetos al protocolo que se requiere en este tipo de estudios.

Objetividad: la investigación fue realizada sin manipular las pruebas ni los datos obtenidos que pudieran dar información que no corresponde al estudio.

Veracidad: la información emitida fue verdadera y recogida de hechos reales proporcionados por la Municipalidad distrital de Ciudad Eten.

2.7 Criterios de rigor científico

Se emplearon los siguientes criterios de rigor científico:

Adecuación teórica: permitió demostrar el nivel de solidez entre el problema de la investigación y la teoría empleada.

Credibilidad: permitió recoger información de las propias fuentes compuestas por los principales funcionarios de la municipalidad de Ciudad Eten.

Autenticidad: los funcionarios que fueron entrevistados así como la información proporcionada, se expresaron de forma auténtica.

Relevancia: permitió obtener y establecer la información más relevante para los fines de la investigación.

Coherencia: la investigación siguió un esquema estructurado tomando como referencia las variables de estudio.

Transferencia: permitió transferir información que fue de utilidad para el estudio y que servirá de fuente para futuros trabajos de investigación.

Confirmabilidad: permitió informar a los funcionarios de la municipalidad los resultados de la investigación y los procedimientos utilizados.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados

A través del presente capítulo y luego de aplicadas las técnicas y los instrumentos mediante las entrevistas, se presentan en primer lugar los resultados de las entrevistas aplicadas al Gerente General, al Sub Gerente de Rentas, y a la Jefa de la División de Tesorería de la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, tal como se muestran a continuación.

Entrevista dirigida al Gerente General:

1. ¿Cuándo asumió el cargo de Gerente General de la municipalidad, en qué situación encontró la operatividad del área de cobranzas?

Al respecto debo precisar que cuando asumí el cargo de gerente general, encontré demasiadas deficiencias no solamente en temas relacionados con las cobranzas, sino también en temas de recaudación, que de manera progresiva las hemos ido solucionando, y que en aquella oportunidad, existía una morosidad de aproximadamente el 55% de la facturación total.

2. ¿Podría sostener entonces que la información procesada en las áreas de facturación y cobranzas no es totalmente confiable?

Debo señalar que al no contarse con adecuadas estrategias de cobranzas, no es que se sostenga que la información emitida por dichas área no es del todo fiable, sino que no cuenta con los filtros adecuados que permitan determinar de manera fehaciente que esta no pudiera contener errores.

3. ¿Se encuentran debidamente delineadas las funciones de las áreas de facturación y cobranzas en los manuales de organización y funciones de la Municipalidad?

Debo señalar que, si bien contamos con dichos manuales que señalan con total claridad las funciones y responsabilidades del personal que tiene a su cargo las funciones de facturación y cobranzas, por los resultados obtenidos podemos inferir que ciertas tareas no se vienen cumpliendo a cabalidad por carecer de controles adecuados a dichas actividades.

4. ¿Bajo qué criterios se viene llevando a cabo la facturación de los impuestos y arbitrios por parte de la municipalidad?

Básicamente tomamos como referencia el consolidado de los predios que a la fecha tenemos registrados de acuerdo al plano catastral de la ciudad, ya que no se cuenta con mucha población rural.

5. ¿Cómo se vienen llevando en la actualidad los controles a los sistemas operativos de cobranzas por parte del área de recaudación?

Es importante mencionar que de acuerdo a las posibilidades operativas de dicha área, se realizan controles esporádicos al sistema de cobranzas, y que en definitiva no permite conocer en detalle la deuda total de los contribuyentes, por lo que vamos a repotenciar también el área de cobranza coactiva.

6. ¿Han podido establecer si cuentan con oportunidades de mejora en materia de control para las cobranzas a los contribuyentes?

Con relación a su pregunta, es importante indicar que, a pesar de los esfuerzos que estamos realizando, no hemos logrado establecer mecanismos eficientes de gestión de cobranzas a fin de hacer más expeditiva la recaudación, y como le acabo de mencionar, vamos a hacer más dinámica las cobranzas coactivas.

7. ¿Por qué razones considera necesario que la Sub Gerencia de Rentas debería implementar eficaces estrategias de cobranzas?

Lo considero necesario ya que su implementación va a permitir optimizar los niveles de recaudación, y porque además va a generar un conjunto de vínculos muy importantes con el contribuyente, favoreciendo por lo tanto, las cobranzas en bien de la relación administración municipal.

8. ¿Cuáles considera que son las causas principales que están generando deficiencias en las cobranzas habituales realizadas por la municipalidad?

Podría señalar que los inadecuados mecanismos que se vienen aplicando a las cobranzas, se deben básicamente a la poca e inefectiva operatividad de la Sub gerencia de Rentas, por no aplicar debidamente estrategias que le permitan cobrar como corresponde las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

9. Habiendo identificado con total claridad las causas que vienen generando una inadecuada gestión de la Sub Gerencia de Rentas ¿Qué medidas correctivas tienen planificadas efectuar para corregir esta problemática?

Debo señalar que se pondrá mayor énfasis y rigurosidad para el control de la emisión de los recibos, así como monitorear de manera adecuada las cobranzas programadas, ya que su adecuada ejecución permitirá atender nuestro calendario de pagos, y no afectar entre otros aspectos el pago de remuneraciones, y proveedores, sobre todo los que corresponden a obras.

10. ¿Con relación a los predios, qué medidas han tomado para llevar un control más eficiente de las cobranzas del impuesto predial considerando que es el impuesto que les debería generar mayores índices de recaudación?

Nuestros esfuerzos están encaminados a mejorar la cobranza de este impuesto que como usted muy bien lo señala, es el que no das la mayor recaudación, y para lo cual se están elaborando una serie de estrategias para optimizar estos procesos como hacer un nuevo levantamiento catastral para actualizar los predios urbanos y rurales, y sobre las deudas antiguas, exonerarlas del pago de sus intereses a través de la puesta en marcha de amnistías tributarias.

11. ¿Bajo qué criterios se puede sostener que la propuesta de estrategias de cobranzas permitirá mejorar los índices de recaudación en la municipalidad?

En primer lugar, se hará la revisión total de los contribuyentes incluyendo los predios con los que cuenta, y verificar que estos se encuentren registrados en la data del área de rentas, luego se concientizará para el cumplimiento del pago de la deuda tributaria, y en su defecto se aplicarán las multas que correspondan y que podría llegar hasta el embargo de bienes muebles e inmuebles,

12. ¿Cuentan con información oportuna relacionada con el registro de la facturación y de las cobranzas en el SIAF- GL, así como de los ingresos recaudados por este concepto?

Por información proporcionada de la Sub gerencia de rentas, no se han estado realizando de manera oportuna los registros de la facturación y cobranzas en el SIAF- GL, por lo tanto, tampoco se cuenta con las respectivas conciliaciones entre los impuestos, arbitrios emitidos y las cobranzas efectuadas.

Entrevista dirigida al Sub Gerente de Rentas:

1. ¿Cuándo se hizo cargo de la Sub Gerencia de Rentas en que situación encontró el área de cobranzas?

Debo manifestar que, al asumir el cargo de subgerente de rentas de la municipalidad, se encontraron muchas deficiencias en esta área relacionadas con el tema de las cobranzas, y que no han sido oportunamente corregidas, comprometiendo en definitiva el patrimonio de la municipalidad.

2. ¿A la fecha cómo se viene llevando a cabo la gestión de los sistemas operativos de cobranzas?

Debo señalar que esta gestión se ha venido realizando de manera ineficiente, es decir, sin la rigurosidad que el caso amerita, no pudiendo señalarse con total certeza si los procesos de cobranza se vienen realizando de acuerdo a los manuales y procedimientos establecidos.

3. ¿Qué tipos de políticas se tienen implementadas en la municipalidad para optimizar la gestión de la Sub Gerencia de Rentas?

Básicamente las políticas que tiene implementada la municipalidad para optimizar la gestión de esta Sub Gerencia se encuentran relacionadas con la inscripción de la mayor cantidad de contribuyentes, sobre todo de aquellos que tienen nuevas propiedades, y mantener la data actualizada de los antiguos.

4. ¿Qué pautas considera debería seguir la Sub Gerencia que Usted dirige para implementar adecuadamente estrategias de cobranzas?

Considero que en primer lugar se tendría que actualizar el plano catastral, incorporando aquellos predios como terrenos, inmuebles, construcciones que no se encuentran registrados, asimismo coordinar de manera estrecha con el área de cobranza coactiva para agilizar los procesos que se encuentran estancados por la falta de voluntad para ejecutar tales cobranzas.

5. ¿Cuáles son las estrategias que tienen planificado implementar para motivar a los contribuyentes al cumplimiento regular del pago de sus obligaciones tributarias con la municipalidad?

En primer lugar, vamos a realizar un levantamiento de información que se iniciará con la revisión de cada contribuyente, que incluirá su propiedad inmueble para registrarlos en el plano catastral y establecer los arbitrios e impuestos que les corresponda.

6. ¿Cómo vienen influyendo los índices de morosidad en la gestión operativa de la municipalidad?

Definitivamente debo señalar que la morosidad ha afectado considerablemente los ingresos de la municipalidad, así como el retraso en la ejecución de obras y de otros programas sociales, pero, sobre todo, la caja ha tenido mermas considerables que no han permitido cumplir con los presupuestos previstos.

7. El Control de las cobranzas debe asegurar que la recaudación constituya una base sólida, fiable y suficiente para obtener los recursos necesarios ¿Su área cuenta con información actualizada tanto de la facturación como de las cobranzas efectivamente realizadas?
8. ¿Qué estrategias tienen previstas realizar con la finalidad de incrementar de manera eficaz las cobranzas?

Somos totalmente conscientes que las estrategias de cobranzas permitirán reducir de manera considerable la probabilidad de que estas entren en mora, a través de la prevención, y desde el momento en que se origina la deuda tributaria, hasta el momento en que debe hacerse efectiva la cobranza.

9. ¿Podría señalar entonces que estas estrategias deberían comprender la participación de las demás áreas de la municipalidad?

Definitivamente y en coordinación con la Gerencia General, vamos a planificar en primer lugar la propuesta de estas nuevas estrategias de cobranzas, para luego determinar cuales deberán ser los procesos que se requerirán para su adecuada implementación, ofreciendo para tal efecto, recuperar las deudas vencidas a través de la permanente comunicación con los contribuyentes y explicarles que el no pago de sus obligaciones a la municipalidad, les acarrearán problemas de índole administrativo y judicial.

10. ¿Cuáles considera que son los procesos de cobranzas dentro de la Sub Gerencia de Rentas que se encuentran más proclives a que no pudieran llevarse a cabo por alguna deficiencia operativa?

Puedo considerar sin temor a equivocarme que los procesos más proclives a que no pudieran llevarse a cabo, son los relacionados a las entregas oportunas a los domicilios y empresas, de los recibos por concepto de tributos, y estas deficiencias se presentan de manera recurrente, básicamente por parte del personal responsable de realizar dichas actividades.

11. ¿Bajo qué criterios podría sostener que la propuesta de estrategias de cobranzas tendrá incidencia favorable en la gestión de recaudación?

Porque basaremos nuestras estrategias en planes totalmente articulados, que comprenderán acciones de control y prevención para evitar que el contribuyente no caiga en morosidad ni evada sus obligaciones tributarias.

12. ¿Cuentan con información oportuna relacionada con el registro de la facturación y de las cobranzas en el SIAF- GL, así como de los ingresos recaudados por este concepto?

En estricto debo mencionar que no se han estado llevando a cabo de manera oportuna los registros en el SIAF- GL,

Entrevista dirigida a la Jefa de la División de Tesorería

1. ¿Con que frecuencia los contribuyentes se acercan a la municipalidad para realizar sus pagos?

Debo señalar que los contribuyentes se acercan al área de recaudación en un promedio de cinco veces al año, y de manera excepcional lo hacen cada seis veces por alguna facilidad o información adicional.

2. ¿Qué acciones vienen tomando en la actualidad con la finalidad de que los contribuyentes cumplan de manera efectiva con sus obligaciones tributarias?

