



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

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR -
CAJAMARCA 2019**

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

Autor:

Bach. Dávila Hoyos José Denilson

<https://orcid.org/0000-0002-1662-8025>

Asesor:

Mg. Chanduvi Calderon Roger Fernando

<https://orcid.org/0000-0002-6584-4445>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TÍTULO:

**GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR -
CAJAMARCA 2019.**

Dávila Hoyos José Denilson

AUTOR

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Ríos Cubas Martín Alexander

SECRETARIO DEL JURADO

Mg. Balcazar Paiva Evelyng Sussety

VOCAL DEL JURADO

Mg. Chanduvi Calderón Roger

ASESOR DE TESIS

Dedicatoria

A mis Padres por su amor,
por sus consejos, valores y
por ser los pilares más
importantes a lo largo de toda
mi vida, por siempre
apoyarme
incondicionalmente.

A todas nuestras
autoridades, docentes y
personal administrativo de
nuestra facultad, por
brindarnos todas las
herramientas necesarias
para mi crecimiento
profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la fuerza, ser mi fuente de inspiración, y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi profesor, quien con sus conocimientos y su gran trayectoria, ha contribuido mucho en la culminación exitosa de esta investigación.

A cada una de las personas que de una u otra manera han contribuido en mi desarrollo profesional.

Resumen

La siguiente investigación se realizó para demostrar el efecto que ejerce la gestión de cobranza sobre la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chugur 2019, esta investigación se ejecutó utilizando una metodología de tipo descriptiva y un diseño no experimental, y así demostrar cada uno de los objetivos planteados en el proyecto. Para cumplir con el objetivo de recopilar los datos se utilizó la encuesta mediante la cual nos informamos del conocimiento de los pobladores sobre la gestión de cobranza y la recaudación del impuesto predial, además se utilizó la escala de Likert para comparar cada una de las preguntas planteadas y así de esta manera identificar las deficiencias que tiene el Municipio en relación a la cobranza del impuesto predial, luego con los datos y resultados Recuperados se procedió analizarlos llegando a concluir que la gestión de cobranza es deficiente afectando directamente a la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad.

Palabras clave: Gestión de cobranza, Impuesto predial, Recaudación

Abstract

The following investigation was carried out to demonstrate the effect of collection management on the collection of property tax in the Chugur District Municipality 2019, this investigation was carried out using a descriptive methodology and a non-experimental design, and thus demonstrate each of the objectives set in the project. To fulfill the objective of collecting the data, the survey was used through which we informed ourselves of the knowledge of the residents about collection management and the collection of property tax, and the Likert scale was used to compare each of the questions asked. and thus in this way to identify the deficiencies that the Municipality has in relation to the collection of property tax, then with the data and results obtained, we proceeded to analyze them, concluding that collection management is deficient, directly affecting the collection of property tax from the city Hall.

Keywords: Collection management, Property tax, Collection

ÍNDICE

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
ÍNDICE	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.	11
1.1.1. Internacional.....	11
1.1.2. Nacional	12
1.1.3. Local	13
1.2. Antecedentes de Estudio.	13
1.2.1. Internacional.....	13
1.2.2. Nacional	20
1.2.3. Local	24
1.3. Teorías relacionadas al tema.	29
1.4. Formulación del Problema.	42
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	42
1.5.1. Justificación Teórica.....	43
1.5.2. Justificación Práctica.....	43
1.5.3. Justificación Metodológica.....	43
1.6. Hipótesis.....	43
1.7. Objetivos.....	43
II. MATERIAL Y MÉTODOS	45
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.	45

2.2. Población y muestra.	46
2.3. Variables, Operacionalización.	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	51
2.5. Métodos de análisis de datos.	53
2.6. Aspectos éticos.	54
2.7. Criterios de rigor científico	54
III. Resultados	56
3.1. Tablas y figuras	56
3.2. Discusión de resultados	67
IV. Conclusiones y recomendaciones	73
4.1. Conclusiones.	73
4.2. Recomendaciones.	74
REFERENCIAS	75
Anexos	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable N° 1 Gestión de Cobranza.	52
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable N° 2 Recaudación del impuesto predial.	53
Tabla 3: Análisis de resultados en función al objetivo 1(preguntas 2, 5, 7, 8, 12, 14, 16, 18).....	57
Tabla 4: La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del impuesto predial. (Pregunta 1).....	58
Tabla 5: Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del impuesto predial. (Pregunta 4)	59
Tabla 6: Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial. (Pregunta 9).....	60
Tabla 7: Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial. (Pregunta 9).....	61
Tabla 8: La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los contribuyentes sobre el pago del impuesto predial. (Pregunta 11).....	62
Tabla 9: El municipio da facilidades de pago del impuesto predial. (Pregunta 13)	63
Tabla 10: El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento. (Pregunta 15).....	64
Tabla 11: El Municipio reporta con frecuencia el pago de impuesto predial. (Pregunta 17)	65
Tabla 12: Análisis de resultados en función al objetivo específico 3(preguntas 3, 6, 19, 20).....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Análisis de resultados en función al objetivo 1(preguntas 2, 5, 7, 8, 12, 14, 16, 18).....	57
Figura 2: La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del impuesto predial. (Pregunta 1).....	58
Figura 3: Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del impuesto predial. (Pregunta 4)	59
Figura 4: Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial. (Pregunta 9).....	60
Figura 5: Recibe información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial. (Pregunta 10).....	61
Figura 6: La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los contribuyentes sobre el pago del impuesto predial. (Pregunta 11).....	62
Figura 7: El municipio da facilidades de pago del impuesto predial. (Pregunta 13)	63
Figura 8: El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento. (Pregunta 15).....	64
Figura 9: El Municipio reporta con frecuencia el pago de impuesto predial. (Pregunta 17)	65
Figura 10: Análisis de resultados en función al objetivo específico 3(preguntas 3, 6, 19, 20).....	66

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

1.1.1. Internacional

Cuccioli y Giordano (2019), indicó que en Argentina cada nivel administrativo es autónomo en relación a las recaudaciones de tributos, esta estructura produce aplicaciones que realzan la carga administrativa sobre los contribuyentes ampliando así la evasiva y omisión de tributos , además cada gobierno indica que es complejo establecer el sistema tributario Argentino , por motivo que este podría atentar contra el desarrollo de la economía en dicho país, sin embargo percibiendo dicho contexto la labor integrada de las administraciones locales quieren oprimir la obligación tributaria y de esta forma facilitar el acatamiento de deberes tributarios al interior de cada administración autónoma.

Saldaña (2019), en un estudio realizado en México detectó que la morosidad de cobro de impuestos está por sobre del límite, en relación a otros países de América, según el estudio su fundamental intrusión en América; menos los países de centro América incluido México la mayor parte de ingresos es por impuestos, además se vio que entre los años 1990 y 2017 los ingresos por cobro tributario como proporción del PBI en México ha estado por debajo del promedio de la región.

Dinero (2017), en su publicación aumento de la imposición predial disminuiría el valor de las residencias en Bogotá, este aumento de la obligación de la obligación predial origina una disminución en los predios, además causó que la adquisición de domicilios y la edificación en las ciudades sean menores, asimismo indicó que entre los periodos 2009 y 2016 la imposición predial se aumento en un 19% en casas de estrato 6, en un 16% casas de estrato 5, y un 15% para casas de estrato 4, estos incrementos se produjeron a través de las ascendentales valías que efectuó el área de catastro, asimismo indicó que el recaudo de la imposición predial se aglutinó solo en algunas localidades y que las contribuciones de los predios rurales son verdaderamente secundarios por el formidable aplazamiento de las valías catastrales.

1.1.2. Nacional

Andina Agencia Peruana de Noticias (2019), manifestó que la dirección expresó cambiar las medidas de gravamen local, teniendo como fin el de tener una mayor recaudación de imposición al interior de la administración municipal, concediendo instrumentos a cada una de las administraciones, ya que la sutileza del gravamen predial es muy limitado poniendo en riesgo el avance de los oficios de los administraciones locales, además mencionó que un 33% de las administraciones distritales no reportaron ingresos por imposición predial en el periodo 2017, últimamente se observó que el 43% de administraciones distritales explicaron que contaron con un área de Administración Tributaria solo hasta el 30 de junio del 2018, el 3% manifestó que no cuenta con dicha área , y el otro 54% indicaron que no cuentan con investigación necesaria para el cobro de gravamen.

Velarde (2019), director del BCR manifestó que acoge el fallo del MEF para el incremento de la imposición predial y que este debe ser aplicado a edificaciones y a casas ya edificadas, esto debido a que hoy en día existe un vacío que perturba en gran medida a las casas urbanas, pues manifestó que hay domicilios que están en muy buen estado dentro, coloreadas y organizadas; sin embargo externamente se ven a medio edificar y esto no solo es en Lima sino también en distintas urbes más como Cusco y otras más, donde se observó que hay viviendas que en la parte que lo cerca parecen no edificadas en su totalidad, pero en al interior se hallan en buen estado con muebles y organizadas.

Ministerio de Economía y Finanzas - MEF (2019), manifestó que con el propósito de confortar con mayor influencia los ingresos de las entidades públicas locales, es necesario implementar maniobras que ayuden a que los ingresos de la administración local aumente en el Perú, asimismo se vio que la gestión de cobranza en las municipalidades no tienen una mejora favorable, ya que no se da incentivos monetarios y tampoco no monetarios, además se detectó que anteriormente no se tenía en el gobierno central una dirección que asuma el liderazgo de la tributación municipal, por tal motivo no hay un control y seguimiento de los estados de deuda y saldos por parte de cada una de las administraciones,

finalmente indico que hace falta elaboración de guías que brinden información consolidada de los procesos que deben desarrollar las Administraciones Tributarias Locales y así de esta manera rápidamente identificar los procesos y gestiones que se debe hacer para tener una adecuada gestión de tributos locales.

1.1.3. Local

El distrito de Chugur fue creado el 29 de noviembre de 1915 con ley N° 2207, este distrito se sitúa en la provincia de Hualgayoc, región de Cajamarca, con una población de 764 ciudadanos, su extensión es de 99.6 KM², en este municipio se observa en la actualidad la totalidad de sus ingresos son procedentes de canon minero, es muy bajo o casi nulos los ingresos por recaudo predial.

Asimismo se vio que no existe conciencia tributaria por cada uno de los contribuyentes, teniendo como causas que a los beneficiarios no se les ha brindado ninguna capacitación sobre el pago de imposición predial por parte de dicha administración, por tal motivo esto genera que los usuarios no tengan seguridad en cancelar oportunamente la imposición predial porque desconocen el destino de los ingresos, además no se ha realizado charlas de concientización y nunca se les ha brindado información sobre la utilización de los ingresos por gravamen predial.

Asimismo la falta de cultura tributaria es otra causa más que genera la impuntualidad de los pagos, afectando considerablemente en la realización de las inversiones, finalmente se ha observado que no existe un área encargada del recaudo del gravamen predial siendo esta la causa que más afecta a que los usuarios no cancelen la imposición predial en las fechas establecidas.

1.2. Antecedentes de Estudio.

1.2.1. Internacional

Unda (2018), en su artículo las metas de la recaudación predial en las administraciones urbanas en México, en esta investigación se usó el instrumento de la entrevista en 6 administraciones urbanas, dio por concluido que la capacidad institucional de los gobiernos municipales y los elementos políticos interceden en la

recaudación de la imposición predial, asimismo se tomó evidencia que existe una semejanza efectiva entre la capacidad municipal y el nivel de recaudación predial, Querétaro y Mérida son los que cuentan con los niveles más altos de recaudo, además Xalapa y Aguascalientes son los que menos recaudan, y es más Aguascalientes no tiene con catastro local, mientras que Mérida y Querétaro manejan los recursos tecnológicos con los que cuentan.

Es importante por parte de cada una de las administraciones tener actualizado los catastros esto con la finalidad que el recaudo de la imposición predial incremente, además la implementación tecnológica en los últimos periodos ha sido de gran ayuda dentro de las administraciones locales ya que por medio de estos cada uno de los usuarios se informan sobre la importancia del pago de la imposición predial en las fechas establecidas, además usar afiches informativos que ayuden a concientizar a cada uno de los contribuyentes.

Camacho, Hurtado, Navarro, Hurtado, Y Nieves (2017), en su investigación mecanismos que inciden en el recaudo de la imposición predial unificada de las administraciones locales de Barranquilla-Colombia, se utilizó de instrumento metodológico un tipo de regresión lineal con serie de tiempo, concluyendo que los mecanismos que aturden la percepción de la imposición predial unificada en la administración de Barranquilla están en correlación con el valor catastral, los ajustes de catastros, la tasa arancelaria, los canjes de la administración distrital, entre otros, esto se comprobó por el estudio utilizado, tomando como muestra antecedentes de los años 1990-2012, ultimamente se dio por concluido que lo que más desconcierta la percepción predial fueron los ingresos tributarios distintos al predial.

El recaudo de la imposición predial internamente en los gobiernos distritales es muy importante ya que estos son muy necesarios para el sostenimiento de las finanzas públicas, y no solo a eso sino también al progreso de la localidad por tal es necesario la concientización de los contribuyentes para que estos realicen los pagos oportunamente sus obligaciones, y así mejorar los ingresos por imposición predial.

Espinoza, Martinez, y Martell (2018), en su artículo porque algunos gobiernos locales en Mexico recaudan mas que otros, con un analisis empirico, y una muestra de 2267 entidades para poder analizar los elementos que incurren en el cobro del gravamen predial, concluyendo indicó que este artículo buscó contribuir a los debates sobre las alternativas de política pública que los estados y municipios puedan considerar para mejorar los ingresos por recaudo de gravamen predial, en este articulo se evidncio que la mayoría de los estados no han logrado resultados tangibles en relacion a recaudo de gravamen predial, ademas se promovio un analiss sistematico del desempeño recaudatorio en relacion al impuesto predial.

Es importante asegurar la uniformidad entre las administraciones tributarias y las municipales para de esta manera integrar gestiones de catastro en los gobiernos locales, ademas es imprtante establecer lineamientos que ayuden a las organizaciones estatales a qe mejoren los ingresos por gravamen predial, ya que en Mexico las recaudaciones de impuesto predial son muy bajas y esto no ayuda al desarrollo del pais.

Villaveces (2017), en su publicación asociaciones distritales y el gravamen predial rural en Colombia, con un método descriptivo que busca identificar el desempeño predial por equipos de administraciones, dio por concluido que la manera en como se verifica esta imposición modifica según la validez institucional local, asimismo de la destreza de la renta, se observó además que la recaudación predial es más valioso en contextos de congregación financiera y menor con congregación política.

Es significativo que al interior de las administraciones distritales se debe hacer eventos para concientizar a los ciudadanos, además se debe informar a los contribuyentes haciendo uso de la tecnologia ya que es un medio comunicativo muy importante en la actualidad, asimismo utilizar afiches informativos a todos los contribuyentes para que estos vean que los aportes realizados por dicha imposición han contribuido a la mejora de la ciudad, asi de esta forma brindar confianza a que estos cumplan con el pago de los gravámenes en las fechas establecidas.

Bonet, Pérez, y Ricciulli (2018), en su concepto existe escasez fiscal en el área de Colombia, con un tipo de estudio de dobles diferencias y un panel con efectos fijos, se concluyó que a partir de la carta magna de 1991 conllevó a que la administración central aumente las transferencias a las administraciones locales, se vio también que la imposición predial es bajo dinámico que la imposición de industria y comercio, ultimamente se dio por concluido que se hace las transferencias en base al tamaño de las administraciones, dándose así que a los municipios con más de 100 mil habitantes, expresaron un mayor esfuerzo fiscal que el resto de jurisdicciones.

Para optimizar las finanzas públicas al interior de las administraciones distritales, es necesario la percepción de la imposición predial ya que es un eje muy importante para generar ingresos en las administraciones locales, y así de esta forma contribuir con el desarrollo de la ciudad, financiando obras públicas entre otros más, ya que el presupuesto que el gobierno transfiere no alcanzan para cumplir con los gastos públicos.

Arévalo (2016), en su tesis referida al estudio para realizar una planificación que ayude a mejorar que los usuarios realicen la cancelación puntual del subsidio predial en el Municipio de El Oro-Ecuador, con estudio analítico, concluyó que la mayoría de las necesidades de la ciudad son cubiertas con ingresos por impuestos, en relación a la imposición predial se ha visto que los individuos no le da importancia a pagar puntualmente sus impuestos ya que no son motivados por el estado, y desconocen en gran escala en que son utilizados los pagos realizados.

Es importante hacer un estudio al área encargada de cobrar y de esta manera realizar gestiones de cobranza para reducir la alta morosidad existente, realizar campañas publicitarias e informativas donde se les indique a cada uno de los usuarios los beneficios que trae a la ciudad el pago de los impuestos a la fecha, además la utilización de la tecnología como uno de los ejes más importantes de ingresos en la actualidad donde se informe a los ciudadanos en que ha sido invertidos los ingresos por imposiciones tributarias, realizar incentivos a todos los usuarios que realicen el pago puntualmente de sus impuestos.

Usnayo (2017), en su tesis referida a como la imposición predial interviene en el financiamiento y desarrollo del Municipio de La Paz-Bolivia, con una investigación hipotético-deductivo, y descriptiva, concluyendo que el estudio realizado, fue hecho en forma general, donde se tuvo como consecuencia muy importante el vínculo existente con la incidencia del presupuesto realizado con medios de tributos municipales a la posesión y a los traspasos de bienes inmuebles, esto ayudó adecuadamente a que tenga un mayor desarrollo, además argumentó que a más concientización de los ciudadanos le dio mayores ingresos a la administración, y esto ayudó a un desarrollo a mediano plazo como las inversiones hechas en salud, educación, transporte y también proyectado hasta el año 2040.

Dentro de las administraciones locales es muy importante la generación de ingresos propios que ayuden a un mejor desarrollo, por ende están en su plena potestad de crear nuevas formas de recaudación de impuestos, haciendo charlas de concientización, incentivando a cada uno de los ciudadanos al cumplimiento de sus obligaciones, dentro de todos los tributos y arbitrios, el impuesto predial es el más significativo ya que este da mayores ingresos a los gobiernos locales, por ende es necesario capacitar mejor al personal del área encargada para así dar una mejor atención a los contribuyentes brindándoles la información que ellos requieren para estar mejor informados. Los ingresos a los gobiernos locales por tributos municipales es de suma importancia, ya que a estos les ayuda con los gastos públicos y a la financiación de obras públicas promoviendo el desarrollo de la ciudad, por tal es necesario implementar incentivos que ayuden a los gobiernos locales a que sus ingresos por tributos municipales sean mayores, y así poder invertir más en el desarrollo del distrito.

Tirape y Velastegui (2016), en su tesis relacionada a como incurre el conocimiento tributario en informales en la Jurisdicción de Santa Elena-Ecuador, con un estudio de tipo Correlacional, y diseño transversal, en lo cual como conclusión más relevante tuvo que la informalidad en la jurisdicción de Santa Elena ha sido debido a la falta de conocimiento tributario, esto en relación a que no han sido capacitados cuál es su función y sus beneficios que traen a dicha provincia la realización de sus

deberes, en una indagación aplicada a un porcentaje de la población para ver si en algún momento se les dio información de lo importante del pago de impuestos en la cual la mayor parte opino que la atención del gobierno no satisface sus necesidades por tal motivo no están dispuestos a pagar sus impuestos.

Para tener una mejor cobranza de tributos es importante implementar distintas formas de cobranza, se debe ser más drásticos con las personas informales, hacerles de conocimiento lo importante que es su inscripción en uno de los sistemas de contribución existentes, capacitar a cada uno de los ciudadanos informales, motivarles e incentivarles a que efectúen la cancelación oportuna de sus obligaciones, dar charlas de concientización e informarles lo importante que es cancelar sus obligaciones, que son necesarios para inversiones públicas como educación, salud, etc. y para un mejor desarrollo de la ciudad.

Tixi (2016), en su tesis relacionado a como incide la evasión de impuestos y como el mismo incide en la cobranza de la imposición a la renta de ciudadanos oriundos en el Cantón Riobamba-Ecuador, con un examen de tipo descriptiva, no experimental, concluyendo que la evasión de impuestos es una gran dificultad que hace daño a la economía del país, haciendo que no se desarrolle con nuevos proyectos de inversión para dicha ciudad, se ha determinado que los motivos de la morosidad son muchos, por lo cual mediante el estudio que se realizó se llegó a la conclusión que el estado es quien no da la confianza por medio de las gestiones realizadas, para que cada uno de los usuarios cumpla con sus deberes tributarios, otro es el poco conocimiento tributaria por parte de cada uno de ellos, y un porcentaje de todos se ha determinado que son informales.

Para mejorar la recaudación se debe promover charlas educativas a los contribuyentes, además es importante que conozcan en que serán utilizados el pago de sus impuestos, realizando visitas sin avisar y ver si están cumpliendo debidamente con el pago oportuno de sus impuestos, utilizar afiches donde se informa en que ha sido invertido los ingresos recaudados.

Cruz (2017), en su investigación referida a operaciones de recaudo de la imposición predial rural para mejorar el presupuesto del Cantón Chambo-Ecuador, con una orientación mixta cuantitativo y cualitativo, y una modalidad de estudio documental, de tipo descriptiva, finalmente concluyó que no hay un sistema donde se haga un cruce de datos entre la municipalidad, notarias y registros de propiedades para que los datos sean ingresados correctamente al momento de la transacción de bienes, el poco conocimiento por parte del área encargada hace que no se les informe bien a los ciudadanos, para así poder optimizar la cobranza del impuesto predial, otro de los aspectos es que hay predios duplicados por motivos que no cuentan con áreas técnicas específicas, esto causa que no haya confianza por parte de la ciudadanos al momento de realizar sus pagos, también que al momento de calcular el impuesto no son realizados de forma correcta.

Es necesario tener una base de datos para que al momento de cobrar las imposiciones se realice de forma informática, y no manual como se viene haciendo, es importante la innovación de la tecnología para así poder evitar errores al momento del cálculo del impuesto predial, el catastro se debe eliminar y crear uno nuevo actualizado, basado en una proyección futura, tanto en los predios urbanos y rurales, el impuesto predial debe aumentar cada año.

Chávez (2015), en su tesis referida a cómo influye el conocimiento tributario en el cobro de tributos locales del estado soberano del Cantón Pastaza-Ecuador, con una investigación exploratoria, descriptiva, lo que se buscó fue hacer un análisis para así reconocer que es lo que hace que los habitantes no realicen la cancelación de sus tributos, por tal motivo se concluyó que la falta de noción de la importancia de la cancelación de tributos por cada uno de los usuarios influye mucho en la cancelación oportuna de sus obligaciones, ya que la gran parte de ciudadanos no saben sobre el pago de impuestos y cuál es la jerarquía, la poca propagación de los mismos hace que la morosidad sea mayor, además que la falta de cultura tributaria en dicho gobierno local influye en gran manera a la baja recaudación de tributos.

Para tener mejores ingresos de tributos municipales se debe realizar charlas de cultura tributaria, donde se pueda concientizar a los usuarios del distrito, además la actualización del catastro es muy importante, tener una gestión implementada de cobranza que ayude a que los usuarios se socialicen y que esta ayude al pago voluntario de cada uno de ellos, haciendo énfasis desde niveles primarios, realizar capacitaciones a los ciudadanos e informarles en que se han invertido los aportes por impuestos, contribuyendo así a un mejor progreso de la ciudad.

García (2015), en su estudio referido a diseñar estrategias para aumentar los ingresos por imposición predial en la jurisdicción de Tepetlixpa-México, con un tipo de estudio cuantitativo, no experimental, llegando a concluir que esta imposición es uno de los más importantes para los gobiernos municipales llegando a ver que habido un aumento dentro del ciclo fiscal esto se debió a que las autoridades del municipio implantaron nuevas estrategias que favorecieron en gran manera a mejorar la recaudación del gravamen predial, ya que este es de gran importancia en la solvencia de servicios públicos municipales.

La implementación de estrategias que ayuden a tener mejores ingresos por imposición predial es muy importante, ya que por medio de estos se puede llevar un mejor control, además dentro de estas estrategias se debe informar a cada uno de los ciudadanos en que ayudan los ingresos por imposiciones a las municipalidades en el desarrollo de su ciudad, también se debe actualizar los catastros para de esta manera socializar a los usuarios a que cumpla con el pago de sus imposiciones y así de esta manera contribuir con el desarrollo de la ciudad.

1.2.2. Nacional

Erazo (2017), en su estudio referido a cuáles son los mecanismos que establecen la escasa recolección de gravámenes en la Municipalidad del Distrito de Chavín De Huántar-Huaraz, con un análisis explicativo - descriptivo, concluyó que una vez realizado el examen se estableció que un 85% de los usuarios encuestados indicaron que cuando solicitaron información sobre los gastos realizados con sus pagos hechos en las fechas establecidas, no se les brindó ninguna respuesta, por

tal moción los usuarios dejaron de pagar sus imposiciones en los periodos siguientes, la mayor parte de usuarios requieren ser informados sobre los gravámenes en que son utilizados.

Es importante contar con un personal capacitado, ya que estos son los que tienen trato continuo con cada uno de los usuarios al instante de la cobranza, y así de esta forma ofrecer la información necesaria en cuanto a la utilidad de los gravámenes en que van hacer invertidos, asimismo es necesario realizar campañas virtuales (Facebook, web, etc.) ya que la tecnología en la actualidad es uno de los cimientos para brindar la información correspondiente en toda entidad, de esta forma hacer que los usuarios tengan una mejor cultura tributaria y realice el pago de sus imposiciones dentro de los cronogramas establecidos, asimismo es trascendental el trabajo en equipo por parte de los encargados de cobrar las imposiciones y de esta forma sean más eficientes.

Piscoya (2019), en su estudio respecto a formas para mejoramiento de cobro del gravamen predial en la Municipalidad del distrito pueblo Nuevo en el 2017, con un estudio cuantitativo descriptivo, y un diseño no experimental, por lo que concluye que en esta municipalidad la ocupación de cobrar es recibidora ya que se realiza el recaudo cuando el usuario se allega a realizar el pago, asimismo se concluyó que al interior del ente necesita de formular y ejecutar estrategias que apoyen a tener una mejor recaudación del gravamen predial, últimamente se observó que el régimen de rentas que utiliza la municipalidad no tiene las capacidades que se necesita para mejorar el cobro del gravamen predial ya que es un método muy desactualizado.

Es importante aplicar tácticas en base a las fechas dadas, con la finalidad que el recaudo por gravamen predial sea mayor, asimismo mejorar algunas pifias que hayan al aplicarse cada una de estas, además es necesario instaurar conductos de pesquisa adecuada entre el área encargada de la recaudación y cada uno de los ciudadanos con la finalidad de brindar una información coherente sobre cuán importante es el cumplimiento de cancelar los gravámenes prediales dentro de los cronogramas establecidos, ya que estos son de gran importancia en el desarrollo

de las ciudades, además de ser muy importantes para brindar un mejor servicio por parte de los municipios a la ciudadanía en general y así aportar con el avance económico y social.

Mamani (2016), en su estudio referido a la evasiva de imposiciones y su resultado en el cobro de gravámenes en la fracción comercial del Distrito de Desaguadero-Puno, se usó una metodología de tipo analítica descriptiva, llegó a dar por concluido que una vez hecho la evaluación correspondiente a los ciudadanos las resultas fueron que el 67% de los pobladores no se encuentran suscritos en el RUS, por tal motivo la inobservancia es muy alta y es cuando la evasiva aumenta, dando iniciación a la disconformidad, y esto se debe también a que cada uno de los usuarios no tienen conocimiento de lo importante de los impuestos.

Para combatir la evasiva tributaria es necesario educar a cada de los ciudadanos en las zonas donde hay más producción en la ciudad, usando librillos con pesquisa notable sobre los diferentes tributos que existe, asimismo y la importancia de formalizarse de los contribuyentes, además la concientización de los ciudadanos para que cumplan con el pago de sus imposiciones en las fechas establecidas es de gran importancia para tener un mejor progreso económico y social, debe ofrecer políticas más claras y concisas con procesos posibles de explicar, brindar información sobre la inversión que se realiza y de esta manera brindarles a los contribuyentes más confianza a que cumplan con el pago oportuno.