Por políticas de la propia municipalidad, y con la finalidad de mejorar los índices de recaudación, se envían de manera permanente avisos de cobranza antes de que los recibos sean enviados a los contribuyentes.

3. ¿Cuáles son las principales fuentes de financiamiento de la municipalidad?

Los rubros que componen nuestras principales fuentes de financiamiento se encuentran constituidas por los recursos ordinarios, FONCOMUN, impuestos municipales, recursos directamente recaudados, donaciones, transferencias, canon, sobre canon, y renta de aduanas y participaciones.

4. ¿Cómo se realizan las capacitaciones al personal responsable del área de administración tributaria?

Debo señalar que estas capacitaciones se realizan por lo menos dos veces al año, pero considero que deberían ser más constantes, y no solamente relacionadas con temas de cobranzas y recaudación, sino que debería incluir además aspectos relacionados con la mejor atención al público.

5. ¿Cómo responsable de la custodia de los recursos de la municipalidad, como se vienen llevando a cabo las campañas de publicidad para promocionar las amnistías, y todo el esquema publicitario en materia de recaudación?

Básicamente las amnistías son publicitas por medios radiales, y de manera adicional se recurre a la entrega de volantes, o trípticos y últimamente se está recurriendo a la página web de la municipalidad y redes sociales.

6. ¿En qué condiciones se encuentran los sistemas informáticos de la municipalidad para atender debidamente los requerimientos de la facturación y de las cobranzas

Lamentablemente la municipalidad no cuenta con tecnología de punta para atender como corresponde estas actividades, y por lo pronto estamos utilizando el programa Predial en versión 1, y para la oficina de catastro urbano se está utilizando el programa Autocad, por supuesto que para las operaciones internas utilizamos el sistema integrado de administración financiera SIAF.

7. ¿Qué tipo de estímulos tienen planificados para entregarlos a los mejores contribuyentes o para aquellos que de manera voluntaria deciden convertirse en contribuyentes de la municipalidad?

Se tiene como política general brindar facilidades de pago a los contribuyentes puntuales, a la vez que se les hace participar de sorteos que se realizan normalmente para los meses de julio y diciembre, y eventualmente para el día de la madre, o para el día del padre según lo acordado por el concejo municipal.

8. ¿Cuáles son las razones por las cuales el impuesto predial siempre se ha constituido como la mayor fuente de recaudación?

Por historia de la recaudación de la municipalidad, este impuesto siempre se ha constituido como la mayor fuente de ingresos, y sobre todo cuando se implementan amnistías tributarias, excepto cuando se dio las inclementes lluvias por el fenómeno El Niño y la Niña.

9. ¿Con relación a la recaudación por concepto de limpieza pública, licencias de construcción, licencias de funcionamiento, espectáculos públicos y alcabala, como ha sido su comportamiento en los últimos años?

Debo señalar que por concepto del impuesto a la alcabala, limpieza pública, así como licencias de construcción, licencias de funcionamiento y espectáculos públicos, la recaudación no ha sido muy significativa, sobre todo con la limpieza pública que se tiene una gran morosidad porque la mayoría de contribuyentes se encuentran como jubilados y sus ingresos no les permiten cancelar sus deudas, más aun considerando otros factores como la falta de cultura tributaria.

10. ¿A cuánto ascendió el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA durante los tres últimos años?

En el año 2017 fue de S/ 2'242,281.00, en el año 2018 fue de S/ 2'163,958.00 y en el año 2019 aumentó considerablemente a S/ 7'388,629.00.

11. ¿Asimismo, a cuánto ascendió el Presupuesto Institucional Modificado – PIM durante estos tres últimos años?

En el año 2017 fue de S/ 12'502,562.00, en el año 2018 fue de S/ 14'841,324.00 y en el año 2019 fue modificado S/ 17'308,454.00.

12. ¿Finalmente, cuál ha sido el avance presupuestal de la municipalidad durante los tres últimos años?

Tengo la información actualizada del año 2017 que fue del 63.1%, en el año 2018 que fue del 45.1%, y en el año 2019 que fue del 78.91%.

3.2. Discusión de los Resultados

Luego de aplicados los instrumentos a través de las entrevistas, conjuntamente con la recolección de datos que han sido obtenidos con las técnicas de

observación, análisis documental, y las referencias de las citas sustraídas de los antecedentes de estudio y de los trabajos previos, se presentan en primer lugar los resultados de tales entrevistas aplicadas al Gerente General, al Sub Gerente de Rentas, y a la Jefe de la División de Tesorería de la Municipalidad de Ciudad Eten.

Objetivo Específico 1. Determinar las condiciones de las estrategias de cobranzas en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019, se logró y cuyos resultados se presentan a continuación:

De acuerdo a los resultados encontrados ante la pregunta realizada al gerente general si la información procesada en las áreas de facturación y cobranzas no es totalmente confiable, señaló que al no contarse con adecuadas estrategias de cobranzas, tampoco se cuenta con los filtros adecuados que permitan determinar de manera fehaciente que esta no pudiera contener errores. Coincide con lo manifestado por Gómez (2017), cuando señala que aún persisten una serie de inconvenientes por parte de la mayoría de municipios para agenciarse de recursos propios a través de la recaudación regular de sus impuestos, tasas, contribuciones, básicamente debido a una escasa cultura tributaria y a una serie de deficiencias operativas y administrativas que impiden una adecuada recaudación.

Asimismo Suarez y Palomino (2020), comparte dicha opinión cuando afirma que en más de una oportunidad se ha podido establecer que la recaudación se encuentra muy por debajo del 50%, y se infiere que es por la falta de eficaces estrategias de recaudación, así como no se cuenta con una cultura tributaria eficiente que se caracterice por conocer y analizar la gestión tributaria municipal, en tanto Paz (2020), precisó que a fin de amplificar la base tributaria y de recaudación de los municipios, así como facilitar la fijación de tributos y mejorar las herramientas de cobro, el Poder Ejecutivo exhibió un proyecto de ley al congreso, en donde plantea una serie de reformas a la Ley de tributación municipal, a la Ley general de Aduanas y a la Ley de habilitaciones urbanas y

edificaciones, con la finalidad de dar buen manejo a los tributos reglamentados por ley.

Otro de los resultados encontrados ante la pregunta realizada al gerente general de cómo se vienen llevando en la actualidad los controles a los sistemas operativos de cobranzas por parte del área de recaudación, respondió que, de acuerdo a las posibilidades operativas de dicha área, se realizan controles esporádicos al sistema de cobranzas, pero que en definitiva no permite conocer en detalle la deuda total de los contribuyentes, por lo que se va a repotenciar el área de cobranza coactiva. Coincide con lo manifestado por Yepes y de los Ríos (2017), cuando sostiene la necesidad de mecanismos de extensión de la fuente tributaria, principalmente en las zonas rurales del país, para lo cual se propone focalizar mejor el uso de los fondos recibidos por parte del gobierno central para que se genere un efecto dominó, el mismo que se traduce a favor sobre la recaudación.

Asimismo Sumonte (2020), señala que el municipio se encuentra preocupado por optimizar su gestión interna, que le permita optimar la calidad del servicio que se entrega a la comunidad, existiendo la necesidad de sistematizar y formalizar los procesos de cobranzas como una forma de contribuir con la disminución de la morosidad, estableciendo así mismo las responsabilidades de los contribuyentes, en tanto Palacios (2019), concluyó que, es evidente que la mejora en los análisis y evaluación de las estrategias de cobranzas a fin de realizar una mejor recaudación del impuesto predial, y de otro tipo de impuestos, y contribuciones, mejorará también la administración de la unidad rentas. Sin embargo, si esta área no opera adecuadamente, se evidenciará en el descenso de la recaudación.

Objetivo Específico 2. Establecer el estado de la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2019, se logró y cuyos resultados se presentan a continuación:

De acuerdo a los resultados encontrados ante la pregunta realizada al gerente general referidas a cuáles considera que son las causas que están generando deficiencias en las cobranzas habituales realizadas por la municipalidad, señaló que se deben a los inadecuados mecanismos que se vienen aplicando a las cobranzas, y que se deben básicamente a la poca e inefectiva operatividad de la Sub gerencia de Rentas, por no aplicar debidamente estrategias que le permitan cobrar como corresponde las obligaciones tributarias de los contribuyentes. Coincide con lo encontrado por Escobar (2016), cuando señala que a pesar de haberse normado de manera adecuada el Impuesto Único sobre inmuebles, la municipalidad no se ha visto beneficiada con el incremento en los índices de la recaudación, más aún, los contribuyentes han venido desarrollando protestas de manera sistemática en donde han venido mostrando su incomodidad por la aplicación de las tarifas.

Asimismo, Chávez y López (2019), coincide con esta posición cuando afirma que resulta de gran importancia replantear el sistema tributario vigente, con la intención de reducir el déficit fiscal y afrontar la disminución de los precios del petróleo. Si bien en el país se han realizado esfuerzos por incrementar la recaudación, solo la federal aumentó considerablemente en 5.1% del PBI entre el 2010 y el 2015, por otro lado, la recaudación del interior del país apenas creció 0.4% del PBI en ese mismo periodo. Sin embargo, García (2016), sostiene lo contrario cuando menciona la necesidad de proponer el diseño de estrategias para optimizar la política fiscal y así optimizar la recaudación del impuesto predial a través del diseño de políticas públicas a nivel municipal con la finalidad de que no decaiga la recaudación, y no se vea afectada las arcas municipales.

Otro de los resultados encontrados ante la pregunta realizada al sub gerente de rentas acerca de que pautas considera que debería seguir su área para implementar adecuadamente estrategias de cobranzas, señaló que en primer lugar se tendría que actualizar el plano catastral, incorporando aquellos predios como terrenos, inmuebles, construcciones que no se encuentran registrados, así como coordinar de manera estrecha con el área de cobranza

coactiva para agilizar los procesos que se encuentran estancados por la falta de voluntad para ejecutar tales cobranzas. Coincide con lo manifestado por López (2020), cuando precisa que el impuesto de predios unificados abarca la segunda fuente de rentas tributarias para el municipio Montería, y que, si bien es cierto, esta renta procedente de este tributo se estima por la conducta del avalúo catastral, y la cuantía de costos vigentes de acuerdo al TUPA, su conducta puede verse influenciada por distintos factores en materia económica de la población y la calidad de los contribuyentes.

Asimismo, Benítez (2016), afirma que en los últimos años la recaudación efectuada por este sistema ha tenido un notable descenso que no se explica, en razón de que los contribuyentes han aumentado de manera considerable, y que en tan poco de operaciones se ha convertido en uno de los mejores SAT, determinándose que, al proponer el mejoramiento de cobranzas, se logrará niveles altos de eficiencia en la recaudación tributaria, mejorando de esta manera, los puntos débiles. En sentido contrario Barrera (2020), es de la opinión que, la regularización de permuta de la deuda tributaria se sustenta, en que existen negociantes y/o gobernados que mantienen montos por deuda a favor del municipio distrital de Ancón, conformada por el impuesto a los predios y arbitrios municipales, además de una serie de sanciones administrativas, y que por otro lado existen requerimientos de despensas y servicios ofrecidos por el municipio que resultan necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Objetivo Específico 3. Aplicar estrategias de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2019, se logró y cuyos resultados se presentan a continuación:

De acuerdo a los resultados encontrados ante la pregunta realizada al sub gerente de rentas acerca de cuáles son las estrategias que tienen planificadas implementar para motivar a los contribuyentes al cumplimiento regular del pago de sus obligaciones tributarias con la municipalidad, sostuvo que van a realizar un levantamiento de información que se iniciará con la revisión de cada contribuyente, y que incluirá su propiedad inmueble para registrarlos en el plano

catastral y establecer los arbitrios e impuestos que corresponda. Coincide con lo sostenido por Navarro (2017), cuando precisa que el contribuyente que presenta deudas de este tipo de impuesto, en arbitrios, multas tributarias y administrativas, en los que fue dictado por el ejecutor coactivo cierta medida cautelar firme frente a su patrimonio, no cumplirán con los requisitos para ser acogidos a los beneficios estipulados en el Art. 2 de la mencionada ordenanza, por el pago o fraccionamiento.