Béjar (2017), en su noción basada en la capacidad de las cualidades tributarias en el cobro de imposiciones en Tacna, con una investigación cuantitativa, no experimental, para esta indagación se realizó encuestas a contribuyentes de la provincia, escrutando ejecutar una investigación si dichas tácticas mejoraron el cobro de impuestos en el Municipio de Tacna, llegado a concluir que estas tácticas establecidas en el Municipio han sido de gran importancia ya que últimamente han ido aumentando, en la actualidad una de las tácticas que más ayudo en minorar la mora ha sido los incentivos y las charlas educativas a los ciudadanos siendo de gran importancia para el incremento de ingresos por cobro de imposición predial.

Es importante realizar un estudio con la finalidad de incrementar nuevas tácticas de cobro de gravámenes, para de esta manera ver qué cantidad de ciudadanos concuerda con la mejora del cobro de gravamen predial en el Municipio de Tacna, asimismo brindar charlas informativas a cada uno de los usuarios con el fin de incrementar la cultura tributaria en relación a la imposición predial y finalmente tener un catastro actualizado para tener un mejor control al momento del recaudo de los tributos.

Caururo (2017), en su indagación referente a la formación de tributos y su correlación con la imposición predial de los ciudadanos de Huaraz, se realizó una indagación cuantitativa, en la pesquisa realizada llegó a la solución que el vínculo que existe entre la formación de tributos y la imposición de posesiones en correlación con la Municipalidad de Huaraz manifiesta que la imposición predial posee gran significancia con la formación de tributos ya que este apoya a concientizar a los ciudadanos, asimismo es necesario crear nuevos lineamientos que aumente el conocimiento de la imposición predial.

Es necesario en la entidad de Huaraz realizar afluencias explicativas con la finalidad de concientizar a los habitantes para que realicen el pago de sus impuestos dentro de los cronogramas establecidos, informando lo importante de realizar los pagos dentro de las fechas establecidas en el cronograma, siendo este de gran apoyo a las administraciones locales trayendo grandes beneficios a la población.

Garrido (2019), en su tesis referida a cómo implementar nuevas estrategias que ayude aumentar la cobranza de impuestos en el SATT-Trujillo, se realizó un estudio descriptivo, no experimental, donde se busca describir la estrategia que contribuya aumentar la cobranza de impuestos del SATT, concluyendo que entre los años 2015-2018 la variación de la cobranza de impuestos en el SATT ha sido muy sutil, en el 2016 subió un 22.28%, en tanto en el 2017 hubo una baja de 9.36% esto a causa del niño costero en los lugares con más altos ingresos de Trujillo, además en una encuesta realizada se concluyó que un 51.17% se muestran satisfechos con los servicios brindados por el SATT.

Es importante crear un sistema virtual para que cada uno de los contribuyentes ya no tengan que acudir hasta la administración para realizar el pago de sus impuestos, brindar información a los ciudadanos difundiendo con mayor énfasis la educación tributaria en todas las ciudades de Trujillo, hacer de conocimiento sobre la cancelación de impuestos, realizando campañas informáticas para concientizar el pago oportuno de sus impuestos.

Medina (2017), en su evaluación referida a la cobranza del gravamen predial y la inversión pública en el Municipio de Tambopata-Madre De Dios, con un estudio descriptivo Correlacional, y un diseño transversal, se llegó a concluir que hay una relación entre la imposición predial y las finanzas estatales, las dos se relacionan ya que al momento de cobrar los impuestos estos dan cabida a invertir en obras estatales, que ayuden a un desarrollo sostenible dentro de Tambopata esta relación tiene una probabilidad de hasta un 76.7%, además los ingresos por impuestos cubren gran parte de las inversiones realizadas para cubrir necesidades de los ciudadanos, finalmente se vio que hay una buena cultura tributaria con respecto a la cobranza del impuesto predial.

Con la finalidad de tener un mayor aumento en ingresos por imposición predial es importante actualizar los catastros cada año, también brindar información veraz y concisa dentro de folletos que informen a los ciudadanos el desarrollo de la ciudad con el pago a tiempo de sus imposiciones, además realizar alianzas con los entes financieros, para así a los usuarios que no cumplan con la cancelación oportuna de sus imposiciones estas mismas tengan la potestad de retener el monto a cancelar, y uno de los aspectos más importantes es utilización de la tecnología para así poder llegar a brindar una mejor información a más personas y de esta manera poder disminuir la morosidad.

1.2.3. Local

Díaz Y Julca (2019), en su indagación referente en que forma interviene la Gestión de cobro del gravamen predial en la Municipalidad de Jaén, con un estudio cuantitativo, no experimental, llegó a la conclusión que el cobro del gravamen

predial en Jaén es defectuoso cuando se analizaron las reseñas históricas de los últimos 6 periodos se observó que existe un promedio de 35% de cobro y que en el periodo 2018 solo logro solo el 30% siendo muy bajo los ingresos por dicho gravamen, últimamente se vio que no tiene inquisición actualizada, asimismo los trabajadores del área de recaudo no están capacitados en relación a la importancia de la gestión de cobrar en las fechas establecidas.

Primeramente es necesario educar a los ciudadanos realizando campañas promocionales haciéndoles entender que los ingresos recaudados mediante la imposición predial son de gran importancia ya que benefician a todos los pobladores, asimismo mejorar la comunicación con usuarios morosos haciendo uso de los medios de comunicación como teléfonos, asimismo de hacer visitas domiciliarias, como una medida complementaria se debe aplicar normas de austeridad señaladas en cada periodo con el fin de reducir el gasto público.

Mestanza (2018), en su tesis relacionada a cómo influye la imposición predial en la cobranza de tributos de la Jurisdicción Provincial de Cutervo, con un estudio cuantitativo, con tipo descriptivo y un diseño no experimental, concluyendo que el impuesto predial ha influido de una forma directa en la cobranza de tributos Municipales en Cutervo donde después de un análisis se ha visto que entre los periodos 2016 y 2017 ha incrementado significativamente, también se vio que la gran mayoría de contribuyentes indicaron que si están de acuerdo con el pago del impuesto predial todo esto ayuda a obtener más ingresos por impuesto predial, finalmente se propuso realizar un nuevo plan de capacitación sobre tributos a los habitantes de la Provincia de Cutervo y así de esta manera mejorar los ingresos tributarios por medio de la cancelación del gravamen predial.

Es importante tener personal capacitado en el área de cobranzas, ya que son quienes realizan charlas a cada uno de los ciudadanos aplicando estrategias de incentivos para que la cobranza de tributos en el municipio de Cutervo incrementen, además es importante notificar a los usuarios a que cumplan con el pago dentro de las fechas establecidas de sus impuestos, concientizar a los ciudadanos

informando las inversiones que se realiza con los ingresos Recuperados por impuestos.

Mendoza (2017), en su tesis relacionada a la incitación al pago de la imposición predial por medio de esquelas de recaudación y como incide en el retraso de pago de los usuarios del Municipio de Cajabamba-Cajamarca, con un estudio de tipo cuantitativa y descriptiva y un diseño transversal, concluyendo, que el impuesto predial en Cajabamba está constituido por ordenanzas esto con el objetivo de mejorar las cobranzas de impuestos, algunas de estas son las entregas de bonos todos los primeros días de cada mes también folletos informativos donde vaya incluido las mejoras realizadas con el pago de las imposiciones, también la aplicación de esquelas de cobranza ha sido realizada de una manera oportuna y adecuada en cada domicilio de habitantes morosos de dicha administración.

Es importante informar a los ciudadanos los vencimientos de pago de sus imposiciones, esto para incrementar los ingresos y así poder ayudar al desarrollo de la ciudad, de igual manera hacer un plan de gestión guiado por estrategias renovadoras haciendo un análisis el porqué de la desconfianza de los usuarios al momento de pagar sus imposiciones, tener un equipo de cobranza capacitado, con el fin que estos capaciten a los usuarios, incentivando al pago oportuno de sus tributos.

Ríos (2017), en su noción alusiva a estrategias de recaudo tributario para acrecentar el nivel de cobro en la Municipalidad de Cutervo, se usó una investigación descriptiva, propositiva, y un diseño no experimental, se llegó a concluir al efectuar el diálogo al gerente de administración tributaria manifestó que existe un defectuoso nivel de recaudo de gravámenes, manifestando que los ciudadanos no realizan los pagos de acuerdo al cronograma, esto debido a que la municipalidad no brinda la orientación correspondiente a los habitantes de la ciudad para que estos cumplan con sus obligaciones, asimismo manifestó que los habitantes no adoptan formaciones sobre la importancia del pago oportuno, finalmente la poca cultura tributaria hace que el índice de morosidad sea mayor por la falta de capacitación del personal encargado de cobro.

Para superar la baja recaudación es necesario hacer uso y poner en práctica los manuales elaborados por el MEF, asimismo elaborar manuales con información sobre proyectos realizados con estos ingresos, además realizar fiscalizaciones de forma constante y de esta manera reducir la evasión tributaria, finalmente el uso de la tecnología es muy necesario con la finalidad que la población tenga información detallada sobre la imposición predial de manera rápida y concisa.

Abanto (2017), en su noción referente a como contribuye los tributos municipales a la misión financiera en el municipio de Chota, con un estudio no experimental-transversal, analítico, concluyendo tenemos que los impuestos municipales no ayudan de la forma en que se espera a desarrollar una mejor gestión de inversión en la provincia de chota, esto por motivo de la falta de información de lo importante de la cancelación de la imposición predial por parte de los ciudadanos, además no existe personal capacitado que ayude a concientizar a cada uno de los contribuyentes, finalmente esta no cuenta con una base de datos de los contribuyentes en estado de morosidad y casi nunca se fiscalizó a los contribuyentes del impuesto predial.

Para tener una mejor gestión financiera y así que ayude a las inversiones públicas en la provincia de chota, es importante hacer énfasis en una gestión de recaudación de impuestos, tener un equipo capacitado en temas tributarios, para que estos sean quienes concienticen a los ciudadanos la importancia de la cancelación oportuna de sus impuestos, demás la actualización del catastro es muy importante ya que este ayuda a tener mayores ingresos, y así poder tener un mejor desarrollo en la provincia.

Vargas (2018), en su teoría referida a qué manera incide la evasión tributaria en la cobranza del gravamen predial en la Municipalidad del Municipio de Hualgayoc – Bambamarca, con una investigación descriptiva, cuantitativa –no experimental, se concluyó que la inexactitud de comprensión de cada uno de los habitantes es una causa que hace que el retraso del pago de sus imposiciones sean mayor, otra dificultad es el contexto económico por la que gran parte de habitantes en la actualidad tiene, muy poca estabilidad en sus ingresos, además la escasa

inversión pública por parte del Municipio hace que estos no realicen los pagos dentro de los cronogramas establecidos, existe una deficiente gestión generando una morosidad más alta.

Para disminuir la morosidad es importante establecer mecanismos que cooperen a la formación del personal que labora en el área encargada de la cobranza dentro de la entidad, asimismo realizar charlas y foros en materia de tributos a la población con el fin de mejorar el recaudo de la imposición predial, finalmente es necesario la implementación tecnológica para llevar un mejor control sistematizado en el proceso de la recaudación, además de mejorar la fiscalización por parte del área encargada.

López (2018), en su juicio referente a cómo interviene la educación tributaria en el recaudo del gravamen predial en la Jurisdicción de Chota, con una noción descriptiva, Correlacional, y un diseño no experimental, en el cual una vez hecho la evaluación se ha llegado a ultimar que la escasa instrucción tributaria interviene de gran forma en los ingresos por imposición predial, parte que el factor de correspondencia de Pearson arroja 61.68%. Esto nos quiere decir mientras la administración realice más estrategias y brinde cordialidad a los habitantes, mayor será el nivel de recaudo de la imposición predial, además indica que si el área encargada implementa estrategias que sean creíbles en los pobladores, amplificara de gran forma las incorporaciones de la obligación predial, asimismo se observó que estas incorporaciones varían entre un periodo y otro, dependiendo mucho de cómo se gestiona el cobro por parte de los encargados de la misma.

Es necesario la implantación de equipos tecnológicos con la finalidad de tener una base de datos sistematizada y actualizada para de esta forma llevar un proceso de recaudo eficiente, de manera de tener una información eficaz y fluida, asimismo instrumentar de manera cotidiana un programa de concientización que permita dar a conocer a los pobladores los buenos resultados que genera el cumplimiento tributario.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Gestión de cobranza

Gestión

Es la operación o efecto de dirigir o gestionar, gobernar, establecer u instaurar algo manifestó (Pérez y Merino, 2012).

La gestión de la recaudo del gravamen predial es el acumulado de gestiones que debe tender la jurisdicción tributaria local para lograr el recaudo de la obligación tributaria, esta gestión empieza con la inscripción del predio y culmina con el pago de la obligación determinada, la gestión de cobranza del gravamen predial busca el beneficio de los siguientes objetivos:

- ❖ Acatamiento consciente de cancelación de la deuda tributaria: el pago voluntario del gravamen predial hace que la gestión tributaria sea más eficaz, siendo la cobranza coactiva la última instancia a la que se tendría que recurrir.
- ❖ Aumento de la percepción: este objetivo permite al Municipio contar con más recursos para el financiamiento de bienes y servicios que reformen los servicios públicos a la ciudad.
- ❖ Generación de percepción de riesgo ante el pago de la deuda tributaria: este objetivo se producirá en la medida en que las operaciones de cobranza vayan seguidas de inquisición adecuada que explique las consecuencias del incumplimiento del pago del gravamen predial.
- ❖ Generación de conciencia tributaria: implica la interiorización de los deberes tributarios por el contribuyente.

La identificación de los contribuyentes se realiza exactamente aquellos que cuentan con predio en su localidad, asimismo se identifica a cada uno con un código para facilitar la información requerida, la inscripción se hace de forma simultánea

identificando a cada uno de los usuarios, para ello es necesario contar con un sistema de información que facilite almacenar los datos recopilados, el proceso de se hace en 3 fases que son:

La inscripción que se refiere a todos los usuarios tiene la obligación de mantener informada a la administración tributaria sobre la adquisición de un inmueble asimismo de mantener actualizado la información.

El mantenimiento si el usuario no realiza la actualización del catastro la entidad puede fiscalizar para corroborar la información.

La cancelación al igual que las dos fases se debe tener un control del pago de cada uno de los contribuyentes y si estos no cumplen con su obligación solicitar por medio de notificaciones su cancelación. (Acuña, Camacho, y Paulsen, 2015).