Asimismo, Saavedra y Delgado (2020), menciona que a pesar de los enormes esfuerzos realizados por la mayoría de municipalidades, no se logra alcanzar la meta de recaudación de hace algunos años, por lo que se ha creído oportuno evaluar las recaudaciones tributarias de Estados con la finalidad de establecer el porqué de las enormes diferencias en temas de cobranza y morosidad, así como la búsqueda de nuevas estrategias de recaudación. A su vez Coyago (2018), no comparte este punto cuando señala que se busca encontrar soluciones al problema planteado, para de esta manera, encontrar y aportar las mejores alternativas a los inconvenientes detectados en la municipalidad, siendo la base fundamental para que la entidad edil optimice las estrategias de cobranzas y de recaudación.

Otro de los resultados encontrados ante la pregunta realizada a la Jefa de la División de Tesorería, referente a qué acciones vienen tomando en la actualidad con la finalidad de que el contribuyente cumpla de manera efectiva con sus obligaciones tributarias, respondió por políticas de la propia municipalidad, y con el fin de optimar los índices de recaudo, se envían de manera permanente avisos de cobranza antes de que los recibos sean enviados a los contribuyentes. Coincide con lo manifestado por Ochoa (2018), cuando concluye que la gestión municipal viene administrando el Impuesto único sobre inmuebles, pero sin los éxitos esperados, en razón de no dispone de la preparación técnica y administrativa para cobrarlo y gestionarlo, lo que no permite obtener mayores ingresos por concepto de estas recaudaciones, a pesar de que ha sido un proceso paulatino.

Asimismo, Ogando (2018), concluyó que, a través de los resultados encontrados muestran que la evasión de impuestos frente al traspaso de productos procesados debería ser como una de las importantes recaudaciones para el estado, pero se han detectado carencias en la utilización de instrumentos de cobranzas, por lo que se recomienda uniformizar los procesos de recaudación. Por su lado Velarde (2018), no es de similar punto de vista cuando sostiene que, las tácticas de cobranza influyen en el recaudo de arbitrios municipales de Imaza, en el periodo 2017, siendo así que el 59.1% manifestaron que la atención al ciudadano es siempre realizada por personal capacitado, determinándose una mayor influencia de la gestión sobre el recaudo de tributos.

Otro de los resultados encontrados ante la pregunta realizada a la Jefa de la División de Tesorería, sobre cuáles considera que son los procesos de cobranzas dentro de la Sub Gerencia de Rentas que se encuentran más proclives a que no pudieran llevarse a cabo por alguna deficiencia operativa, mencionó que estos procesos son los relacionados a las entregas oportunas a los domicilios y empresas, de los recibos por concepto de tributos, y estas deficiencias se presentan de manera recurrente, básicamente por parte del personal responsable de realizar dichas actividades. Coincide con lo sostenido por De los Ríos (2018), cuando manifiesta que pese a los grandes esfuerzos para aumentar los ingresos por recaudación en los municipios con eficiente normativa; estos en su mayoría, dependen mayormente del traslado que les hace el gobierno central en base al Foncomun, canon y regalías, encontrándose mejoradas aquellas entidades ediles que cuentan con mayores recursos naturales, y mejores estrategias de recaudación.

Asimismo, Ballesteros (2018), coincide con el autor cuando señala que se necesita ahondar la fiscalización de Sub gerencia de habilitación urbana, y de catastro para notificar los predios y cumplan con inscribirlos en la entidad, ya que en más de una oportunidad no lo hacen por desconocimiento o recién deciden inscribirlos cuando van a ser transferidos, por esta razón la gerencia de administración ha decidido realizar un levantamiento de estudio catastral en

toda la ciudad. Sin embargo, Herrera (2018), menciona que, después de haber indagado acerca de los procesos tributarios en la municipalidad, se ha llegado a establecer que, para lograr un mejor recaudo, se deberán aplicar estrategias de cobranza con relación a las condiciones de la entidad edil, y a la situación de los ciudadanos, conjuntamente con la optimización de la gestión e imagen institucional.

Tabla 2. Comparación de los EE. FF periodos enero – setiembre 2018 y enero – setiembre 2019

| | | | | |
|--|---|---|-----------------------|-------------------------------------|
| MUNICIPALIDAD DE CIUDAD ETEN Dirección General de Contabilidad Pública Versión 190601 | ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO Por el periodo terminado al 30 de Setiembre de 2019 (EN SOLES) | Fecha 22/11/2019 Hora 23:20:51 Página 1 de 1 | | |
| DEPARTAMENTO: 14 LAMBAYEQUE PROVINCIA : 01 CHICLAYO ENTIDAD : 14 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN[301222) | EF-4 | | | |
| | 2018 | VARIACION ABSOLUTA | VARIACION RELATIVA | 2019 |
| CONCEPTOS | Del 01 de enero al 30 de setiembre de 2018 | | | 01 de enero al 30 setiembre de 2019 |
| A.- ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | | | | |
| Cobranza de Impuestos, Contribuciones y Derechos Administrativos (Nota) | 398.899,70 | (198.008,90) (180.009,70) | 0,49% | 200.890,80 |

| | | | | |
|---|--------------|----------------|-------|--------------|
| Cobranza de Aportes por regulación | 0,00 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Cobranza de Venta de Bienes y Servicios y Renta de la Propiedad | 290.280,88 | (219.660,83) | 0,24% | 70.620,05 |
| Donaciones y Transferencias | 4.990,24 | (4.990,24) | | 0,00 |
| Corrientes Recibidas (Nota) | | | | |
| Trasposos y Remesas | 3.679.138,61 | (2.313.838,37) | 0,63% | 1.365.300,24 |
| Corrientes Recibidas del Tesoro Público | | | | |
| Otros (Nota) | 0,00 | 1.987,80 | | 1.987,80 |

| | | | | | |
|---|-------|--------------|-------------|-------|--------------|
| Pago a Proveedores de Bienes y Servicios (Nota) | MENOS | (299.274,43) | 354.403,49 | 1,18% | (653.677,92) |
| Pago de Remuneraciones y Obligaciones Sociales | | (436.009,02) | 248.948,00 | 0,57% | (684.957,02) |
| Pago de Otras Retribuciones y Complementarias | | 0,00 | (57.410,47) | | (57.410,47) |
| Pago de Pensiones y Otros Beneficios | | 0,00 | -2000,00 | * | (2.000,00) |
| Pago por Prestaciones y Asistencia Social | | (4.608,00) | -123.478,93 | | (128.086,93) |
| | | 0,00 | (1.300,00) | | (1.300,00) |

| | | | | |
|--|---------------------|---------------------|---------------|---------------------|
| Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas | | | | |
| Trasposos y Remesas Corriente Entregadas al Tesoro Público | (1.000,00) | 1000,00 | | 0,00 |
| Otros (Nota) | 0,00 | | | (2.213,26) |
| AUMENTO (DISMINUCION) DEL EFECTIVO | (275.710,42) | 4.062.042,33 | 14,73% | 4.337.752,75 |

**B.- ACTIVIDADES DE
INVERSION**

| | | | | |
|--|-------------|------------------------|---|------------------------|
| Cobranza por Venta de Edificios y Activos No Producidos (Nota) | 0,00 | 450 | | 450,00 |
| MENOS: | 0,00 | (40.020,81) | | (40.020,81) |
| Pago por Compra de Vehículos, Maquinarias y Otros | | | | |
| Pago por Construcciones en Curso (Nota) | 0,00 | (13.298.669,41) | | (13.298.669,41) |
| Pago por Compra de Otras Cuentas del Activo (Nota) | 0,00 | (304.579,81) | | (304.579,81) |
| Otros (Nota) | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| AUMENTO (DISMINUCION) DEL | 0,00 | (13.644.916,03) | | (13.644.916,03) |

EFFECTIVO Y
EQUIVALENTE

**C.- ACTIVIDADES DE
FINANCIAMIENTO**

| | | | | |
|--|--------------|---------------|-------|----------------|
| Trasposos y Remesas de Capital Recibidas del Tesoro Público | 0,00 | 13.306.690,10 | | 13.306.690,10 |
| AUMENTO (DISMINUCION) DEL EFFECTIVO Y EQUIVALENTE | 0,00 | 13.309.597,15 | | 13.309.597,15 |
| | (275.710,42) | 1.568.830,72 | 5,69% | (1.844.541,14) |
| D.- AUMENTO (DISMINUCION) DEL EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO | | 0 | 0 | |
| E.- DIFERENCIA DE CAMBIO DE EFFECTIVO Y EQUIVALENTE | 0,00 | 0 | 0 | 0,00 |
| | 3.239.926,16 | 3031388,93 | 0,94% | 3.034.628,09 |
| F.- SALDO EFFECTIVO Y EQUIVALENTE | 2.335.215,74 | (145124.79) | 62% | 2.190.090,95 |

Análisis de Resultado:

Después de observar los estados de flujo de caja de la Municipalidad distrital de Ciudad Eten durante los periodos 2018 – 2019 podemos comparar que el comportamiento de las cobranzas de los impuestos y tasas respectivamente ha disminuido a una variación absoluta de **198.899.70** y este factor se debe a que no cuentan con estrategias para mejorar su recaudación tributaria.

3.3. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

Aspectos generales de la propuesta

La propuesta de implementar estrategias de cobranza como eje central de la investigación, comprenderá una serie de acciones que permitan optimizar los niveles de ingresos, a través de una mayor recaudación y recuperación de la deuda generada por los contribuyentes, para de esta manera ofrecer un mejor servicio a la comunidad, y ejecutar más obras e infraestructura.

Título de la propuesta

Propuesta de estrategias de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Ciudad Eten.

Fundamentación

De acuerdo a los resultados que arrojó la aplicación de los instrumentos como fueron las entrevistas, se pudo percibir las fallas y debilidades en el desarrollo de las actividades diarias de la municipalidad, especialmente en el área de recaudación y cobranzas.

Los enfoques de la recaudación de los años anteriores proporcionan una base conceptual en el cual se pueden estructurar estas estrategias de cobranzas.

Objetivos

Establecer estrategias que contribuyan a mejorar y aumentar la recaudación tributaria, logrando así que disminuya el incumplimiento de las obligaciones tributarias en la Municipalidad distrital de Ciudad Eten.

Importancia

La propuesta de estrategias de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, se considera importante ya que permitirá en primer lugar sincerar la data de los contribuyentes, incluir a aquellos ciudadanos que por uno u otro motivo no desean pagar sus obligaciones tributarias, sobre todo mejorar los ingresos en la entidad edil.

Desarrollo de la propuesta

Determinar la situación actual de los niveles de recaudación como parte de las cobranzas habituales que debe llevar a cabo la Municipalidad, nos lleva a la reflexión de que es recomendable que la entidad edil inicie un conjunto de estrategias de cobranzas para mejorar los índices de recaudación.

Las estrategias de cobranzas serán el instrumento más importante de la gestión financiera de la municipalidad, que expresarán los pronósticos de la liquidez para atender las deudas y obligaciones a corto plazo, y deberán aplicarse conjuntamente con procedimientos e indicadores de gestión en función a las metas trazadas y a su grado de cumplimiento.

Se ha llegado a establecer de manera inequívoca que:

- La municipalidad ha venido otorgando demasiadas amnistías tributarias, con la consiguiente exoneración de multas e intereses, así como ineficaces fraccionamientos de deudas que han afectado sobre manera y poco prudente, los ingresos ordinarios de la municipalidad.

- Se ha detectado que otra de las causas por las cuales se tiene una baja recaudación, es que los contribuyentes no cancelan puntualmente sus obligaciones tributarias.
- Se ha determinado que más del 65% han reprogramado el pago de sus deudas, generándose una preocupante morosidad, que en más de una ocasión no ha podido ser recuperada.
- Una adecuada recaudación permitirá demostrar en detalle de cómo se vienen aplicando las políticas de cobranzas en la municipalidad, pero los hechos demuestran que no se ha logrado cumplir con los planes previstos en el Presupuesto Institucional e Apertura, por causas que las autoridades de la entidad edil buscan definir a fin de aplicar los correctivos necesarios.
- La manera de como se viene llevando a cabo la recaudación de impuestos en la Municipalidad, está incidiendo de forma adversa en la ejecución presupuestal, por carecerse de eficaces estrategias de cobranzas que no están permitiendo planificar adecuadamente el PIA, así como el presupuesto programado y el de cierre de año, más aún, no se pueden planificar las actividades por no ejercerse una mayor presión a los contribuyentes.
- La inadecuada ejecución de las cobranzas exige tomar de manera inmediata medidas correctivas que permitan optimizar los índices de la recaudación y en su defecto, ampliar la base tributaria con la finalidad de que se incluyan a la mayor cantidad de contribuyentes, quienes por desconocimiento, por desconfianza en sus autoridades, o por la carencia de una adecuada cultura tributaria no desean convertirse en contribuyentes formales.

Por estas consideraciones es importante destacar la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura – PIA para el año fiscal 2019 en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, en cumplimiento a lo establecido en:

- Directiva N° 002-2019-EF/50.01 “Directiva de programación multianual presupuestaria y formulación presupuestaria”.
- Decreto Legislativo N° 140 “Decreto Legislativo del Sistema Nacional de presupuesto público”.
- Decreto de Urgencia N° 014-2019 “Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2019”.

Tabla 3. *Presupuesto de los gastos corrientes y de capital*

| DETALLE | TOTAL |
|------------------|--------------|
| Gasto corriente | 2,044,027.00 |
| Gasto de Capital | 330,000.00 |
| Total | 2,374,027.00 |

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

Tabla 4. *Presupuesto de ingresos*

| DETALLE | TOTAL |
|----------------------------------|--------------|
| Recursos ordinarios | 120,154.00 |
| Recursos directamente recaudados | 700,000.00 |
| Recursos determinados | 1,553,873.00 |
| Total | 2,374,027.00 |

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

Tabla 5. *Presupuesto de ingresos, Foncomun, varios y canon*

| DETALLE | SUB TOTAL | TOTAL |
|----------------------------------|-----------|------------|
| Recursos ordinarios | | 120,154.00 |
| Recursos directamente recaudados | | 700,000.00 |

| | | |
|---|--------------|--------------|
| Recursos determinados | | 1,553,873.00 |
| Foncomun | 1,243,691.00 | |
| Impuestos municipales | 280,000.00 | |
| Canon, sobre canon, regalías, renta de aduana | 30,182.00 | |
| Total | | 2,374,027.00 |

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

Tabla 6. Desagregado porcentual del presupuesto de gastos

| DETALLE | TOTAL | % |
|--------------------|--------------|---------|
| Gasto corriente | 913,691.00 | 73.47% |
| Gasto de Inversión | 330,000.00 | 26.53% |
| Total | 1,243,691.00 | 100.00% |

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

Tabla 7. Desagregado porcentual del Presupuesto de ingresos del canon

| DETALLE | TOTAL | % |
|---|-----------|---------|
| Canon, sobre canon, regalías, renta de aduana | 30,182.00 | 100.00% |
| transferidos por el MEF | | |
| Total | 30,182.00 | 100.00% |

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

Tabla 8. Presupuesto de ingresos IPM y varios porcentual

| DETALLE | TOTAL | % |
|--|------------|--------------|
| Foncomun | | 1,243,691.00 |
| IPM, Impuesto al Rodaje y Embarcaciones recreo | 932,768.00 | 75.00% |
| Impuesto a las Apuestas | 310,923.00 | 25.00% |

| | | |
|-------|--------------|---------|
| Total | 1,243,691.00 | 100.00% |
|-------|--------------|---------|

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

Tabla 9. Presupuesto del Impuesto predial, alcabala porcentual

| DETALLE | TOTAL | % |
|---|------------|------------|
| Impuesto Predial, Alcabala, Espectáculos Públicos | | 280,000.00 |
| Empresas ubicadas en el Parque Industrial | 157,388.00 | 56.21% |
| Contribuyentes habituales | 122,612.00 | 43.79% |
| Total | 280,000.00 | 100.00% |

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

Tabla 10. Presupuesto ingresos tasas, prestaciones y multas porcentual

| DETALLE | TOTAL | % |
|--|------------|---------|
| Tasas, Prestaciones de servicios, Multas | 700,000.00 | 100.00% |
| Total | 700,000.00 | 100.00% |

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

Tabla 11. Presupuesto de ingresos Vaso de leche

| TOTAL | % |
|------------|---------|
| 120,154.00 | 100.00% |
| 120,154.00 | 100.00% |

Fuente: Municipalidad de Ciudad Eten.

En síntesis, se puede afirmar que no se está llevando adecuadamente las cobranzas de impuestos, situación que se viene dando desde hace varios años, ya que cuando ingresan a la municipalidad nuevas autoridades, se designa a personal que no cumplen con los perfiles adecuados, ni mucho menos se encuentran debidamente capacitados para cumplir a cabalidad con estos cargos de confianza, ya que la mayoría son designados directamente.

Estrategia 1.

Programación, monitoreo y control de la facturación y cobranzas.

Objetivo

Programar oportunamente la facturación y las cobranzas de acuerdo a como se vayan generando los impuestos y arbitrios.

Meta

La programación deberá comprender al 100% de los contribuyentes e incluir a todos aquellos ciudadanos que aún no se han convertido a esta condición.

Actividades

1. Delimitar las funciones y responsabilidades que van a tener los trabajadores de la Sub Gerencia de Rentas, de la unidad de facturación, así como del área de cobranzas con respecto al cumplimiento de las políticas impartidas por la alta dirección de la Municipalidad.
2. Actualizar los sistemas de información, que comprendan los programas de facturación y cobranzas, constituidos por el padrón de contribuyentes hábiles y morosos de la municipalidad.

3. Llevar a cabo monitoreo permanente a los programas de facturación y cobranzas a fin de establecer si estas programaciones guardan relación con el presupuesto institucional de apertura y de esta forma determinar las desviaciones presentadas, e identificar a los contribuyentes morosos.
4. Evaluar de manera permanente la velocidad de las cobranzas con la finalidad de utilizarla como insumo básico para la toma de decisiones por parte de la gerencia general de la municipalidad.
5. Analizar los avances del presupuesto de la facturación y de las cobranzas, debiendo destacarse cada una de las partidas que presentan mayores desviaciones, para así poder aplicar los correctivos necesarios, realizando comparaciones entre la facturación y las cobranzas por cada ejercicio presupuestal, a fin de identificar las correspondientes cíclicas y poder establecer las causas de tales inconsistencias.
6. Conciliar los avances del presupuesto correspondiente a la facturación y a las cobranzas, conjuntamente con los reportes emitidos por el área de rentas y de tesorería por las cobranzas efectivamente realizadas.
7. Incentivar el pago voluntario y puntual por parte de los contribuyentes de la municipalidad, dando la oportunidad a todo los ciudadanos para que puedan cancelar sus obligaciones tributarias, reportando de manera inmediata a la sub gerencia de rentas, así como a la gerencia general, los saldos deficitarios de las cobranzas, conjuntamente con los analíticos de las partidas que presentan estas desviaciones.
8. Determinar si los flujos de ingresos provenientes de las cobranzas habituales, o en su defecto de aquellas cuentas morosas que fueron recuperadas, han sido debidamente calculadas sin afectar la economía de la municipalidad, verificando a la vez que las liquidaciones diarias de las cobranzas se hagan en la fecha de su recaudación, debiendo tenerse para tal efecto actualizados los registros y controles contables de dichos ingresos.

9. Fiscalizar que las declaraciones juradas del Impuesto Predial se encuentren debidamente calculadas, así como las cobranzas por otros conceptos como impuesto vehicular, alcabala, tasas, multas, licencias, contribuciones, etc., y para lo cual se deberán implementar auditorías inopinadas al sistema informático de facturación y cobranzas a fin de establecer si este sistema operativo cuenta con todas las garantías para su adecuado funcionamiento.
10. Descentralizar los centros de cobro en lugares de mayor afluencia de público, ampliando los horarios de atención, sugiriendo que podría ser hasta las 7.00 de la noche.
11. Apoyar y repotenciar el área de Cobranza Coactiva, asignándoles mayores trabajadores, mayor presupuesto, y un mejor equipamiento, a fin de que les permita llevar de manera eficiente los procesos coactivos y sancionadores, garantizando la recuperación de las deudas, y evitar que prescriban.

Recursos

Recurso humano: Sub Gerente de Rentas, Jefe de la División de facturación y cobranzas, Jefe de la División de Tesorería.

Equipamiento: Laptops, impresoras, máquinas registradoras.

Indicadores de medición

Para medir esta estrategia se utilizarán indicadores de gestión relacionados con la capacidad de la municipalidad para optimizar sus cobranzas y mejorar ostensiblemente los índices de recaudación.

Estrategia 2.

Implementar capacitaciones en materia tributaria y de atención al público.

Objetivo

Llevar a cabo capacitaciones a los trabajadores en materia tributaria y de atención al público por lo menos dos veces al año con la finalidad de que puedan llevar a cabo sus actividades de manera eficiente.

Meta

Lograr la capacitación de por lo menos el 90% de los trabajadores, sobre todo de aquellos que laboran directamente en las áreas de facturación y cobranza.

Actividades

1. Empezar motivaciones previas a los trabajadores de todas las áreas de la municipalidad a fin de inculcarles los beneficios que estas capacitaciones generarán en ellos, implementándolas posteriormente en por lo menos dos veces al año en asuntos relacionados con la facturación y las cobranzas.
2. Establecer programas de capacitación relacionados con el SIAF, sobre todo en temas relacionados con la recaudación y cobranzas de impuestos, y para lo cual se deberá adquirir un proyector y un ecran para cuando se lleven a cabo las capacitaciones que se realizarán en las instalaciones de la municipalidad, o en algún colegio de la ciudad.

Recursos

Recurso humano: Gerente General, Sub Gerente de Rentas, Jefe de facturación y cobranzas, Jefe Tesorería, personal de apoyo.

Equipamiento: Laptops, impresoras, máquinas registradoras.

Materiales: Folders, separatas, lapiceros, refrigerios.

Indicadores de medición

Para medir esta estrategia se utilizarán indicadores para ser aplicados a los trabajadores en temas de cobranzas, facturación, atención al público, recaudación y cobranza coactiva.

Estrategia 3.

Implementar el software catastral.

Objetivo

Implementar el sistema de catastro con la finalidad de tener actualizada la data de los contribuyentes, ya que el actual sistema no permite tener este tipo de información, por no contener datos elementales de los predios.

Meta

Lograr que la totalidad de predios urbanos y rurales se encuentren ingresados en la información catastral que para tal efecto se va a actualizar con un nuevo levantamiento de información.

Actividades

1. Evaluar en detalle el costo de oportunidad de implementar el software catastral con la finalidad de registrar, y fiscalizar debidamente los predios, y para lo cual se solicitará al MEF un crédito suplementario con la finalidad de adquirir este software catastral.
2. Actualizar la data de los predios antiguos y aquellos que aún no han sido inscritos, con sus principales características y para lo cual se reforzarán las actividades de fiscalización a los terrenos, viviendas, edificios, solares, etc.
3. Celebrar convenio con la empresa Equifax que opera el sistema Infocorp a fin de ingresar a esa central de riesgo a los contribuyentes que incumplan con declarar sus predios, así como el impuesto predial.

Recursos

Recurso humano: Sub Gerente de Rentas, Jefe de facturación y cobranzas, Jefe de Tesorería, Jefe de informática, y personal de apoyo.

Equipamiento: Laptops, impresoras, equipo de ploteo.

Indicadores

Para medir esta estrategia se utilizarán la cantidad de predios, y la cantidad de contribuyentes registrados y no registrados.

Estrategia 4.

Mejora de las relaciones públicas con los contribuyentes.

Objetivo

Optimizar los procesos de atención al público, brindándoles asesorías personalizadas y de calidad a través de nuevas estrategias de comunicación.