Gestión de revisión de la declaración y pago, es un registro de usuarios actualizado que tiene la finalidad en la Administración municipal conocer quiénes son sus contribuyentes, verificando el monto de los ingresos Recuperados por gravamen predial, asimismo los ingresos que se espera por lo general se trata de una cantidad determinada con base en información previa con la que cuenta el municipio, así también se revisa y se declara el pago contemplando con un sistema adecuado que permita detectar si los contribuyentes han cumplido con el pago de su obligación, partiendo de este sistema con el que cuenta la administración debere realizar cruces de información de cada periodo y ver los ingresos Recuperados.

La indentificación de los usuarios con mora se realiza al finalizar el plazo de pago, la administración Municipal cruza la información en la base de datos con la que se cuenta y los datos de las declaraciones, llegando a un resultado arrojado con los contribuyentes que cumplieron el pago y los que tienen mora. Una vez identificado los usuarios que no han realizado el pago, se emite cartas de aviso o notificaciones inmediatamente. (Acuña, Camacho, y Paulsen, 2015).

Cobranza

La cobranza inicia cuando ya venció el plazo de una deuda, siendo esta de gran importancia en cada una de las entidades, esto es utilizado para generar más ingresos a la entidad teniendo solvencia suficiente para un correcto funcionamiento de los gastos operativos e inversiones que se presenten.

La cobranza es de gran importancia ya que convierte en efectivo muchas deudas que presenta una entidad, al no realizar esta gestión las entidades pueden tener muchos problemas tanto financieros como de inversión.

La cobranza ayuda a la economía, viéndose reflejado en la liquidez de las cuentas por cobrar, por tanto es importante administrar la cartera de los clientes y de esta manera determinar las gestiones y estrategias a utilizar para la recuperación de cada una de las deudas vencidas, asimismo es necesario conocer a los clientes y además de ver qué componentes ayudan a medir el riesgo.

Otra medida que se debe utilizar es tener una reacción inmediata a la situación en la que se encuentra, siendo la administración óptima una gran estrategia para mejorar el recaudo de pagos de clientes que cuentan con mora, asimismo conocer la antigüedad de la deuda es también importante para ver los intereses que adeudan, y así poder estudiar a cada uno de los usuarios deudores. Argumentó (Morales y Morales, 2014).

Fases de cobranza

Encontramos tres fases que son:

- ❖ **Prevención:** son operaciones que se realiza ara impedir el incumplimiento del pago, y de esta manera disminuir las deudas morosas.
- ❖ **Cobranza:** son operaciones que se encargan de realizar las cobranzas antes que pase mucho tiempo.

- ❖ Recuperación: son operaciones encargadas a rescatar deudas que se encuentran morosas con mucho tiempo de antigüedad.
- ❖ Extinción: son operaciones que se realizan para registrar contablemente las cuentas por cobrar cuando los usuarios ya hayan realizado el pago.

Una dificultad que siempre se da en las gestiones de cobranza en las entidades es que muchas veces brindan descuentos monetarios siempre y cuando paguen en días acordados, esto con el fin que los usuarios realicen los pagos en las fechas establecidas teniendo así una menor cartera de clientes morosos.

Asimismo también es habitual que los clientes realicen solicitudes para que se les amplíe la fecha de sus pagos, siendo esta una de las formas que ayudan a proteger los saldos que existen por cobrar; también muchas entidades al aceptar estas solicitudes formalizan por medios de pagarés con el fin de dar mayor seguridad a las cuentas por cobrar. Indicó Morales y Morales (2014)

Las entidades tienen estructurado un ente encargado de las cobranzas, de modo que cada uno de los colaboradores sabe cuál es su función que debe ejecutar, asimismo es de gran importancia para tener una mejor recaudación de cuentas vencidas un trabajo en equipo diseñado y estructurado por la entidad, con personal capaz que ayude a diseñar estrategias y sistemas de cobranza.

Para tener mayores ingresos, y disminuir las deudas morosas es importante una organización funcional, donde se pueda agrupar las áreas o departamentos de la entidad dependiendo las funciones que se van a ejecutar para lograr las metas previstas, siendo sus ventajas de llevar un mejor control de cobranza, asimismo de incrementar los ingresos, así como también tiene algunas desventajas como la responsabilidad debido a las tareas encomendadas, y limitar al desarrollo de la misma, asimismo la entidad cuenta con principios como son:

- ❖ División de trabajo: son las tareas que a cada uno de los colaboradores se le asigna.

- ❖ Autoridad y Responsabilidad: es el poder que se le designa a una persona y esta es quien tiene la responsabilidad de realizar y lograr las metas dadas por la entidad.
- ❖ Unidad de mando: cuando un colaborador recibe órdenes del jefe de área y este debe cumplir con lo asignado.
- ❖ Unidad de dirección: son actividades realizadas con el fin de llegar a un mismo objetivo, debiendo tener un jefe y un plan.
- ❖ Centralización: este está referido a la autoridad con más jerarquía dentro de la entidad.
- ❖ Jerarquía o cadena escala: esta nos indica que debe existir una línea de autoridad, desde lo más alto hasta lo más bajo de la entidad, para poder ejercer mando.

La finalidad de toda entidad es lograr generar ingresos por ende la obligación de contar con una gestión de cobranza bien implementada con estrategias que ayuden a esta a que los clientes con deudas cumplan con realizar sus pagos, si bien es cierto que los niveles de las entidades son costosos, esto es debido a que es necesario contar con un personal con capacidad de gestión.

Uno de los aspectos dentro de los procesos de cobranza más importantes en las entidades es que cada puesto debe estar ocupado por el personal adecuado, y para esto es necesario: análisis del puesto, incorporación de personal, selección de personal, capacitación y contratación del personal.

El área de cobranza está destinada a realizar gestiones para cobrar las deudas a favor de la entidad, asimismo administrar y controlar la cartera de usuarios para tener una oportuna captación de recursos monetarios, para ellos se ha desarrollado algunas actividades como:

- Coordinación y recuperación de saldos por cobrar.

- Desarrollar estrategias y diseñar controles para recuperar los saldos.
- Diseñar e implementar controles administrativos con el fin de reducir saldos incobrables.
- Controlar los documentos correspondientes al área.
- Informar sobre cómo se está desarrollando la recuperación de las deudas vencidas.
- Ayudar con nuevos presupuestos a la entidad.
- Reducir lo más que se pueda las deudas. Manifestó (Morales y Morales, 2014).

Gestión de cobranza

Es la deducción de un aumento significativo de distribución de precios en el mercado, esto a través de las ventas a crédito, además indica que los objetivos de Gestión de Cobranza son: anticiparse al incumplimiento de los pagos, reducir el periodo de exposición al riesgo, mejorar la calidad de información, obtener mayores ingresos. La gestión de cobranza su ocupación primordial consiste en realizar las cobranzas en los plazos establecidos conservando la buena voluntad del deudor y además ayudar a que los ingresos incrementen, Planteó (Carhuas, 2015).

Los objetivos de la gestión de cobranza son: anticiparse al incumplimiento de los pagos, reducir el periodo de exposición al riesgo, acelerar las recuperaciones de la cartera morosa, obtener rentabilidad, y mejorar la calidad de información, indicó (Carhuas, 2015).

La gestión de cobranzas se vela porque los clientes de la entidad se mantengan al día en sus pagos, los regularicen o reactiven su relación comercial con la compañía, son también tareas administrativas que están orientadas a la captación de recursos monetarios, además son actos que se hace para reestablecer pagos vencidos, finalmente estos se convierten en activos líquidos

para la administración, además la cobranza es un procedimiento por el cual se efectúa la recepción de valores, esto es realizado por medio de la administración designando un departamento para que cumpla esta función, llevando una capacitación permanente que ayude a organizar mejores estrategias de cobranza.

Asimismo para que una cobranza sea eficiente se debe iniciar teniendo una base de datos actual para así tener una mejor comunicación con cada uno de los clientes, para gestionar los cobros de la cartera, también depende de esta que los usuarios se mantengan al día en sus pagos, por ende es importante conversar con los que adeudan y de esta manera llegar a acuerdos que faciliten el cobro.

Etapas de la gestión de cobranza

Etapa Preventiva.- es la etapa donde se busca que los clientes no caigan en moras que generen unos pagos más altos.

Etapa Administrativa.- Empieza del primer día de retraso de pagos del cliente, se les llama a los clientes y se les brinda información de su deuda, y se les da dilemas para que puedan realizar los pagos.

Etapa Judicial.- Esta etapa se realiza cuando el cliente se niega a pagar su deuda, a pesar que se le brinda muchas facilidades y no cumple con el pacto, entonces van a resolver en la parte judicial, indicó (RSM Perú, 2019)

Es de gran importancia que la administración tributaria estudie los resultados Recuperados, después de haber desarrollado la gestión de cobro de la imposición de predios, y así de esta forma llegar a la conclusión si las estrategias aplicadas cumplieron con los objetivos trazados, y de no haber llegado a cumplir realizar correcciones para llegar al nivel de cobranza proyectado, según (Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, 2018, Pág. 26).

La cobranza Ordinaria, consiste en el análisis de la cartera de cobranza para conocer las características de la deuda tributaria por gravamen predial que conserva la administración tributaria y debe rescatar para poder clasificarla y seguidamente gestionar, considerando algunos criterios como son:

- cuantía de usuarios.
- Tipo de depositario: persona natural o jurídica, entre otros.
- Volumen de la deuda.
- Ranciedad de la obligación.
- Posibilidad de recaudo.
- Etapa de la deuda.
- Conducta del adeudado.

Es muy importante que la entidad haga de prudencia el estado en el que se encuentra la cartera de cobranza, siendo uno de los instrumentos que facilita el estudio de la deuda del gravamen predial los reportes existentes en la base de datos de control, llegando a segmentar por criterios, la segmentación es una herramienta para mejorar los ingreso por recaudo, asimismo es necesario hacer un análisis de la cartera por cobrar para segmentar utilizando juicios como: tipologías del contribuyente, el lugar territorial, el concepto adeudado, el tipo de inspección y gestión, y la decrepitud, monto y componentes del tributo adeudado.

Procesos de Gestión de cobranza

La gestión de cobranza es un transcurso que ayuda a orientar a los contribuyentes para el pago oportuno de sus obligaciones, entre ello tenemos dos etapas que son:

- Proceso preventivo. En esta etapa se refiere a todas las actividades que se dan desde la fecha de determinación de la obligación hasta la fecha d su vencimiento, esta mayormente relacionada con la orientación, información y recordación al contribuyente del plazo de vencimiento de las obligaciones tributarias, asimismo esta es la mejor etapa de recuperación de deuda por ser de muy bajo costo y es realizada a los usuarios que se encuentran con

sus pagos saneados, buscando informar lugares de pago, medios y monto de pago, esta etapa utiliza dos mecanismos como son

Cobranza a través de medios pasivos. Este mecanismo está orientado a todos los contribuyentes a quienes se les determinó y emitió su deuda corriente, por lo cual únicamente se les comunica la fecha de vencimiento de sus obligaciones, la elección de los medios a utilizar depende del presupuesto y costos, buscando informar por los siguientes medios masivos: página web, redes sociales, volantes, entre otros.

Cobranza a través de medios personalizados. Está destinada a los usuarios que pertenecen algún segmento, realizándose de forma individual con cada uno de los usuarios, asimismo informa las fechas de vencimiento, buscando informar por los siguientes medios: comunicación escrita (notificación), correo electrónico, llamada telefónica, entre otros

- Proceso pre coactivo. Esta etapa referida a las actividades que se realizan para la recuperación de deudas que no han sido pagadas, después del vencimiento de la obligación hasta antes de la ejecución coactiva, la estrategia de esta etapa está relacionada a inducir al contribuyente a que realice el pago lo más antes posible para evitar acciones de cobranza, asimismo se debe considerar una comunicación que transmita mensajes claros señalando las acciones de cobranza que podría aplicar la administración para garantizar el cumplimiento de los pagos, esta etapa utiliza mecanismos como son:

Cobranza por medios personalizados. Estos pueden ser: documentos, correo electrónico personalizado, llamada telefónica y visita domiciliaria.

Cobranza por medios formales. Son utilizados cuando se verifica que el contribuyente tiene deuda vencida, en este caso se notifica por medio de los siguientes medios: orden de pago (si la deuda es declarada por el usuario), resolución de determinación (si la deuda se determina por proceso de fiscalización), resolución de multa (si la deuda se genera por

omisión de obligaciones). Finalmente después de identificar la deuda y los usuarios con deuda, se debe gestionar con eficacia la cobranza de toda la cartera deudora.

La cobranza coactiva

Es un proceso que ayuda a garantizar el recupero de la deuda, esta consiste en el control y seguimiento de las medidas cautelares y el control de cada uno de los expedientes coactivos, este está regulado por el código tributario, asimismo indica que es un procedimiento de ejecución forzosa mediante el cual la administración se encarga de la cobranza de la deuda, es la fase final y se inicia si la deuda continua sin pagar una vez concluida la cobranza ordinaria. El ejecutor coactivo es el funcionario responsable del procedimiento de ejecución coactiva, según (Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, 2018).

Los beneficios de la tecnología en la gestión de cobranzas, gracias al uso de este se procesa mayor información ayudando a recuperar las deudas de una manera más rápida, optimizando pagos, generando alertas para de esta manera se garantice el cumplimiento de los pagos oportunos, además este medio ayuda a reducir la morosidad. Además nos da la ventaja de mejorar los ingresos en la entidad, además de que los datos sean registrados en línea ayudando a tener mejor control de las cobranzas, finalmente nos ayuda analizar si las estrategias aplicadas para reducir la morosidad son eficientes, manifestó (RSM Perú, 2019).

Otro patrocinio más de la tecnología es el incremento de canales de atención, permitiendo que los clientes tengan más facilidades de pago, asimismo se puede utilizar redes sociales, páginas web, entre otros, para informar deudas próximas a vencer y de esta forma evitar realizar otros procesos de cobro, manifestó (RSM Perú, 2019).

1.3.2. Recaudación del impuesto predial

Impuesto

Son imposiciones que paga cada persona, grupo familiar o colectividad al Estado para poder pagar las necesidades sociales que desconciertan a la gran mayoría de la población.

Tipos de impuestos

- **Impuestos Directos:** son las tasas que gravan de forma directa al patrimonio de los ciudadanos.
- **Impuestos Indirectos:** son tasas que se aplican a expresos bienes o servicios, argumentó (Broseta, 2017).