Meta

Lograr que la totalidad de contribuyentes cuenten con información privilegiada, básicamente de la situación en que se encuentran sus deudas, así como de las políticas institucionales en materia tributaria y de obras de infraestructura que está ejecutando la entidad edil.

Actividades

1. Replantear las relaciones públicas con los contribuyentes a fin de establecer un nivel de comunicación más fluida y con mayor frecuencia, y para lo cual se hará un análisis detallado de las principales necesidades de la población y en base a ello se determinará cuáles son sus requerimientos más apremiantes.
2. Llevar a cabo y con mayor frecuencia rendiciones de cuentas a los pobladores del distrito sobre los gastos y obras realizadas, acerca de las obras que tienen planificadas ejecutar, el presupuesto municipal y el presupuesto participativo, así como los avances del gasto público.
3. Explicarles a los contribuyentes acerca de la operatividad financiera de la municipalidad, señalándoles que esta se encuentra apegada a lo normado en

el uso de los fondos públicos que son utilizados de manera transparente con la finalidad de lograr el efecto deseado en base a los objetivos trazados.

4. Implementar políticas que permitan aplicar estrategias comunicacionales con los contribuyentes a través de folletos, volantes, revistas, memorias, que contengan las actividades que está desarrollando la municipalidad en materia de gestión administrativa, tributaria y financiera.
5. Implementar la página web de la municipalidad en donde se refiera la política institucional en materia tributaria, con información detallada de los impuestos, arbitrios, alcabala, tasas, contribuciones, licencias, etc., que incluya entre otros conceptos, el TUPA, a fin de que los contribuyentes conozcan en detalle los importes que deberán pagar por los servicios recibidos.
6. Realizar visitas periódicas a los domicilios de los contribuyentes, y a las juntas vecinales para informarles de manera personal de la situación de sus deudas y de las alternativas que tienen para saldarlas o rebajarlas.
7. Programar charlas de orientación en materia tributaria que serán dirigidas a los contribuyentes previa coordinación con las juntas vecinales para establecer la fecha, hora y lugar de las capacitaciones.
8. Concientizar a los contribuyentes a fin de que realicen el pago de sus obligaciones de manera voluntaria, inculcándoles de la necesidad de que cumplan con la atención de sus obligaciones.

Recursos

Recurso humano: Sub Gerente de Rentas, Jefe de la División de facturación y cobranzas, encargado de la Oficina de Relaciones Públicas, y personal de apoyo de la municipalidad.

Equipamiento: Laptops, impresoras.

Materiales: folletos, volantes, revistas, memorias, etc.

Indicadores

Para medir esta estrategia se utilizarán una serie de indicadores relacionados con la satisfacción del contribuyente.

Estrategia 5.

Entrega de incentivos a los contribuyentes.

Objetivo

Establecer un programa de incentivos que serán entregados a los contribuyentes puntuales, y para aquellos que decidan insertarse en la formalidad, que consistirá en la entrega de premios y facilidades de pago.

Meta

Implementar y entregar incentivos para todos los contribuyentes que no se encuentren con deudas a la fecha, así como la condonación de los intereses sin necesidad de que se den amnistías tributarias.

Actividades

1. Tener actualizada la data conteniendo a los contribuyentes que se encuentran al día con sus obligaciones tributarias y para lo cual se tendrán que llevar a cabo estrechas coordinaciones entre las áreas de rentas, facturación, cobranzas, asesoría legal, informática y tesorería.
2. Programar las fechas de entrega de los premios e incentivos en coordinación con la gerencia general, la sub gerencia de rentas, el área de logística, la división de tesorería, y la oficina de relaciones públicas, sugiriendo que sean entregados en fechas importantes como el aniversario del distrito, día de la madre, día del padre, fiestas patrias o fiestas navideñas.

3. Hacer conocer a la población de los incentivos que va a entregar la municipalidad a los contribuyentes que se encuentran al día con sus obligaciones tributarias.

Recursos

Recurso humano: Sub Gerente de Rentas, Jefe de facturación y cobranzas, encargado de la Oficina de Relaciones Públicas, Jefe del área de logística, Jefe de la división de Tesorería, y personal de apoyo de la municipalidad.

Equipamiento: movilidad, laptops, impresoras.

Materiales: premios, folletos, volantes.

Indicadores

Para medir esta estrategia se utilizarán una serie de indicadores relacionados con la totalidad de los contribuyentes que se encuentran puntuales en sus pagos, entre personas naturales y empresas.

Estrategia 6.

Ejecución de las cobranzas a través de medios virtuales.

Objetivo

Establecer el sistema de cobranzas a través de medios virtuales, a fin de dar las mayores facilidades a los contribuyentes para el pago de sus obligaciones tributarias sin la necesidad de acudir a las instalaciones de la municipalidad.

Meta

Reducir los índices de cobranzas y mejorar los niveles de la recaudación, estableciendo la meta de reducir la morosidad en aproximadamente un 40%.

Actividades

1. Celebrar convenio con la empresa operadora de estos servicios de cobranzas vía Online, en los mejores términos a fin de no afectar la economía de la

municipalidad, ni su patrimonio institucional, recomendando a la empresa Movistar que tiene mayor velocidad de descarga de 21.75 MBps, superior a las demás operadoras como Entel, Claro y Bitel.

2. Capacitar al personal de facturación, cobranzas y de tesorería en el adecuado uso de estas herramientas, así como la estrecha colaboración del área de informática, que finalmente será la fuente de apoyo para estos fines.

Recursos

Recurso humano: Sub Gerente de Rentas, Jefe de la División de facturación y cobranzas, Jefe de la división de Tesorería, Jefe del área de Informática y personal de apoyo de la municipalidad.

Equipamiento: movilidad, laptops, impresoras.

Materiales: útiles de oficina, Tablet.

Indicadores

Para medir esta estrategia se utilizarán una serie de indicadores relacionados con la totalidad de pagos por parte de los contribuyentes que se realizarán vía Online, haciendo comparaciones entre las cobranzas efectuadas antes y posterior al uso de esta plataforma virtual.

Tabla 12. *Resumen de las Estrategias Tributarias*

| ESTRATEGIAS | OBJETIVO | META |
|---|---|---|
| <p>Estrategia 1 Programación, monitoreo y control de la facturación y cobranzas.</p> | <p>Programar oportunamente la facturación y las cobranzas de acuerdo a como se vayan generando los impuestos y arbitrios.</p> | <p>La programación deberá comprender al 100% de los contribuyentes e incluir a todos aquellos ciudadanos que aún no se han convertido a esta condición.</p> |
| | <p>Llevar a cabo capacitaciones a los</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Estrategia 2</p> <p>Implementar capacitaciones en materia tributaria y de atención al público.</p> | <p>trabajadores en materia tributaria y de atención al público por lo menos dos veces al año con la finalidad de que puedan llevar a cabo sus actividades de manera eficiente.</p> | <p>Lograr la capacitación de por lo menos el 90% de los trabajadores, sobre todo de aquellos que laboran directamente en las áreas de facturación y cobranza</p> |
| <p>Estrategia 3</p> <p>Implementar el software catastral.</p> | <p>Implementar el sistema de catastro con la finalidad de tener actualizada la data de los contribuyentes, ya que el actual sistema no permite tener este tipo de información, por no contener datos elementales de los predios.</p> | <p>Lograr que la totalidad de predios urbanos y rurales se encuentren ingresados en la información catastral que para tal efecto se va a actualizar con un nuevo levantamiento de información.</p> |
| <p>Estrategia 4</p> <p>Mejora de las relaciones públicas con los contribuyentes.</p> | <p>Optimizar los procesos de atención al público, brindándoles asesorías personalizadas y de calidad a través de nuevas estrategias de comunicación.</p> | <p>Lograr que la totalidad de los contribuyentes cuenten con información privilegiada por parte de la municipalidad, básicamente de la situación en que se encuentran sus deudas, así como de las políticas institucionales en materia tributaria y de obras de infraestructura.</p> |
| | <p>Establecer un programa de incentivos que serán entregados a los</p> | <p>Implementar y entregar incentivos para todos los</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Estrategia 5</p> <p>Entrega de incentivos a los contribuyentes.</p> | <p>contribuyentes puntuales, y para aquellos que decidan insertarse en la formalidad, que consistirá en la entrega de premios y facilidades de pago.</p> | <p>contribuyentes que no se encuentren con deudas a la fecha, así como la condonación de los intereses sin necesidad de que se den amnistías tributarias.</p> |
| <p>Estrategia 6</p> <p>Ejecución de las cobranzas a través de medios virtuales.</p> | <p>Establecer el sistema de cobranzas a través de medios virtuales, a fin de dar las mayores facilidades a los contribuyentes para el pago de sus obligaciones tributarias sin la necesidad de acudir a las instalaciones de la municipalidad.</p> | <p>Reducir los índices de cobranzas y mejorar los niveles de la recaudación, estableciendo la meta de reducir la morosidad en aproximadamente un 40%.</p> |

IV. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Después de concluido el trabajo de investigación, y en base a los objetivos trazados, y resultados obtenidos, se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Se realizó el correspondiente análisis de las políticas de cobranzas que actualmente se vienen aplicando en la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, habiéndose establecido que estas no son suficientes, y por lo tanto son

inefectivas, ya que no han generado los resultados esperados en materia de recaudación, básicamente por las inadecuadas estrategias de cobranzas y por la escasa información proporcionada a los contribuyentes sobre sus obligaciones tributarias.

2. Se ha podido identificar que la ausencia de adecuadas estrategias de cobranzas, han incrementado los índices de morosidad, que viene incidiendo de manera negativa en la recaudación de impuestos, y sobre todo en la situación financiera de la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, coyuntura que se ha agravado por las secuelas que aún están presentes en la población relacionadas a los Fenómenos climáticos de los últimos años.
3. No se cuenta con un eficaz sistema de cobranzas y de recaudación por no contarse con adecuadas estrategias tributarias, y que no le está permitiendo a la Municipalidad distrital de Ciudad Eten, mejorar los índices de la recaudación generados por concepto del impuesto predial, limpieza pública, serenazgo, parques y jardines, lo que señala con total claridad que los contribuyentes no están cumpliendo con sus obligaciones tributarias de manera oportuna, y esta situación se da porque muchos de ellos se encuentran a la espera de que la municipalidad otorgue amnistías tributarias.
4. La Municipalidad distrital de Ciudad Eten no cuenta con adecuadas estrategias de comunicación con los contribuyentes a fin de que conozcan debidamente sus obligaciones tributarias, situación que se presenta de manera recurrente por una escasa cultura y conciencia tributaria, pero básicamente por la ineficiencia de las autoridades, funcionarios y personal de la entidad edil, de no aplicar como corresponde, proporcionar información permanente a la comunidad, ya que esta se realiza solamente cuando el contribuyente se constituye a las instalaciones de la municipalidad para pagar sus impuestos.
5. No se brindan capacitaciones a los trabajadores de la Municipalidad, ni mucho menos se incentiva a los buenos contribuyentes, no dándoles a conocer la importancia que tiene el cumplir oportunamente con el pago de los tributos, y

que de ellos depende el buen funcionamiento de los servicios como la limpieza pública, seguridad ciudadana y ejecución de obras para beneficio del distrito.

6. No se cuenta con el diseño de un eficaz plan de estrategias de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, puesto que no se cuenta con un adecuado plan estratégico que permita mejorar e incrementar los ingresos, que se programará a partir de los resultados obtenidos en base a las entrevistas aplicadas a los trabajadores del área de recaudación, y de tesorería, y tomando como referencia los flujos de caja económico de los dos últimos años.