Impuesto predial

Es propio de las jurisdicciones distritales, estos son de ciclo anual, la administración tributaria se articula en seis macro procesos que son:

- Orientación y Atención.- Apoya con información necesaria y precisa que hace que los pobladores cancelen sus imposiciones dentro de los plazos establecidos.
- Registro y Determinación de la Deuda.- son acciones que tienen la finalidad de tener una base renovada para una eficiente gestión de tributos, sus 3 procesos son: Registro Tributario, Inspección Tributaria, Valor de la deuda Tributaria.
- Gestión de cuenta.- Esta referente al examen y búsqueda de la deuda tributaria, posee métodos de recaudo (cogida ordinaria, cogida forzosa y la requisa de deuda para emitir oportunamente los valores tributarios).

- Tesorería y Pago.- Es referente a controlar el recaudo, y poseer una modernidad firme de cada uno de los habitantes que cancelan sus gravámenes.
- Procedimiento contencioso y no contencioso.- es elaborado para poseer una base datos actualizada, con la finalidad de evitar la demora de los pagos de dichos gravámenes. La imposición predial se paga el último día hábil del periodo de febrero.

Los procesos de recaudación del impuesto predial son:

- Notificación.- son avisos que son realizados por las entidades para lograr el recaudo de gravámenes dentro de los cronogramas establecidos.
- Control de deuda.- es un paso que apoya a mejorar el rastreo por una base de datos los pactos de desmembración y la aprobación de los recaudos realizados.
- Cobranza ordinaria.- Apoya analizando y partiendo estrategias de recaudo que se utilizan.
- Cobranza coactiva.- Es el ciclo conclusivo de cobro, apoya con el registro de expedientes de cobranza coactiva, y da seguimiento a las medidas cautelares, argumentó (Ministerio de Economía y Finanzas – 2018, págs. 14, 16 y 21)

El recaudo del gravamen predial es necesario en el Estado llegando a representar 0.21% del PBI, en una investigación realizada en Huancayo se pudo ver que el recaudo es muy bajo, esto debido a la falta de capacitación al personal encargado de realizar los cobros y de la poca información brindada a los habitantes, indicó (Larios,2017).

El gravamen de predios es un tributo aplicado a la cuantía de los dominios rústicos y urbanos, asimismo esta imposición se cancela el último día hábil de

febrero, las tasas de pago son: hasta 15 UIT 0.2%, Más de 15 UIT hasta 60 UIT 0.6%, y más de 60 UIT el 1% aplicado al autovaluó. Además no pagan el gravamen predial: Gobierno Central, Regional, Local y Extranjeros, Entidad General de Bomberos, las comunidades Campesinas de la Sierra y Selva, etc, manifestó (Catalán, 2014).

El tributo de predios cuyo cobro, misión e inspección le corresponde a las administraciones distritales, este gravamen es aplicado al valor de los dominios urbanos y rústicos en base a su autovaluó, la base imponible es necesario para calcular la imposición en cada periodo, si tiene más de una propiedad este es aplicado sumando todos.

La declaración jurada tiene que ser presentada en la jurisdicción de las administraciones distritales donde se ubica el predio, para lo cual debe mostrar lo siguiente:

- a) Exposición del documento de identidad del dueño o de su representante
- b) Exposición del último recibo de luz, agua o teléfono de la vivienda del actual dueño.
- c) En caso de representación deberá mostrar poder específico en documento público o privado con firma legalizada ante notario o certificada por Fedatario del SAT.

Exposición y copia del documento que respalda la adquisición.

- Compra: Minuta o transferencia.
- Donación: Escritura pública de donación,
- Herencia: Partida de defunción, declaratoria de herederos, sentencia o escritura pública que señala la división y partición de los bienes.
- Remate: Acta judicial, resolución administrativa.

- Permuta: Contrato de permuta.
- Fusión: Copia literal de la inscripción en Registros Públicos, En los demás casos, documento que acredite la propiedad o posesión.

De no cumplir con inscribir en los cronogramas pactados se impondrá una multa, cuyos valores varían entre el 15% y el 100% de la UIT, respetando el periodo de conjuración, entre otros, asimismo preexiste un régimen de gradualidad que se aplican descuentos en los siguientes casos: Los preceptos de tributos tienden descontar hasta un 90%, con la condición que el habitante cancele la multa sin que la jurisdicción comunique. Si la cancelación se hace pasando el comunicado, pero antes de la Resolución de Pena, la multa se descontará hasta el 80%. Cuando se paga después de la notificación la multa solo se reduce al 70%. (Servicio de Administración Tributaria, SAT, 2018).

La imposición predial es de gran importancia dentro de los gobiernos locales ya que tiene una gran validez en inversión pública que ayuda a mejorar los servicios brindados a la población como son: limpieza pública, ampliación de sistemas de luz eléctrica, entre otros, asimismo estas recaudaciones ayudan a un desarrollo económico y social en la ciudad, argumentó (El Financiero, 2019).

En medio la imposición de predios solo tiene una representación de 0.33% del PBI en Latinoamérica, en el Reino Unido con más de un 4%, y un promedio de casi 2% en los 35 países de OCDE, además se observó que ha existido un gran desarrollo en los últimos años en países como costa rica, ecuador y Guatemala, así como también incrementos más contenidos en Perú y Colombia, muchas veces los países con más población y más desarrollados son los que más recudan, indicó (De Cesare, 2017).

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera influye la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en el Municipio Distrital de Chugur 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

1.5.1. Justificación Teórica.

Este presente estudio se determinara la gestión de cobranza para tener un mejor ingreso por gravamen de predios de la Municipalidad Distrital de Chugur, para de esta manera mejorar los ingresos y poder atender las necesidades de los ciudadanos, para esto se deberá realizar estrategias y de esta manera disminuir la morosidad con la finalidad de poder invertir en el desarrollo del distrito, tanto en educación, salud, etc.

1.5.2. Justificación Práctica

El estudio tiene como objeto optimizar la gestión de cobranza del gravamen predial, y de esta manera poder incrementar los ingresos por recaudación de imposición predial y así poder cubrir con las necesidades de la ciudad.

1.5.3. Justificación Metodológica

El siguiente trabajo en estudio se justifica porque hace uso del método científico se aplica estrategias que ayudan a una mejor recaudación dentro del distrito, además la elaboración de instrumentos que permitan recolectar la información fidedigna a cerca de la realidad problemática con la que se encuentra el distrito de Chugur.

1.6. Hipótesis.

H_i La Gestión de cobranza influye de manera significativa en la recaudación del impuesto predial en el Distrito de Chugur-2019.

H_o La Gestión de cobranza no influye de manera significativa en la recaudación del impuesto predial en el Distrito de Chugur-2019.

1.7. Objetivos.

Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en el Municipio Distrital de Chugur-2019.

Objetivos específicos

- a) Diagnosticar los niveles de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur.
- b) Identificar las causas de la baja recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur.
- c) Evaluar el conocimiento de gestión de cobranza de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Chugur.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo de Investigación.

El tipo de investigación que se aplicó en el presente estudio fue descriptivo-simple, ya que el fin será describir y especificar situaciones que se presentan en la ambiente del estudio, y así tener un enfoque claro del objeto estudiado.

Bernal (2010), manifestó que cuando se va dar solución una dificultad en forma científica, es importante conocer qué tipo de investigación emplear, para de esta manera no tener confusiones en el método de estudio, para un eficiente desarrollo de investigación, además es obligatorio saber sus rasgos para poder elegir cuál de ellos concuerda mejor con el estudio que estamos desarrollando, los tipos de estudio más importantes son los siguientes: Histórica, Documental, Correlacional, Explicativa o Causal, Estudio de Caso, Experimental, (pág. 110).

Investigación Descriptiva

Según Bernal (2010), el estudio descriptivo se determina con el vocablo narrar con la finalidad de analizar la muestra o contexto en estudio. El literato declara que la ocupación que más influye en la indagación expresiva, ya que esta es la capacidad para optar las singularidades más significativas del componente en estimación. (pág. 113)

Asimismo manifiesta que es un estudio de eminencia básica, convirtiéndola en el inicio de otros estudios, además nos indica que tienen la naturalidad y aspecto de describir algo en estudio.

Diseño

El diseño que se empleó en el siguiente estudio fue no experimental, ya que se experimentó como la gestión de cobranzas contribuye en la recaudación de la imposición predial en la Municipalidad distrital de Chugur.

El Diseño es un modelo científico orientado a estudiar las variables que se van a investigar, es un modelo dependiente, que apoya a evaluar cada uno de los inconvenientes y si estos se pueden justificar o no, además no solo refuta incógnitas de exposición, sino consigna que inconstantes van hacer ensayadas, manifestó (Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez, 2014, pág. 327).

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), discutió que el esbozo es una táctica que encamina a concluir si la evaluación que se realizó dio resultados positivos, si el esbozo se halla visto prolijamente, el resultado del examen ejecutado las posibilidades de poseer un excelente intelecto será mayor, la precisión, amplificación y profundidad de la pesquisa lograda se perturba según el diseño de investigación.

2.2. Población y muestra.

Población

El universo está atendido por 764 ciudadanos que pagan la imposición predial en la Jurisdicción Distrital de Chugur.

Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014), indica que es el inicio para obtener un muestreo, es el conjunto de personajes donde se va a ejecutar el estudio. (pág. 246)

Muestra

Bernal (2010), refutó que el prototipo es una fracción del universo que es elegido por distintos procesos, es de gran importancia ya que es el medio por donde se saca la indagación correspondiente para seguir con el estudio al cual se va evaluar, para elegir la pauta se tienen que seguir algunos pasos como: especificar el universo, identificar el entorno muestral, elegir la muestra.

Tamaño de la Muestra

En la evaluación científica el volumen de la muestra debe considerarse en las discreciones estadísticas, por tal es necesario conocer de algunos tipos de muestreo que es utilizado para determinar la muestra. (pág. 161 y 162).

$$n = \frac{NQ^2Z^2}{(N-1)e^2 + Q^2Z^2}$$

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALOR
Q	Desviación estándar de la población.	0.5
N	Tamaño del universo	764
Z	Valor Recuperado de la distribución normal para un nivel de confianza del 94%.	1.88
E	Limite aceptable del error muestral	0.06
$n_{esperado}$	Tamaño mínimo de la población objeto esperado para un nivel de confianza del 94%.	186

2.3. Variables, Operacionalización.

Variable Independiente

Según Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014), señala que se denomina variable independiente aquella que influye en la variable dependiente y no depende de ninguna otra variable (pág. 189).

En el siguiente estudio de investigación la variable independiente es: Gestión de Cobranza.

Variable Dependiente

Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2018), la Imposición Predial es exclusivo de los gobiernos locales, y que son de periodicidad anual, la administración tributaria se articula en seis macro procesos. (pág. 14).

La variable dependiente en el siguiente estudio es: Recaudación Del Impuesto Predial.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
GESTION DE COBRANZA	RSM Perú (2019), Indica que la Gestión de Cobranza se vela porque los clientes de la entidad se mantengan al día en sus pagos, los regularicen o reactiven su relación comercial con la compañía, son también tareas administrativas que están orientadas a la captación de recursos monetarios, además son actos que se hace para reestablecer pagos vencidos.	Esta variable es de suma importancia, ya que permite procesar mayor información ayudando a recuperar las deudas de una manera más rápida, optimizando pagos, garantizando de esta manera el cumplimiento de los pagos, además ayuda a las entidades a tener un mejor control de las cobranzas, se aplicara una encuesta la cual está formada por 10 preguntas con respuestas Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.	OBJETIVOS DE GESTION DE COBRANZA	Anticiparse al incumplimiento de pagos.	1. ¿La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del impuesto predial? 2. ¿El Municipio apoya en la concientización de los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones? 3. ¿Realiza el pago del impuesto predial en las fechas establecidas? 4. ¿Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del impuesto predial? 5. ¿La Municipalidad informa sobre el destino de las contribuciones que Ud. Realiza?	La técnica utilizada es la encuesta, a través de la escala de Likert a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Chugur, Cajamarca – 2019.
			ETAPAS DE GESTION DE COBRANZA	Reducir el periodo de exposición al riesgo. Mejorar la calidad de información. Obtener mayores ingresos. Etapa preventiva. Etapa administrativa. Etapa judicial.	6. ¿Se le ha informado alguna vez sobre las estrategias de cobranza que la Municipalidad desarrolla para mejorar los ingresos por recaudación del Impuesto Predial? 7. ¿El Municipio actualiza los catastros para obtener mejores ingresos por recaudación de impuesto predial? 8. ¿A recibido apoyo de especialistas de la Municipalidad Distrital de Chugur que les permita no caer en moras? 9. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial? 10. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial?	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	Ministerio de Economía y Finanzas – MEF (2018), La Imposición Predial es exclusivo de los Gobiernos Locales, y que son de periodicidad anual. (pág. 14).”	El pago oportuno del impuesto predial es importante para el país ya que representan 0.21% del PBI, y así mismo ayuda en el desarrollo económico de la ciudad, en inversiones públicas, se aplicara una encuesta la cual está formada por 10 preguntas con respuestas Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre.	PROCESOS DE RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL	Notificación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los contribuyentes sobre el pago del impuesto predial? 2. ¿El Municipio les ha hecho de conocimiento de las normas establecidas sobre el pago del impuesto predial? 3. ¿El municipio da facilidades de pago del impuesto predial? 4. ¿El municipio informa sobre el fraccionamiento de las deudas por impuesto predial? 5. ¿El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento? 6. ¿La Municipalidad distrital de Chugur informa a los contribuyentes sobre las deudas del impuesto predial? 7. ¿El Municipio reporta con frecuencia el pago de impuesto predial? 8. ¿El Municipio de Chugur brinda la atención necesaria para que los ciudadanos cumplan con el pago oportuno de sus obligaciones? 9. ¿El Municipio ha informado a los contribuyentes sobre que es una cobranza coactiva? 10. ¿El Municipio ha realizado alguna vez una cobranza coactiva? 	La técnica utilizada es la encuesta, a través de la escala de Likert a los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Chugur, Cajamarca – 2019.
				Control de la Deuda.		
				Cobranza Ordinaria.		
				Cobranza Coactiva		

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

Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014), declara que los procesos e instrumentos de estudio están adecuados con los ordenamientos y objeto mediante los cuales se va a realizar la recolección los reseñas necesarias y valiosas y así de esta forma probar la hipótesis de la evaluación, (pag.201).

Bernal (2010), Método Inductivo, este es un plan que usa la meditación para buscar medidas, y que su evaluación sea de carácter universal, asimismo inicia con una pesquisa propia de los hechos y se alcanzan a ejecutar salidas universales que se demandan como códigos. Método Deductivo, este plan es el cual toma medios universales y así de esta forma consigue ilustraciones especiales, este inicia examinando a los pretendidos, y si se demuestra que son permitidos se usaran a medios. Método Analítico, este proceso es el que descompone un objeto de estudio, y estudiarlos individualmente a cada objetivo.

Técnicas de recolección de información

La técnica para la recolección de información que se utilizó en el siguiente estudio fue la encuesta.

Encuesta

Bernal (2010), indica que la pesquisa es una técnica para recolectar información que más se utiliza, aunque cada vez está perdiendo la creencia por el sesgo de los individuos encuestados, se establece en un conjunto de preguntas relacionadas con la hipótesis y el estudio que se está realizando y por tal motivo dirigido a todas las variables objeto de estudio, la finalidad e importancia llegar a dar solución al problema de investigación.

En esta investigación se realizara la técnica La encuesta fue realizada en una cedula con preguntas cerradas con respuestas de Nunca, Casi Nunca, A veces. Casi siempre y Siempre, con el fin de reclutar información requerida para el

progreso del presente estudio, que en este caso estarán dirigidas a los contribuyentes del Municipio Distrital de Chugur.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó en este estudio, es la escala de Likert para realizar el procesamiento de datos por el software SPSS.

Escala de Likert

Fue desarrollada por Reins Likert en el año 1932, con origen en la proposición factorial de capacidades, siendo uno de los enfoques vigentes con una pericia más simple que no solicita reunión de especialistas. Reside en un grupo de ítems que son mostrados en forma de confirmaciones, en la cual se solicita la reacción de los participantes, esto indica que los investigados deben responder eligiendo una de las respuestas planteadas como por ejemplo las utilizadas en el presente estudio: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre afirma, Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2014) pág. 230

Fiabilidad de los Instrumentos

Con la finalidad de avalar que el cuestionario hecho para la colección de datos son válidas se utilizó la técnica del Alfa de Cron Bach, así de e esta manera establecer si los instrumentos estudiados fueron válidos y confiables con el fin de buscar las conclusiones correctas.

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable N° 1 Gestión de Cobranza.

		N	%	Estadísticas de fiabilidad	
Casos	Válido	186	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido ^a	0	,0		
Total		186	100,0	0,842	10

Según la tabla 1, indicó que el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,842, por tal motivo esto nos dice que el cuestionario del instrumento de la variable Gestión de Cobranza tiene un muy alto grado de confiabilidad, esto asumiendo que mientras más próximo a 1 este valor de Alfa, mayor será el grado de confiabilidad.

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad del instrumento de la variable N° 2 Recaudación del impuesto predial.

		N	%	Estadísticas de fiabilidad	
Casos	Válido	186	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	186	100,0	0,803	10

Según la tabla 2, indicó que el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0,803, por tal motivo esto nos dice que el cuestionario del instrumento de la variable Recaudación del Impuesto Predial tiene un muy alto grado de confiabilidad, esto asumiendo que mientras más próximo a 1 este valor de Alfa, mayor será el grado de confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Posteriormente de la recaudación de información relevante relacionada a las variables en estudio esta se organizara y se presentara en tablas y figuras las cuales serán descritas e interpretadas, además se utilizaran detallados descriptivos como, la media con el apoyo del software IBM SPSS.

La media para la variable N° 1 “gestión de cobranza” es 15.22, asimismo la media para la variable N° 2 “recaudación del impuesto predial” es 14.83.

La media es una de las medidas de tendencia más utilizadas, y esta se puede definir como la media numérica de una repartición, afirma Hernández, Fernández, y Baptista (2014), pág. 287,

2.6. Aspectos éticos.

OMPI (2016), Derecho de autor también denominado copyright, este se refiere a la transcripción de una creación, sin haber obtenido la aprobación del inventor, ya que este tiene retribuciones propias a su iniciativa que solo él puede desempeñar manifiesta.

Narváez (2016), La confidencialidad de información es una obligación que establece el encargo de almacenar en confidencial pesquisa favorecida entre sujetos y este no debe circular públicamente, por tal motivo el acreditado de la misma hace un favor legal y de esta forma poseer la soberanía de enmendar los desperfectos y deterioros causados al publicar dicha información, esto debe ser aplicado al personal que cuenten con acceso a la inquisición, y esta es importante ya que la información será protegida.

Kant (2017) Objetividad, se refiere a lo preparado de poner conocimientos parecidos y discutibles por todos, asimismo nos indica que en grupo con la lógica y el perfil sistemático, son una de las fundamentales peculiaridades de la ciencia, últimamente nos dice que está constituida en la pesquisa y en la hipótesis, siempre y cuando estas estén sujetas a disputa.

2.7. Criterios de rigor científico

Confiabilidad está referido a la estabilidad de las calificaciones logradas por los propios individuos, al ser evaluadas en varias épocas con iguales preguntas, esto nos quiere decir que el elemento proyecta medidas adecuadas de una medida, según afirma Bernal (2010) pág. 247.

Validación de instrumentos, es aquel que mide aquello para el que está predestinado la investigación, refiriéndose al examen y en lo bien que es ejecutado, este nos muestra el valor con el que se deduce la conclusión desde los resultados encontrados, la validación se mide desde distintos aspectos como son:

- ❖ Validez Real: nos indica que debemos tener claro la variable a la cual vamos a realizar la medición.
- ❖ Validez de contenido: se refiere el grado como está representado el universo de la variable que se está estudiando.
- ❖ Validez de criterios: está referida a la capacidad del mismo para predecir la variable en estudio.
- ❖ Validez de constructo: Está relacionado consistentemente con diferentes medidas sobre concepciones que están calculándose.

III. Resultados

3.1. Tablas y figuras

En el estudio realizado se examinaron los resultados que se obtuvieron una vez aplicado el cuestionario a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chugur a través de un cuestionario con 20 preguntas cerradas, medidos en la escala de Likert, todos estos datos recopilados fueron presentados a través de tablas y gráficos de barra, los cuales fueron procesados mediante el software SPSS.

Los resultados que se muestran a continuación, se encuentran en función del objetivo específico 1 “Diagnosticar los niveles de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur”, llegando a los siguientes resultados. Preguntas (2, 5, 7, 8, 12, 14, 16, 18).

Tabla 3: Análisis de resultados en función al objetivo 1(preguntas 2, 5, 7, 8, 12, 14, 16, 18).

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	51	27,42
Bajo	135	72,58
Total	186	100,0

Figura 1: Análisis de resultados en función al objetivo 1(preguntas 2, 5, 7, 8, 12, 14, 16, 18).

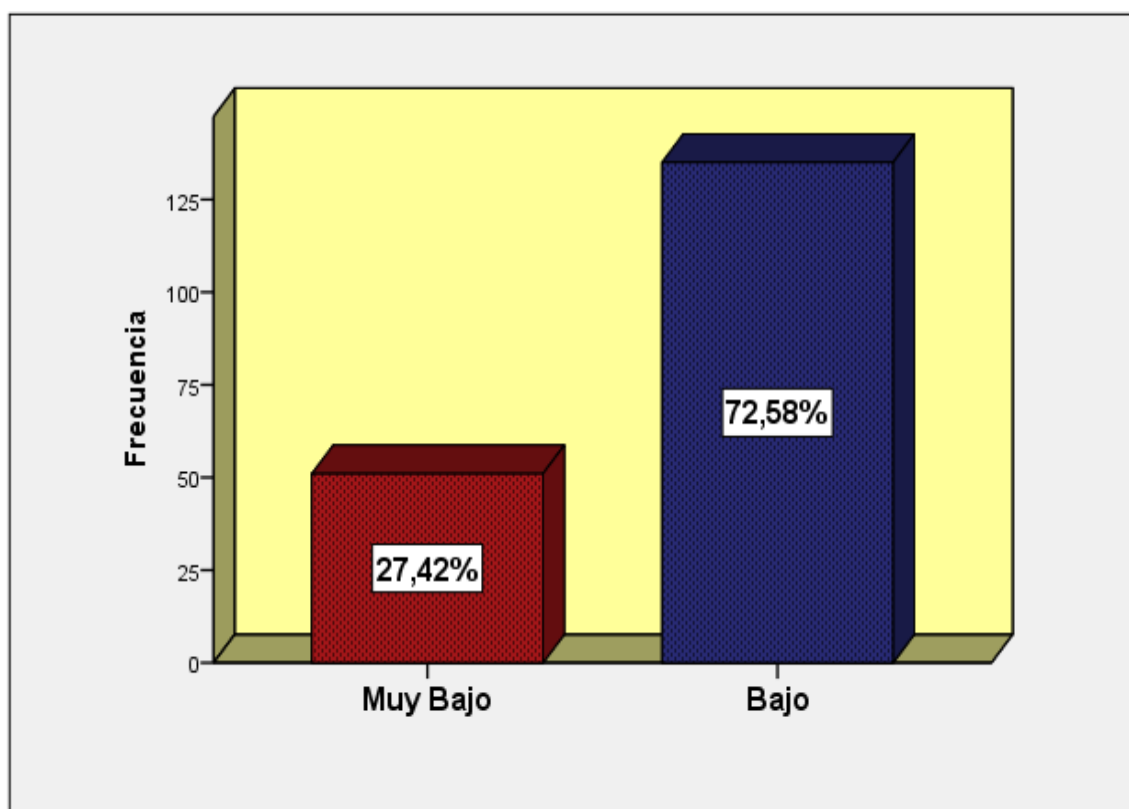


Figura 1. De acuerdo al estudio que se realizó, manifestamos que en relación al objetivo específico 1 el 72.58% de los encuestados indicaron que los niveles de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur es bajo, mientras que el 27.42% indicaron estos niveles de recaudación del impuesto predial en el municipio distrital de Chugur son muy bajos.

Los resultados que se muestran a continuación, se encuentran en función del objetivo específico 2 “Identificar las causas de la baja recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur”, llegando a los siguientes resultados:

Tabla 4: La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del impuesto predial. (Pregunta 1)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	100	53,76
Casi Nunca	86	46,24
Total	186	100,0

Figura 2: La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del impuesto predial. (Pregunta 1)

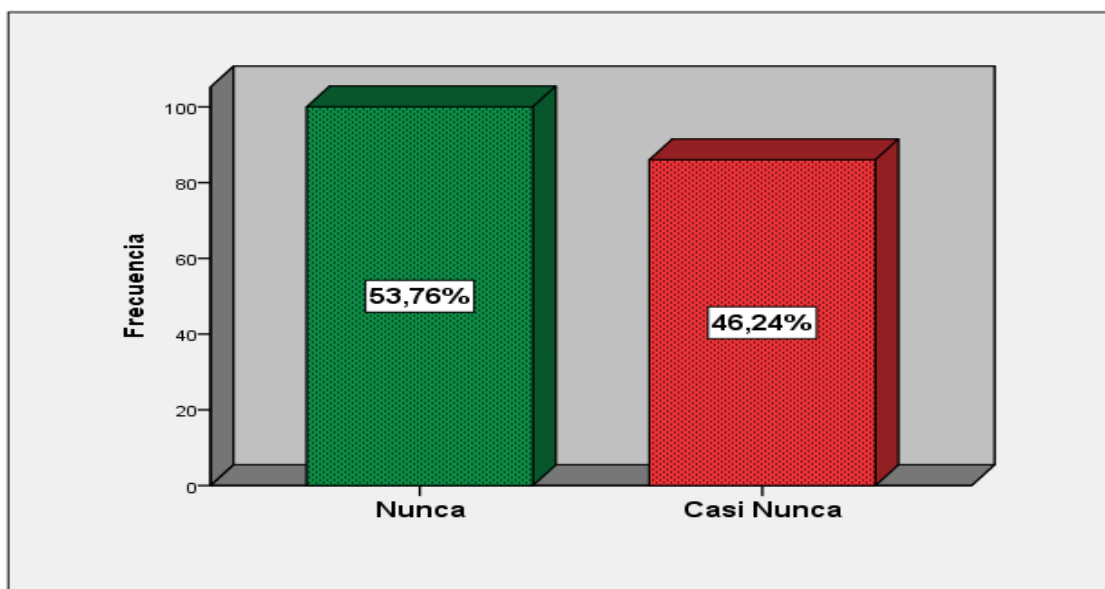


Figura 2. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 53.76% de los encuestados indicaron que la Municipalidad nunca orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del impuesto predial, mientras que el 46.24% manifestó que casi nunca son orientados acerca del pago del impuesto predial.

Tabla 5: Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del impuesto predial. (Pregunta 4)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	95	51,08
Casi Nunca	91	48,92
Total	186	100,0

Figura 3: Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del impuesto predial. (Pregunta 4)

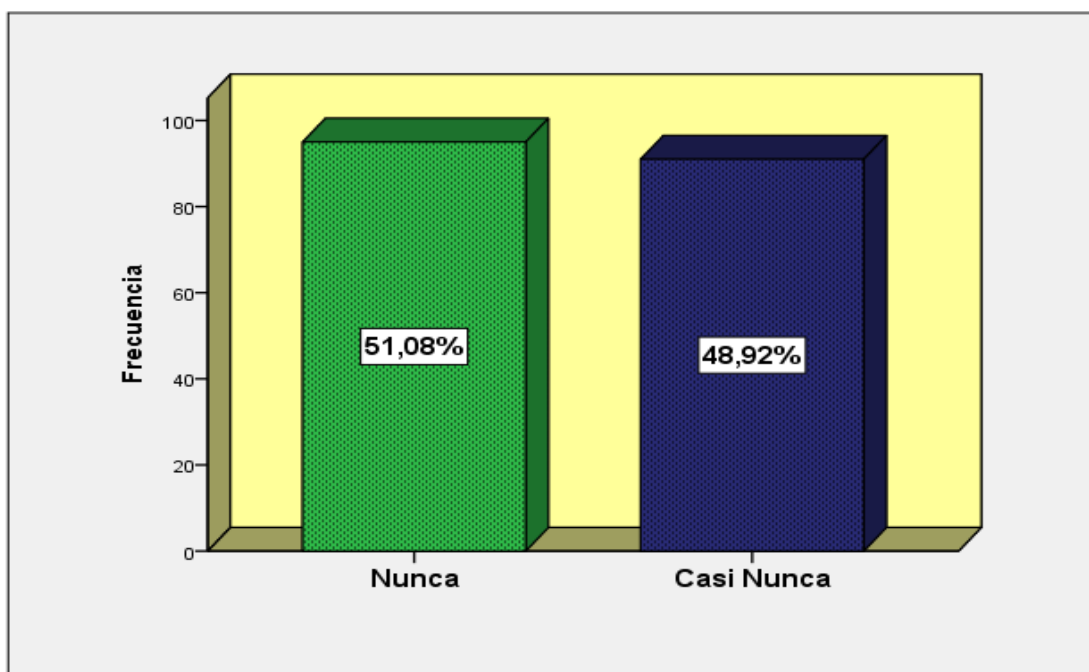


Figura 3. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 51.08% de los encuestados indicaron que nunca han recibido notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del impuesto predial, mientras que el 48.92% manifestó que casi nunca han recibido notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del impuesto predial.