Recomendaciones

Luego de analizados los resultados obtenidos, y en base a las conclusiones se propondrán las siguientes recomendaciones:

1. Llevar a cabo análisis pormenorizados del tipo de estrategias de cobranzas que deberán implementarse a fin de mejorar la recaudación tributaria, impulsar los mecanismos que deberán tomarse en cuenta para dichos propósitos y que permitan optimizar los ingresos por concepto de impuestos y tributos, para lo cual se deberán tener actualizados los registros de facturación, cobranzas y cobranzas coactivas.
2. Es indispensable que las autoridades municipales emprendan una campaña de información y concientización de la ciudadanía, acerca de la importancia que tiene el realizar el pago de sus impuestos, así como publicar las fechas de vencimiento de los impuestos e incentivando con beneficios tributarios a los contribuyentes puntuales, y a los que decidan formalizarse.
3. Se recomienda actualizar el sistema informático del padrón de los contribuyentes, a fin de lograr un mejor control de los contribuyentes nuevos y de los regulares, y sobre todo, poder identificar en detalle el tipo de impuestos y tributos que están cancelando, y las deudas que aún no son

pagadas, y que podrían caer en morosidad, operando y monitoreando de manera eficiente el SIAF y que incluya una base de datos actualizada de los contribuyente hábiles, y de todos aquellos que por su propia voluntad, o por disposición de la municipalidad, sean incluidos en estos padrones de facturación y cobranzas.

4. Informar oportunamente a la población de que sus pagos por concepto de impuestos están siendo debidamente utilizados, principalmente en servicios y obras públicas, así mismo informar acerca de los proyectos y obras que están siendo ejecutadas, para que de esta manera los ciudadanos tengan seguridad de que sus recursos están siendo correctamente invertidos para beneficio exclusivo de la población.
5. Brindar capacitaciones periódicas al personal de la municipalidad en temas tributarios y de buena atención a los contribuyentes, comunicando y haciendo conocer a la ciudadanía acerca del programa de incentivos que se les dará como buenos contribuyentes, y de la necesidad de cumplir con el pago oportuno de sus impuestos y tributos, ya que de ello depende el buen funcionamiento de los servicios y obras públicas.
6. Diseñar estrategias de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, en base a un adecuado plan estratégico, que a la vez permita mejorar e incrementar los ingresos, y que deberá programarse en función a los resultados obtenidos y a las entrevistas aplicadas a los trabajadores del área de recaudación, y de tesorería, tomando como referencia los flujos de caja de los dos últimos años.

REFERENCIAS

- Ayala (2017). *“Sistema de recaudación de impuestos”*. Recuperado de: <http://www.estimacionestributarias.com/archivos/LEIT3.pdf>
- Ballesteros (2018). *“La recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. Caso recaudación en la municipalidad distrital Veintiséis de octubre, Pura”*, tesis de grado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10181>
- Barrera (2020). *“Aprueban el canje de la deuda tributaria por bienes y servicios de contribuyentes a favor de la Municipalidad”*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-canje-de-deuda-tributaria-por-bienes-y-servicios-ordenanza-no-431-2020-mda-1884675-1/>
- Barrueto y Cueva (2018), *“Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Ferreñafe”*, tesis de grado en la Universidad Cesar Vallejo filial Chiclayo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31743/barrueto_bm.pdf?sequence=1
- Benítez (2016). *“Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad de la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo”*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Sony/Desktop/Downloads/1495-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4311-1-10-20170811.pdf>
- Coyago (2018). *“Análisis y determinación de estrategias para la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones en el GAD Municipal Santa Clara para el cumplimiento de los fines municipales”*, tesis de grado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado de: <file:///C:/Users/Sony/Desktop/Downloads/PIUPCYA0007-2018.pdf>

Cuadros, Isla y Huanca (2019). *“La morosidad y la recaudación fiscal en la zona industrial de la municipalidad distrital de Independencia”*, tesis de grado en la Universidad Nacional del Callao. Recuperado de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4122/Cuadros%20Isla,%20Huanca%20Allende%20y%20Isla%20Rivera_TESIS_2019.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Chávez y López (2019). *“Determinantes del recaudo del impuestos a la propiedad inmobiliaria: un enfoque estadístico para México”*, Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-17902019000100089

De Laire (2020). *“Procedimientos para la Cobranza de impuestos”*. Recuperado de: <https://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>

De los Ríos (2018). *“Determinantes de la recaudación de los impuestos municipales”*, tesis de grado en la Universidad Católica del Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8483/RIOS_SILVA_RAFAEL_DE_LOS_DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar (2016). *“Villa Nueva norma la forma para calcular IUSI”*, Recuperado de: <http://fundaciondemuca.com/index.php/actualidad/publicacion/guatemala-villa-nueva-norma-la-forma-para-calcular-el-iusi>

Fernández (2019). *“Estrategias de Cobranzas”*. Recuperado de: <http://komunika.mx/blog/2017/12/cobranza-preventiva/>

Franco y Sánchez (2016). *“Influencia de estrategias para mejorar la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Motupe en la provincia de Lambayeque”*, tesis de grado en la Universidad Santo Toribio de

Mogrovejo, Recuperado de:
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/907>

García (2016). *“El diseño de la política fiscal en Acolman y la recaudación del impuesto predial en el periodo 2009 - 2012”*, tesis de grado en la Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de:
http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41221/karla_%20Garcia_Mellado.pdf?sequence=1

Gómez (2017). *“Impuesto predial, análisis y alternativas para mejorar la capacidad recaudatoria en los municipios de México”*, Recuperado de:
<https://www.cefp.gob.mx/transp/CEFP-CEFP-70-41-C-Estudio0009-010617.pdf>

Herrera (2018). *“Propuesta de un plan de estrategias de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en municipalidad provincial de Bagua”*, tesis de grado en la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11156>

López (2020). *“Comportamiento del recaudo del impuesto predial unificado: caso estudio CRA 8 y 9 Urbanización Vallejo en el municipio de Montería”*, tesis de grado en la Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16432/4/2020_Comp_ortamiento_recaudo_impuesto%20.pdf

Martínez (2017). *“Recaudacion Tributaria”*. Recuperado de:
<https://www.ineaf.es/divulgativo/sistema-tributario/procedimientos-tributarios-regimen-sancionador/la-recaudacion-tributaria-aspectos-generales#:~:text=La%20recaudaci%C3%B3n%20tributaria%20consiste%20en,cobro%20de%20las%20deudas%20tributarias>

Méndez (2019). *“Análisis del proceso de recaudación de fondos propios y propuesta de inversión en el mercado central de la municipalidad de Santa Cruz del*

Quiché con enfoque en el fortalecimiento de la recaudación de Piso de Plaza". Recuperado de: <https://glifos.umg.edu.gt/digital/101381.pdf>

Mendoza (2019). *"Tasas Municipales"*. Recuperado de: https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100532&view=article&catid=24&id=63&lang=es-ES

Navarro (2017). *"Ordenanza Municipal de fraccionamiento de deudas tributarias y no tributarias en procedimiento coactivo por concepto de Impuesto Predial, Arbitrios Municipales y Multas Administrativas para los contribuyentes y administrados del distrito"*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ordenanza-municipal-de-fraccionamiento-de-deudas-tributarias-ordenanza-no-356-1560624-1/>

Ocampo (2020), *Investigación científica*. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/que-es-la-justificacion-en-la-investigacion/>

Ochoa (2018). *"¿Cuáles son los beneficios que ha tenido la municipalidad de Villa Nueva del departamento de Guatemala al recaudar el Impuesto único sobre inmuebles durante los años 2009 al 2013?"*, tesis de grado en la Universidad San Carlos, Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5846.pdf

Ogando (2018). *"Evasión física del impuesto sobre la transferencia de bienes industrializados y servicios ITBIS en República Dominicana en el periodo 2007, 2017"*, tesis de grado en la Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/169966/Evasi%C3%B3n-fiscal-del-impuesto-sobre-la-transferencia-de-bienes-industrializados-y-servicios.pdf?sequence=1>

Palacios (2019). *"Proceso de recaudación del impuesto predial del Gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Esmeraldas en el periodo*

2016, 2017”, tesis de grado en la Universidad Católica del Ecuador.
Recuperado de:
[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1936/1/PALACIOS
%20ALCIVAR%20%20MARCOS%20JAVIER.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1936/1/PALACIOS%20ALCIVAR%20%20MARCOS%20JAVIER.pdf)

Paz (2020). “*Perú busca mejorar la recaudación de tributos en las municipalidades*”,
Recuperado de: [https://andina.pe/agencia/noticia-peru-busca-mejorar-
recaudacion-tributos-las-municipalidades-762890.aspx](https://andina.pe/agencia/noticia-peru-busca-mejorar-recaudacion-tributos-las-municipalidades-762890.aspx)

Rimac (2017). “*Gestión de cobranzas y recaudación del impuesto predial en la
municipalidad de Independencia*”, tesis de grado en la Universidad San
Pedro. Recuperado de:
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9600/
Tesis_58032.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9600/Tesis_58032.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ruiz (2018). “*Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto
predial en la Municipalidad provincial de Chota 2018*”, tesis de grado en la
Universidad Señor de Sipan. Recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7584?show=full>

Saavedra y Delgado (2020). “*La recaudación tributaria municipal 2020*”.
Recuperado de:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/109>

Seclén (2017). “*Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar
la recaudación de los impuestos y arbitrios en la municipalidad provincial
de, Ferreñafe 2016*”, tesis de grado en la Universidad Santo Toribio de
Mogrovejo, Recuperado de:
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1035/1/TL_SeclenAldanaB
rendaElizabeth.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1035/1/TL_SeclenAldanaBrendaElizabeth.pdf.pdf)

Silva (2018). “*Estrategias tributarias para mejorar la recaudación de arbitrios en la
Municipalidad distrital de Lambayeque 2016*”, tesis de grado en la

Universidad Señor de Sipan. Recuperado de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4523>

Suarez y Palomino (2020). *“Gestión de recaudación tributaria municipal. Una visión cultural”*. Recuperado de:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/105>

Sumonte (2020). *“Manual de cobranza administrativa y castigo de deudas”*, Recuperado de:
https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf

Vinueza (2017). *“La gestión de las cobranzas”*. Recuperado de:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/vol6-n22/art07.pdf>

Velarde (2018). *“Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la municipalidad distrital de Imaza, Bagua, 2017”*, tesis de grado en la Universidad Cesar Vallejo, Recuperado de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27502>

Wolters (2019). *“La recaudación tributaria”*. Recuperado de:
https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTE3MLtbLUouLM_DxblwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAdARJATUAAAA=WKE

Yepes y de los Ríos (2017). *“Determinantes de la recaudación de los impuestos municipales”*. Recuperado de:
<http://transparenciaconcon.cl/Transparencia/07%20ActosSobreTerceros/OdenanzasReglamentos/Reglamento/2020/Apruebese%20Manual%20de%20cobranza.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Resolución de Aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0364-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 17 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0614-2019/FACEM-DC-USS de fecha 11/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17/07/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