Tabla 6: Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial. (Pregunta 9)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	96	51,61
Casi Nunca	90	48,39
Total	186	100,0

Figura 4: Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial. (Pregunta 9)

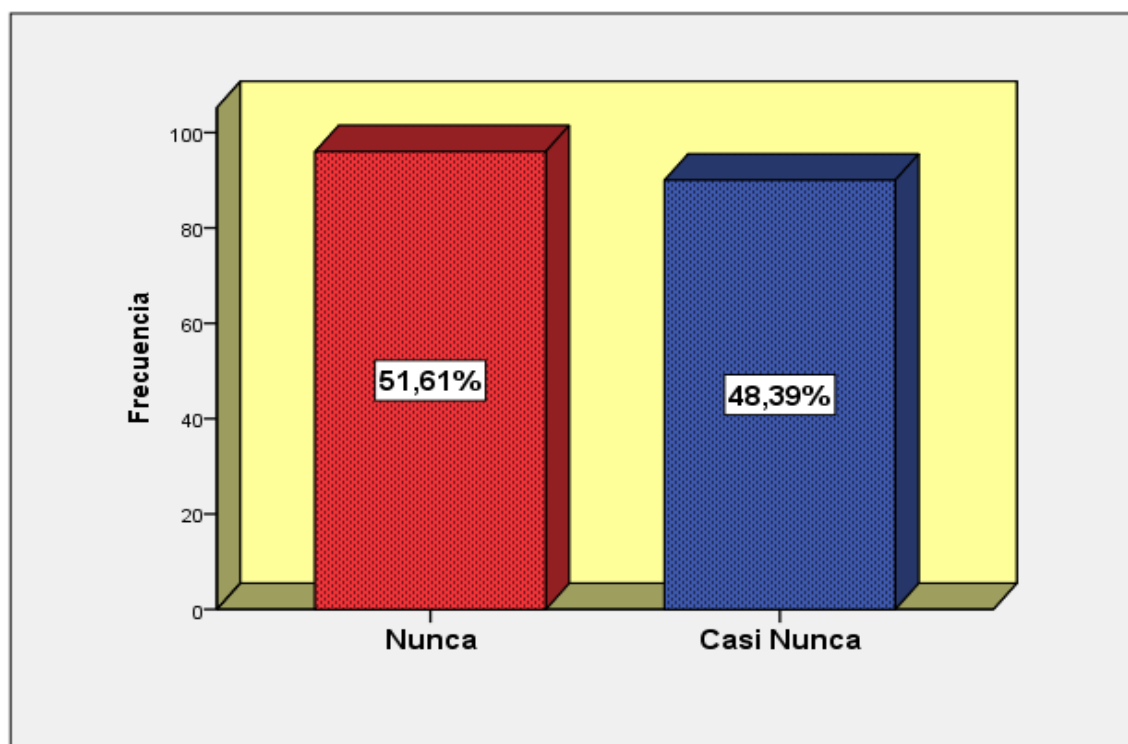


Figura 4. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 51.61% de los encuestados indicaron que nunca han recibido información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del impuesto predial, mientras que el 48.39% manifestó que casi nunca han recibido información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del impuesto predial.

Tabla 7: Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial. (Pregunta 9)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	96	51,61
Casi Nunca	90	48,39
Total	186	100,0

Figura 5: Recibe información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial. (Pregunta 10)

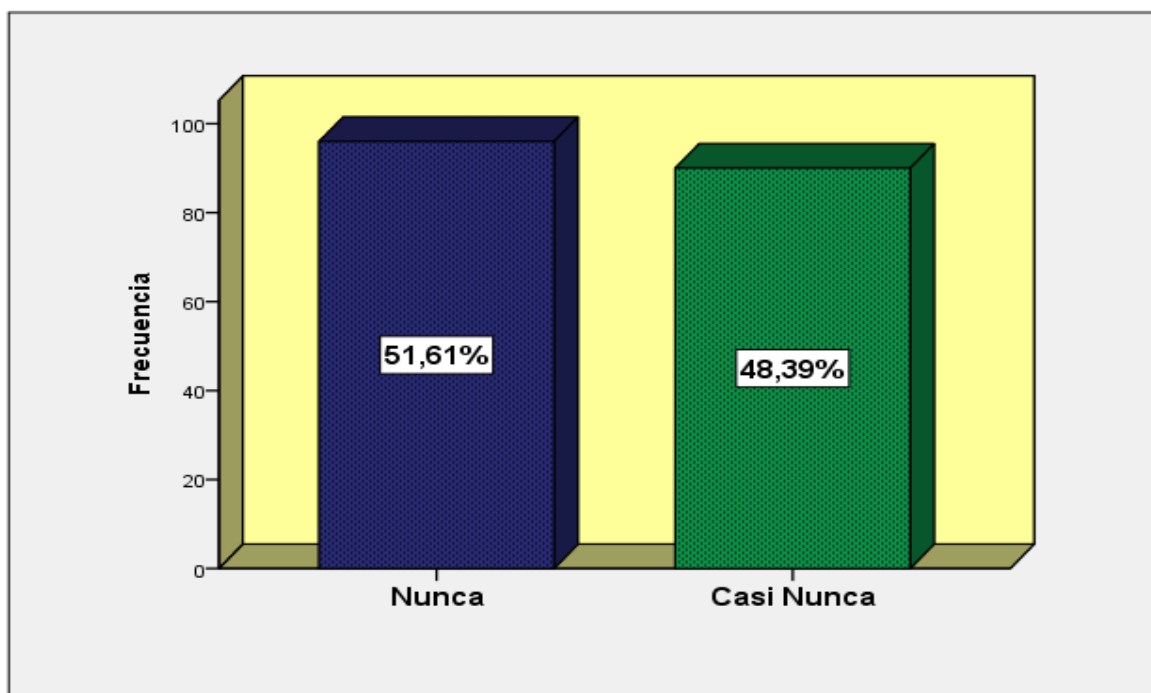


Figura 5. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 51.61% de los encuestados indicaron que nunca han recibido información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del impuesto predial, mientras que el 48.39% manifestó que casi nunca han recibido información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del impuesto predial.

Tabla 8: La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los contribuyentes sobre el pago del impuesto predial. (Pregunta 11)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	92	49,46
Casi Nunca	94	50,54
Total	186	100,0

Figura 6: La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los contribuyentes sobre el pago del impuesto predial. (Pregunta 11)

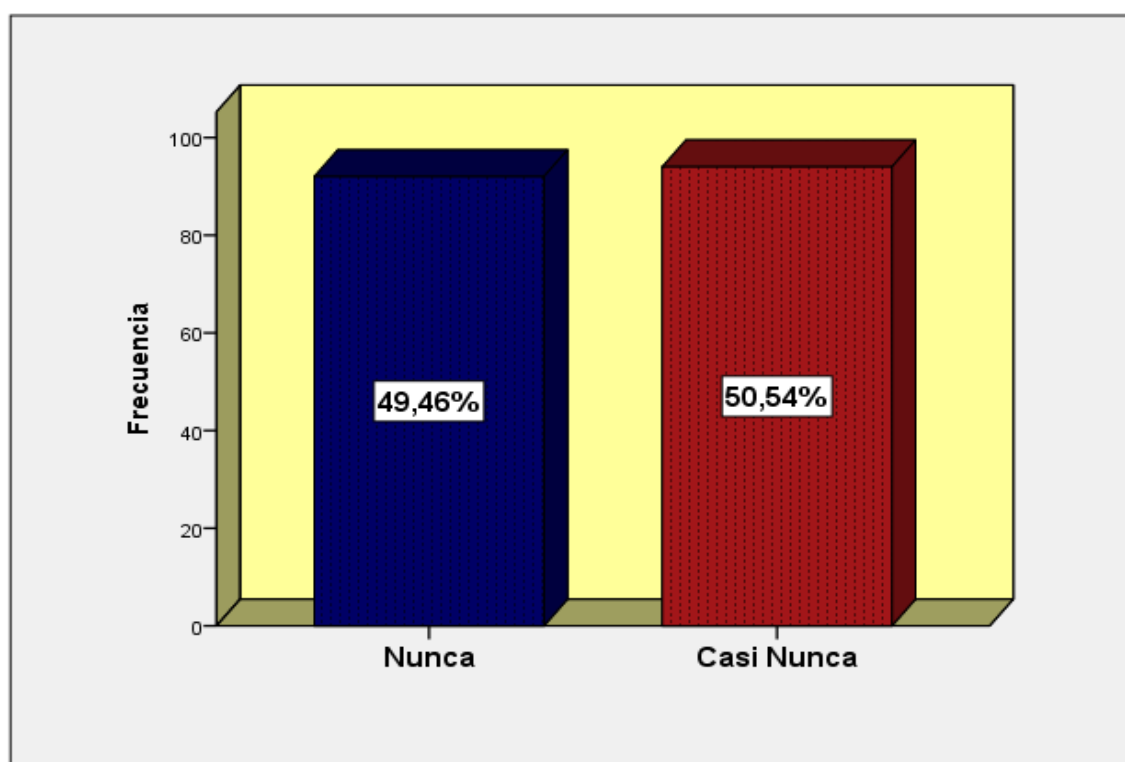


Figura 6. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 50.54% de los encuestados indicaron que la Municipalidad Distrital de Chugur casi nunca notifica a los contribuyentes sobre el pago del impuesto predial, mientras que el 49.46% manifestó que la Municipalidad Distrital de Chugur nunca notifica a los contribuyentes sobre el pago del impuesto predial.

Tabla 9: El municipio da facilidades de pago del impuesto predial. (Pregunta 13)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	97	52,15
Casi Nunca	89	47,85
Total	186	100,0

Figura 7: El municipio da facilidades de pago del impuesto predial. (Pregunta 13)

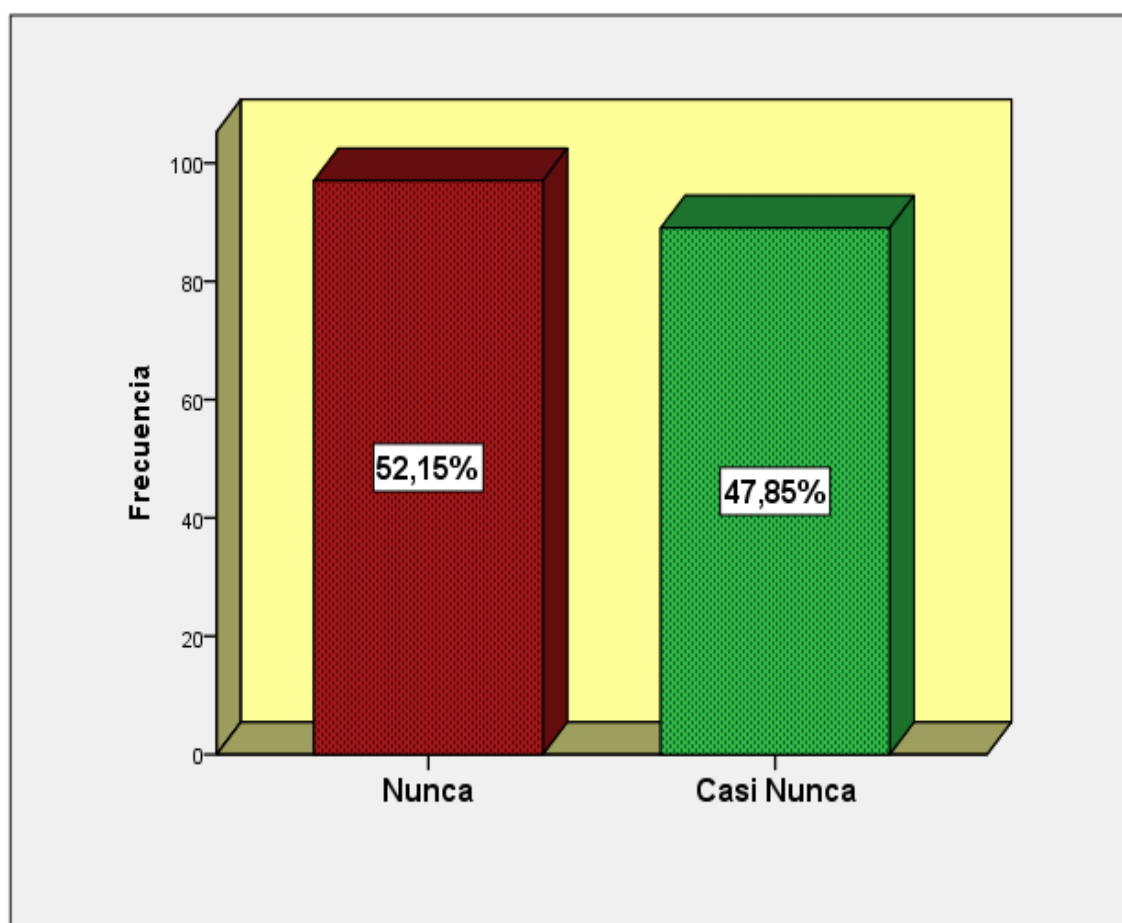


Figura 7. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 52.15% de los encuestados indicaron que el Municipio nunca ha dado facilidades de pago del impuesto predial, mientras que el 47.85% manifestó que el Municipio casi nunca da facilidades de pago del impuesto predial.