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

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, modalidad presencial, del semestre académico 2019-I, sección "B", a cargo del docente Dr. Roger Fernando Chanduvi Calderon, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elena Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0864-FACEM-USS-2019

| N° | TITULO | AUTOR | LÍNEA INVESTIGACIÓN |
|----|--|--|---|
| 1 | LEASEBACK Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA VALMAN CORPORATION E.I.R.L., CHICLAYO 2019 | AGUINAGA ALEJOS JONATHAN ALDAIR | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 2 | ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TECOCHA S.A CHICLAYO - 2019 | ALTAMIRANO PEÑA LEYDI BANESA | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 3 | CONTROL DE INVENTARIO Y SU INFLUENCIA EN LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS EXISTENCIAS DE ALMACEN EN LA EMPRESA COFESA 2019 | BELTRAN HUAMAN SAMUEL | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 4 | ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA OPTIMIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CORPORACION AGROMUNDO S.A.C., CHEPEN - 2019 | CALDERON BARDALES OLMER MANUEL | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 5 | FINANCIAMIENTO INFORMAL Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS MICROEMPRESAS DE ROPA DEL MERCADO CENTRAL, CHICLAYO, 2019 | CASTAÑEDA NEPO DOROTHY GUADALUPE | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 6 | PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA OPTIMIZAR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LAS MYPES DEL SECTOR VENTA DE CALZADO DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO 2019 | CHUCAS DE LA CRUZ NELLY SOLEDAD | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 7 | ESTRATEGIAS DE FINANCIAMIENTO PARA MEJORAR LOS COSTOS DE PRODUCCIÓN PARA EMPRESAS CONSTRUCTORAS EN LA CIUDAD DE CHICLAYO -2019 | CUSQUISIBAN FABIAN DIANA EMPERATRIZ | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 8 | FORMALIZACIÓN TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN FISCAL EN EL MERCADO MODELO DE LAMBAYEQUE, 2019 | DAMIÁN COBEÑAS JOSÉ MANUEL | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 9 | CONTROL INTERNO DE ACTIVOS FIJOS INMOVILIZADOS PARA EL INCREMENTO DE UTILIDADES DE LA EMPRESA COOPERACIÓN HERRERA SAC | DIAZ VÁSQUEZ FRANCOIS ALEXANDER | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 10 | ESTRATEGIAS DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE ALMACÉN EN LA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA AYALA CÁTEDRA, CHICLAYO 2019 | MONJA RAMOS GREGORIA ANALI | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 11 | RECAUDACIÓN DEL ARBITRIO DE PARQUES – JARDINES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ÁREAS VERDES DE LA MUNICIPALIDAD DE JLO – 2019 | RODRIGUEZ VÁSQUEZ ELIZABETH | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 12 | ESTRATEGIA DE COBRANZA PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA -2019 | SANTISTEBAN LLUEN MERLY JESSENIA | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 13 | AUDITORIA DE GESTION PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA MANUFACTURA TEXTIL JAVE SAC | SILVA JAVE KEISSLY GLADIS | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 14 | ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD ETEN 2019 | SILVA SANTISTEBAN YOLANDA ISABEL | Gestión Empresarial y Emprendimiento |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0864-FACEM-USS-2019**

| | | | |
|----|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 15 | PLAN FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MECATEL PERÚ S.R.L, CHICLAYO 2019 | SUÁREZ MUNDACA NELSY MILADY | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 16 | COMERCIO AMBULATORIO Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÁTAPO, 2019 | TABOADA ATOCHE MARCO ROMARIO | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 17 | AUDITORIA PREVENTIVA PARA EVITAR CONTIGENCIAS TRIBUTARIAS EN EMPRESAS DE AUTOPARTES EN J.L.O. 2019 | TIQUILLAHUANCA RIVERA VICTOR ALEXIS | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 18 | LA RECUPERACIÓN DE TRIBUTOS INSOLUTOS Y EL BIENESTAR SOCIAL EN LA JURISDICCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOTUPE 2019 | TORRES DIAZ MERLY LUZ | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 19 | SISTEMA CONCAR PARA MEJORAR LOS PROCESOS CONTABLES EN EL ESTUDIO CONTABLE CHUQUICUSMA E.I.R.L, CHICLAYO, 2019 | VILCHEZ TARRILLO MELIZA | Gestión Empresarial y Emprendimiento |
| 20 | LA FACTURA NEGOCIABLE Y SU EFECTO EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE INDUSTRIAS ATLANTA & ASOCIADOS EIRL, CHICLAYO 2019 | VILLEGAS CRUZ YESSENIA DEL ROSIO | Gestión Empresarial y Emprendimiento |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 2. Carta de Autorización



Municipalidad Distrital de Ciudad Eten

DESARROLLO SOSTENIBLE PARA UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Ciudad Eten, 05 de Setiembre del 2019

Estimada Señora

Mg. Mariluz Amalia Cabrera Sánchez

Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

Presente. –

Por medio de la presente hacemos constar que la Srta. Yolanda Isabel Silva Santisteban estudiante de su prestigiosa casa de estudios tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD ETEN 2019".

Se expide el presente documento para los fines que la interesada crea convenientes.

Atentamente,



Anexo 3. Formato de entrevista



GUÍA DE ENTREVISTA

Apellidos y nombres: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

OBJETIVO: Recolectar información que será de gran utilidad para la investigación titulada Estrategias para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad de Ciudad Eten 2019.

Mucho agradeceré responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cuándo asumió el cargo de Gerente General en qué situación encontró las cobranzas?
2. ¿La información procesada en las áreas de facturación y cobranzas no es totalmente confiable?
3. ¿Se encuentran debidamente delineadas las funciones de las áreas de facturación y cobranzas?
4. ¿Bajo qué criterios se viene llevando a cabo la facturación?
5. ¿Cómo se vienen llevando los controles a los sistemas operativos de cobranzas?
6. ¿Cuentan con oportunidades de mejora en materia de control para las cobranzas a los contribuyentes?

7. ¿Por qué razones la Sub Gerencia de Rentas debería implementar eficaces estrategias de cobranzas?
8. ¿Cuáles son las causas que están generando deficiencias en las cobranzas?
9. ¿Qué medidas correctivas tienen planificadas efectuar para corregir esta problemática?
10. ¿Con relación a los predios, qué medidas han tomado para llevar un control más eficiente de las cobranzas del impuesto predial?
11. ¿Bajo qué la propuesta de estrategias de cobranzas permitirá mejorar los índices de recaudación?
12. ¿Cuentan con información de la facturación y de las cobranzas en el SIAF-GL, así como de los ingresos recaudados por este concepto?

Anexo 4. Validación de instrumento

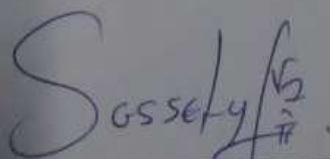
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo Eveling Sussety Balcázar Paiva, Magister en Tributación, docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO y ENTREVISTA) elaborado por Yolanda Isabel Silva Santisteban, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada:

“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD ETEN 2019”

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructura, contenido y redacción de los cuestionarios.

Pimentel, 21 de Junio 2019



Mg. CPC. Eveling Balcázar Paiva
DNI 48092815

Anexo 5. Instrumento aprobado por Experto

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO:

| | |
|--------------------------|----------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | Eveling Balcázar Paiva |
| PROFESIÓN | Contadora |
| TITULO Y GRADO ACADÉMICO | Magister en Tributación |
| ESPECIALIDAD | Tributación |
| INSTITUCIÓN DONDE LABORA | Universidad Señor de Sipán |
| CARGO | Docente |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1. ¿Cuál es el nivel de morosidad en el Distrito? a. 50% b. 60% c. 80% | TA() TD() |
| 2. ¿Cuál es el nivel de recaudación en la Municipalidad? a. Alto b. Medio c. Bajo | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 3. ¿Comunica en que se está invirtiendo lo recaudado? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 4. ¿Cómo evalúa los resultados de morosidad? a. En base a la facturación b. En base al presupuesto c. En base a las cobranzas d. En base a la cobranza coactiva | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 5. ¿Cuenta con personal capacitado para la atención? a. Si b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 6. ¿Existe Contribuyentes exonerados de pagar impuestos? a. Si b. No | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 7. ¿Se aplica multa a los contribuyentes morosos? a. Si b. No | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 8. ¿Cuál es la aplicación de la Recaudación de los impuestos? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 9. ¿Qué contribuyentes presentan mayor morosidad? a. Las personas b. Las empresas C. No conoce | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 10. ¿Cuáles son los factores que influyen en la recaudación? a. La zona b. Capacidad adquisitiva. c. Nivel de cultura | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 11. ¿Qué porcentaje es cancelado al contado y fraccionado? a. 25% al contado | TA() TD() |

| | |
|---|-----------------------------|
| b. 75% es fraccionado | SUGERENCIAS: |
| 12. ¿Los servicios son atendidos por personas capacitadas? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 13. ¿Se desarrollan programas para aumentar recaudación? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 14. ¿Existe transparencia en el proceso de recaudación? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 15. ¿La Municipalidad cumple con el cobro de las diferentes tasas e impuestos estipulados conforme a la ley? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 16. ¿La oficina de recaudación informa cómo, dónde pagar? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS |
| 17. ¿Se informa cómo, donde y cuando pagar los impuestos a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS |
| 18. ¿Existe participación ciudadana en los tributos? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS |

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD ETEN 2019

| | |
|--------------------------|---|
| NOMBRE DE LA ESTUDIANTE | Yolanda Isabel Silva Santisteban |
| INSTRUMENTO EVALUADO | GUÍA DE OBSERVACIÓN |
| OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | Obtener información y analizar de manera correcta la situación de |

| | |
|--|---|
| | <p>morosidad de la recaudación tributaria en la municipalidad de Ciudad Eten.</p> |
| <p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| <p>DETALLE DEL INSTRUMENTO</p> | <p>El instrumento consta de 12 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego que determinara la validez del contenido y será aplicado a la muestra investigación.</p> |

GUIA DE ENTREVISTA
**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO: TEST**

| | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | Edgar Chapoñan Ramírez |
| PROFESIÓN | Contador |
| TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO | Magister en Tributación |
| ESPECIALIDAD | Tributación |
| INSTITUCIÓN DONDE LABORA | Universidad Señor de Sipán |
| CARGO | Docente |

| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | |
|---|--|
| ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD ETEN 2019 | |
| NOMBRE DE LA ESTUDIANTE | Yolanda Isabel Silva Santisteban |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario |
| OBJETIVO DEL INSTRUMENTO | Obtener información de manera directa y analizar de manera correcta la situación de morosidad de la recaudación tributaria en la municipalidad de Ciudad Eten este 2019. |
| INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS. | |
| DETALLE DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego que determinara la validez del contenido y será aplicado a la muestra de la investigación. |

PREGUNTAS

| | |
|--|--|
| 1. ¿Existe participación de los funcionarios? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 2. ¿Se elabora un diagnóstico de morosidad? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 3. ¿Se planifican programas de desarrollo I? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 4. ¿Se definen los objetivos y metas? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 5. ¿Se planifican los proyectos estratégicos? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 6. ¿Existe participación ciudadana? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 7. ¿Se evalúa resultados y objetivos? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 8. ¿Se evalúa el cumplimiento de las metas? a. Siempre b. Casi Siempre | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 9. ¿La recaudación es eficiente? a. Siempre b. Casi Siempre | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 10. ¿Existe dificultades en recaudación? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |

| | |
|---|---|
| 11. ¿El índice de morosidad es alta? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 12. ¿Los servicios son atendidos bien? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 13. ¿Se desarrolla programas de recaudación? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 14. ¿Existe transparencia en la recaudación? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 15. ¿La Municipalidad cumple con el cobro? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 16. ¿Se informa cómo y dónde pagar? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS |
| 17. ¿Se informa sobre cómo, y cuando pagar? a. Siempre b. Casi Siempre | TA() TD() SUGERENCIAS |
| 18. ¿Existe participación ciudadana? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS |

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo 18 de Junio del 2019

Señor
Mg. CPC. Edgar Chapoñan Ramirez
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que la suscrita es estudiante de la Escuela Profesional Académica de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Investigación, estoy trabajando la Investigación: "Estrategias de Cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la Ciudad de Eten 2019".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos me permito solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Yolanda Isabel Silva Santisteban
DNI 16777747

ANEXOS

Anexo 0



GUÍA DE ENTREVISTA

Apellidos y nombres: _____

Cargo: _____ Fecha: _____

OBJETIVO: Recolectar información que será de gran utilidad para la investigación titulada Estrategias de financiamiento para mejorar los costos de producción para empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo -2019

Mucho agradeceré responder las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo han sido los niveles de recaudación de los Impuestos y las Tasas en los últimos 2 años, ha ido aumentando o ha disminuido?
2. ¿Cree Ud. que las estrategias de cobranza establecidas a la fecha, están contribuyendo en la recaudación del impuesto predial?
3. ¿En esta municipalidad se ofrecen beneficios e incentivos al contribuyente puntual?
4. ¿Existe transparencia en el proceso de recaudación de arbitrios?
5. ¿Se evalúa el cumplimiento de las operaciones y metas al cierre del ejercicio?
6. ¿Existe participación de los funcionarios responsables en las diversas áreas administrativas?
7. Existen contribuyentes exonerados de pagar impuestos?
8. La municipalidad aplica multas y sanciones a los contribuyentes?

47


Mg. CPC. Edgar Chaponan Ramirez
DNI 43068346

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO:**

| | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | Martin Alexander Rios Cubas |
| PROFESIÓN | Contador |
| TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO | Magister en Tributación |
| ESPECIALIDAD | Tributación |
| INSTITUCIÓN DONDE LABORA | Universidad Señor de Sipán |
| CARGO | Docente |

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN
TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD ETEN 2019

| | |
|--|---|
| <p>NOMBRE DE LA ESTUDIANTE</p> | <p>Yolanda Isabel Silva Santisteban</p> |
| <p>INSTRUMENTO EVALUADO</p> | <p>Guía de Observación</p> |
| <p>OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</p> | <p>Obtener información de manera directa y analizar de manera correcta la situación de morosidad de la recaudación tributaria en la municipalidad de Ciudad Eten este 2019.</p> |
| <p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O CON EL ITEM "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> | |
| <p>DETALLE DEL INSTRUMENTO</p> | <p>El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego que determinara la validez del contenido y será aplicado a la muestra investigación.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>1. ¿Cuál es el nivel de morosidad?</p> <p>a. 50%</p> <p>b. 20%</p> <p>c. 80%</p> <p>d. 90%</p> | <p>TA() TD()</p> <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>2. ¿Cuál es el nivel de recaudación?</p> <p>a. Alto</p> <p>b. Medio</p> <p>c. Bajo</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>3. ¿Comunica a la Población el dinero recaudado?</p> <p>a. Siempre</p> <p>b. Casi Siempre</p> <p>c. A veces</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>4. ¿Cómo evalúa los resultados de morosidad?</p> <p>a. Alto</p> <p>b. Medio</p> <p>c. Bajo</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>5. ¿Cuenta con personal capacitado para la atención?</p> <p>a. Si</p> <p>b. Casi Siempre</p> <p>c. A veces</p> <p>d. Nunca</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>6. ¿Existe Contribuyentes exonerados?</p> <p>a. Si</p> <p>b. No</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>7. ¿La municipalidad aplica multa y sanciones?</p> <p>a. Si</p> <p>b. No</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>8. ¿Cuál es la aplicación de la Recaudación de los impuestos?</p> <p>a. Siempre</p> <p>b. Casi Siempre</p> <p>c. A veces</p> <p>d. Nunca</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>9. ¿Qué contribuyentes presentan mayor morosidad?</p> <p>a. Las personas</p> <p>b. Las empresas</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>10. ¿Factores que influyen en la recaudación?</p> <p>a. La zona</p> <p>b. Poder adquisitivo</p> <p>c. Cultura tributaria</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |
| <p>11. ¿Qué porcentaje cancela al contado y fraccionado?</p> <p>a. 25% al contado</p> <p>b. 75% al crédito</p> | <p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> |

| | |
|--|--|
| 12. ¿Los servicios son atendidos bien? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 13. ¿Se Desarrollan programas para recaudación? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 14. ¿Existe transparencia en recaudación de arbitrios? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 15. ¿Se cumple con el cobro conforme a la ley? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS: |
| 16. ¿Se informa dónde y cuándo pagar los impuestos? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces d. Nunca | TA() TD() SUGERENCIAS |
| 17. ¿Se informa cuando pagar los impuestos a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS |
| 18. ¿Existe participación ciudadana en la contribución de los tributos? a. Siempre b. Casi Siempre c. A veces | TA() TD() SUGERENCIAS |
| | TA() TD() SUGERENCIAS |

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Martin Alexander Ríos Cubas, contador Público Colegiado, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO y ENTREVISTA) elaborado por Yolanda Isabel Silva Santisteban, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada:

"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE CIUDAD ETEN 2019"

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructura, contenido y redacción de los cuestionarios.

Pimentel, 21 de Junio 2019



Mg. CPC. Martin Alexander Rios Cubas
DNI 45220005

Anexo 6. Información solicitada a la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten



Municipalidad Distrital de Eten
"DESARROLLO SOSTENIBLE PARA UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA"

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Lunes, 14 de Octubre del 2019

CARTA 076-2019-MDCE/DGT

Sr(a). Yolanda Isabel Silva Santisteban
Carnet universitario: 2110818971-USS

ASUNTO: información solicitada
Ref. Exp.4626-2019

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez expresarle lo siguiente:

Con la presente le comunico que según documento presentado, Expediente N° 4626-2019, donde solicita la información referente a Recaudación de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten del año 2018 y de Enero a Septiembre del 2019 para proyecto de investigación denominado Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten.

Que, tienes derecho a acceder a la información pública de las instituciones del Estado según el principio de transparencia y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Que, el primer párrafo del artículo 85 del Código Tributario se indica que "(...)Tendrá carácter de información reservada, y únicamente podrá ser utilizada por la administración tributaria para sus fines propios, la cuantía y la fuente de las rentas, los gastos, la base imponible o cualesquiera otros datos relativos a ellos, cuando estén contenidos en las declaraciones e informaciones que obtenga por cualquier medio de los contribuyentes, responsables, o terceros" con excepciones en la publicación que realice la Administración Tributaria de los datos estadísticos, siempre que por su carácter global no permita la individualización de declaraciones, informaciones, cuentas o personas.

Para lo cual informo que según lo solicitado en su expediente la información es la siguiente:

| AÑO | RUBRO 08 (IMPUESTOS) | RUBRO 09 (TASAS) |
|--|-------------------------|---------------------|
| RECAUDACIÓN 2018 (ENERO-DICIEMBRE) | S/ 357,764.56 | S/ 987,361.90 |
| RECAUDACIÓN 2019 (ENERO-SEPTIEMBRE) | S/ 206,631.56 | S/ 427,587.01 |

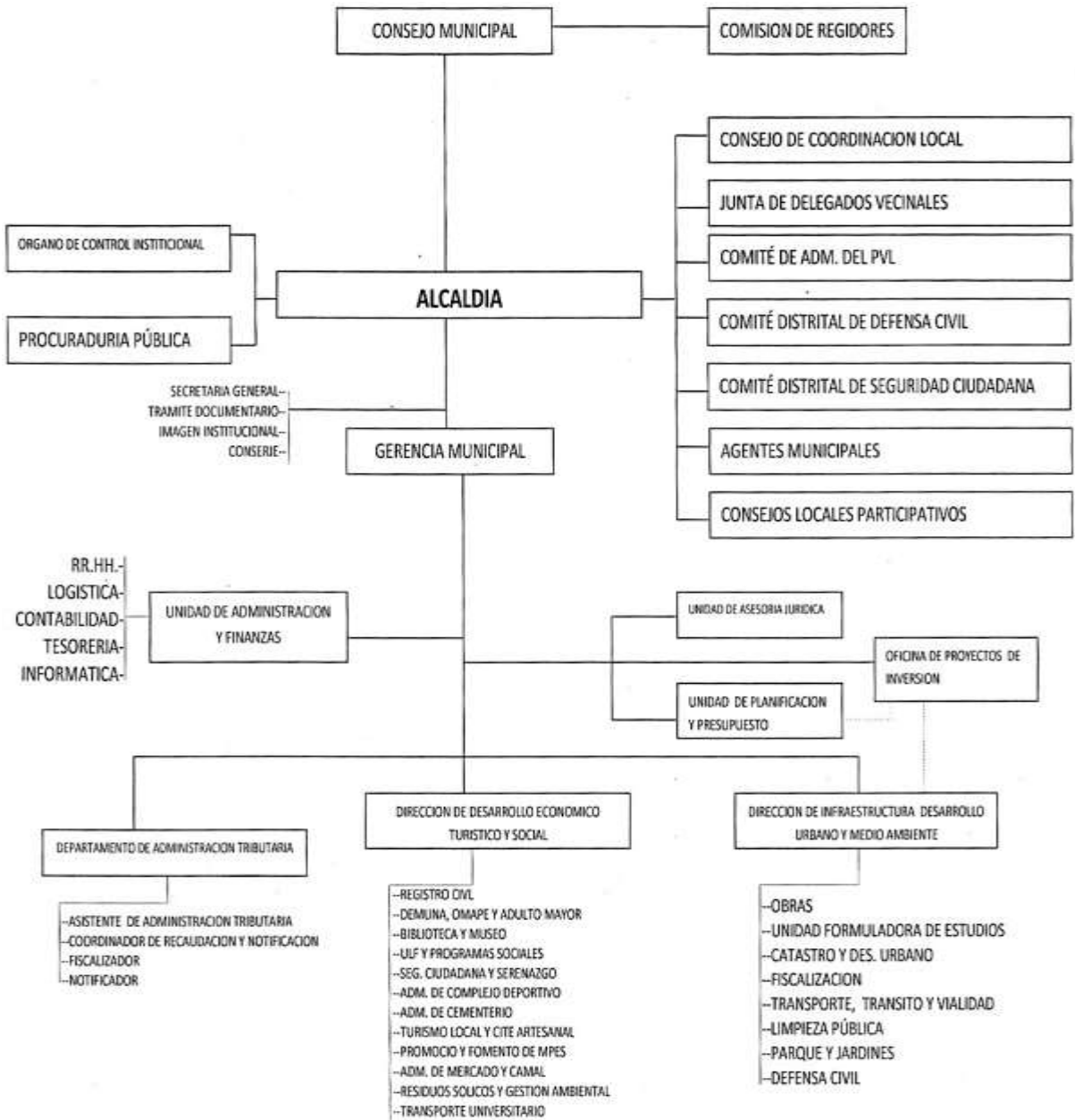
Dicha información también puede ser vista en el Portal de Transparencia Económica (consulta amigable) donde todas las entidades públicas suben la información referente a ingresos y gastos realizados en las instituciones.

Sin mas que comunicarle, me despido cordialmente.

Atentamente:


Econ. Teresita Sembracho Triguila
Jefe de la División de Gestión Tributaria

Anexo 7. Organigrama de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten



Anexo 8. Municipalidad Distrital de Ciudad Eten



Anexo 9. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores |
|---|--|---|--------------------------------|--|--|
| <p>¿Si se aplicaran estrategias de cobranza, mejorará la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019?</p> | <p>Objetivo General Determinar qué estrategias de cobranzas lograrán mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar las condiciones de las estrategias de cobranzas en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019. Establecer el estado de la recaudación tributaria en la</p> | <p>Hipótesis H1 Las estrategias de cobranza mejorarán la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019.</p> <p>Hipótesis H2 Las estrategias de cobranza incidirán mínimamente en la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019.</p> <p>Hipótesis H0</p> | <p>Estrategias de Cobranza</p> | <p>Educación y Cultura Tributaria</p> | <p>Capacitación</p> |
| | | | | | <p>Charlas a contribuyentes</p> |
| | | | | | <p>Premio contribuyente puntual</p> |
| | | | | | <p>Visita a Contribuyentes</p> |
| | | | <p>Recaudación Tributaria</p> | <p>Comunicación amnistías tributarias</p> | <p>% de descuentos y fraccionamientos</p> |
| | | | | <p>Tasas, contribuciones, licencias, arbitrios</p> | <p>Arbitrio de limpieza pública.</p> |
| | | | | | <p>Arbitrio de parques y jardines.</p> |
| | | | | <p>Impuestos Municipales.</p> | <p>Impuesto a los espectáculos públicos.</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| | <p>Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2019.</p> <p>Aplicar estrategias de cobranzas para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2019.</p> | <p>Las estrategias de cobranza, no mejorarán la recaudación tributaria en la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2019.</p> | | | <p>Impuesto Predial. Impuesto vehicular. Impuesto al Alcabala.</p> |
|--|---|--|--|--|--|

Anexo 10. Reporte del Turnitin



ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



Anexo 11. Formato T-1



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

Pimentel, 01 de julio de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -


EL suscrito:
Silva Santisteban Yolanda Isabel, con DNI 16777747

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN 2019"., presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

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

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|----------------------------------|----------------------------------|---|
| SILVA SANTISTEBAN YOLANDA ISABEL | 16777747 |  |

Anexo 12. Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, MG. CHAPOÑAN RAMIREZ EDGAR, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0864-FACEM-USS-2019, de la estudiante, SILVA SANTISTEBAN YOLANDA ISABEL Titulada "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIUDAD ETEN".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de Agosto de 2020



Mg. Chapoñan Ramirez Edgar
DNI N° 43066346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.