Tabla 10: El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento. (Pregunta 15)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	98	52,69
Casi Nunca	88	47,31
Total	186	100,0

Figura 8: El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento. (Pregunta 15)

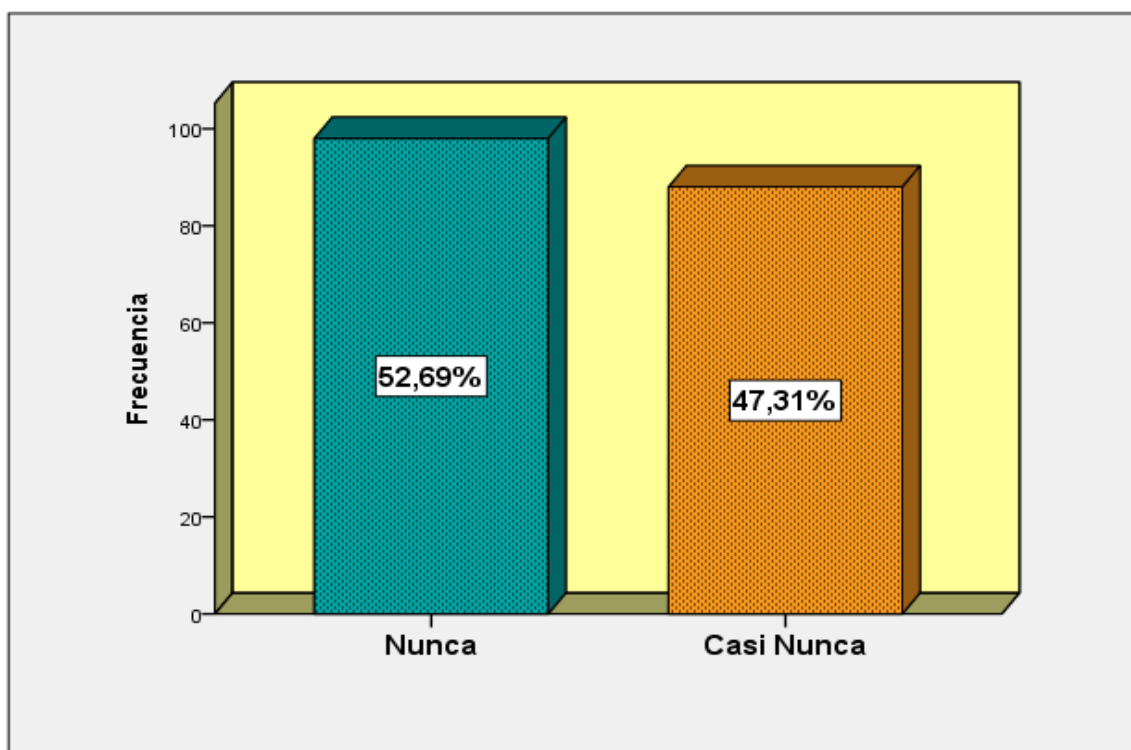


Figura 8. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 52.69% de los encuestados indicaron que el Municipio nunca realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento, mientras que el 47.31% manifestó que el Municipio casi nunca realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento.

Tabla 11: El Municipio reporta con frecuencia el pago de impuesto predial. (Pregunta 17)

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	101	54,30
Casi Nunca	85	45,70
Total	186	100,0

Figura 9: El Municipio reporta con frecuencia el pago de impuesto predial. (Pregunta 17)

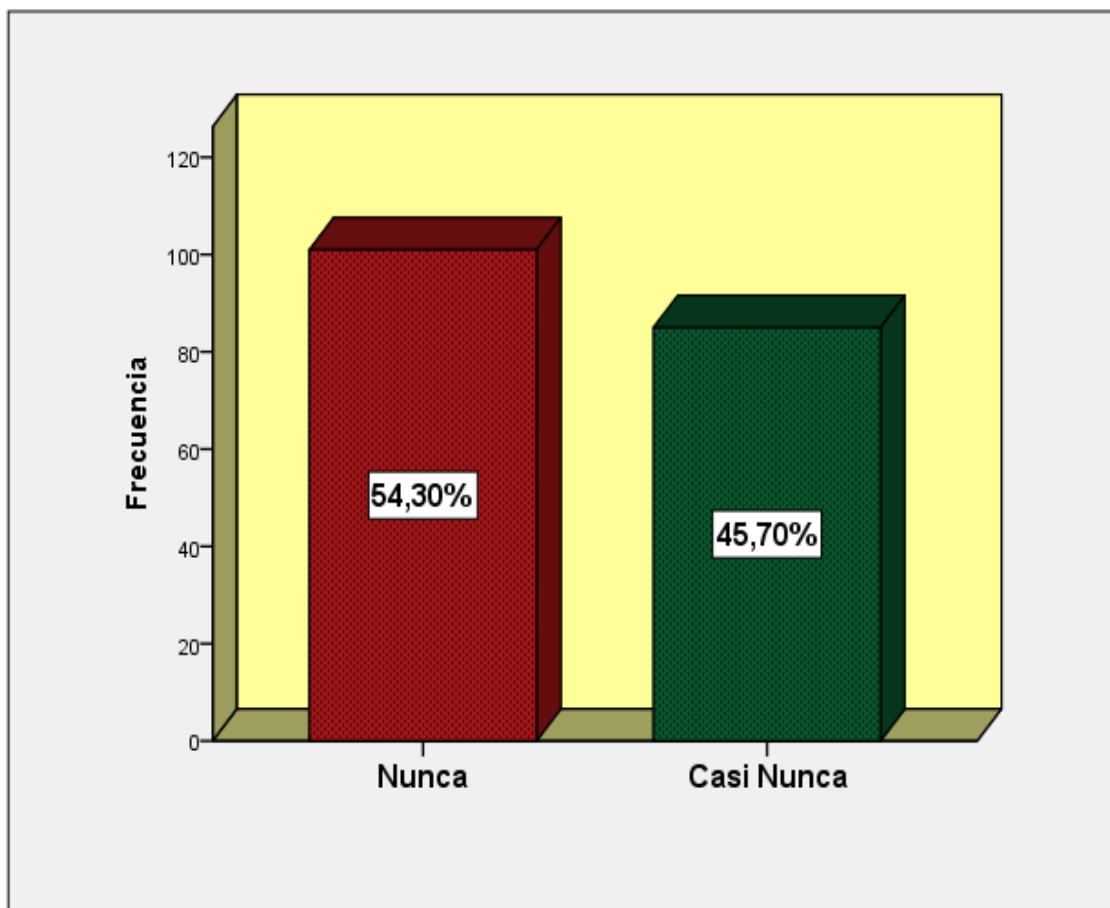


Figura 9. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 54.30% de los encuestados indicaron que el Municipio nunca reporta con frecuencia el pago de impuesto predial, mientras que el 45,70% manifestó que el Municipio casi nunca reporta con frecuencia el pago de impuesto predial.

Los resultados que se muestran a continuación, se encuentran en función del objetivo específico 3 “Evaluar el conocimiento de gestión de cobranza de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Chugur”, llegando a los siguientes resultados. Preguntas (3, 6, 19, 20).

Tabla 12: Análisis de resultados en función al objetivo específico 3(preguntas 3, 6, 19, 20).

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	16	8,60
Bajo	169	90,86
Regular	1	0,54
Total	186	100,0

Figura 10: Análisis de resultados en función al objetivo específico 3(preguntas 3, 6, 19, 20).

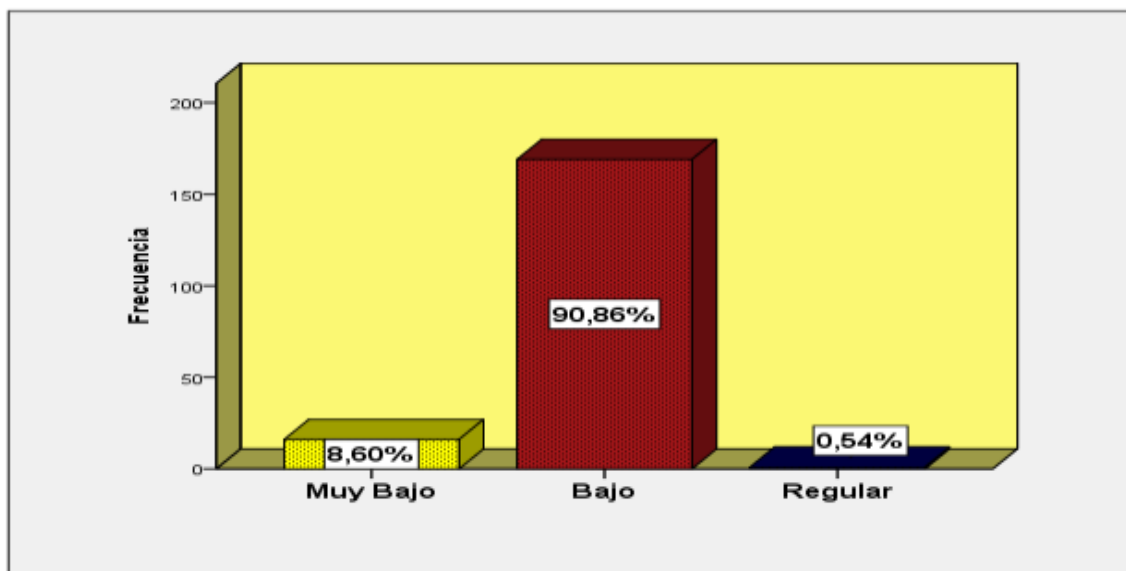


Figura 10. De acuerdo al estudio que se realizó, se puede establecer que el 90.86% de los encuestados tienen un bajo conocimiento sobre Gestión de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur, el 8.60% tienen un muy bajo conocimiento, mientras que el 0.54% tiene un conocimiento regular sobre Gestión de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur.

3.2. Discusión de resultados

Uno de los resultados hallados en este estudio indicó que en el objetivo N° 1 Diagnosticar los niveles de recaudo del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur (tabla 3), se tiene un bajo nivel de recaudación del impuesto predial en dicha entidad con un 72.58%, este objetivo fue medido de acuerdo al cuestionario realizado a cada uno de los ciudadanos estos indicaron que los niveles de recaudación es bajo, coincide con los resultados encontrados por Medina (2017), en la provincia de Tambopata-Cusco que mantiene una estrecha relación en las finanzas públicas ya que las estrategias aplicadas manifestaron que la administración no tiene bien planteado los procesos de cobranzas, por ende los niveles de recaudación del gravamen predial es bajo, asimismo Díaz y Julca (2019), en la jurisdicción de Jaén instituyó que la imposición de predios ha perdido importancia en proporción al valor de ingresos municipales esto se debe a que constituyen solo el 30% de ingresos por imposición predial, sin embargo Cruz (2017), en el cantón Chambo- Ecuador encontró todo lo contrario en su estudio se vio que los niveles de recaudo han incrementado en los últimos 3 años en relación al gravamen de predios rurales, siendo este el primer rubro en crecimiento monetarios dentro de la entidad,

Esto ocasiona la implicancia en la realidad de la siguiente manera que en dicho objetivo los niveles de recaudación es bajo, por ende para mejorar los niveles de recaudo es importante concientizar a los ciudadanos para que realicen la cancelación de los gravámenes dentro de los cronogramas establecidos y así de esta forma incrementar los niveles de cobro, asimismo incentivar a los ciudadanos que realizan la cancelación de sus puntualmente.

A todo lo anterior podemos llegar a ultimar que en el Municipio los niveles de recaudo son bajos, por tal motivo es importante plantear nuevas políticas, asimismo de implementar un área de cobranzas con personal capacitado que realice las gestiones correspondientes para de esta forma aumentar los ingresos por imposición predial.

Otro de los resultados encontrados en este estudio expresó que en el objetivo N° 2 Identificar las causas de la baja recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur, siendo las causas según la tabla N° 4 nos muestra que los contribuyentes indican en un 53.76% el municipio no orienta nunca a los contribuyentes a que cumplan con el pago del impuesto predial, en la tabla N° 5 podemos ver que el 51.08% de los encuestados indicaron que nunca reciben notificaciones por parte del municipio antes del vencimiento de pago del impuesto predial, asimismo en la tabla N° 6 indican en un 51.61% que nunca reciben información por parte del municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del impuesto predial, concuerda con los resultados hallados por Erazo (2017), en la jurisdicción de Chavín de Huántar . Huaraz manifestó que un 96% de habitantes revelaron que no pagan sus imposiciones porque desconocen de normas y un 100% indicaron que ningún funcionario del Municipio ha ejecutado registros de su terreno o vivienda respecto al gravamen predial, asimismo Arévalo (2016) en El Oro-Ecuador manifestó que un 67% no cancelan impuestos ya que desconocen los beneficios que brinda el municipio con sus pagos realizados, también indicaron en un 72% que no se encuentran satisfechos con los pagos de impuestos porque sus ingresos son bajos, también López (2018), en la Provincia de Chota manifestó que los factores que influyen una baja recaudación son muchos entre ellos tenemos que los ciudadanos no confían sus autoridades, la baja cultura tributaria, la economía incierta con la que la población cuenta y la corrupción por parte de las autoridades municipales haciendo que estos no cumplan con el pago de sus obligaciones, finalmente Ríos (2017), en la jurisdicción de Cutervo halló que en el área de cobro de la imposición predial no tiene un catastro actualizado, esto se debe a que los funcionarios que se encargan de actualizar dicha base no lo hacen.

Esto ocasiona la implicancia en la realidad de la siguiente manera, que es importante que la administración brinde la orientación correspondiente a cada uno de los habitantes a que estos realicen la cancelación oportuna de sus imposiciones, también notificar antes del vencimiento de gravámenes, además hacer uso de la tecnología como medio informativo para llegar a más ciudadanos y de esta manera concientizar informado por estos medios los servicios que se brindan y las mejores que existe en la jurisdicción con el pago de gravámenes dentro de los cronogramas

establecidos, y de esta forma brindar confianza a los participantes a que efectúen la cancelación en las fechas establecidas.

A todo lo anterior expuesto se concluye que las causas de la baja recaudación son muchas, la poca información a los contribuyentes, el no notificar antes de los vencimientos de pagos, el no conocer los beneficios que la municipalidad realiza en la ciudad con los ingresos recaudados de impuesto predial, por ende es muy importante concientizar a cada uno de los habitantes para aumentar los ingresos en el municipio.

Otro de los resultados encontrados en este estudio expresó que en el objetivo N° 2 Identificar las causas de la baja recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur, siendo las causas según la tabla N° 7 un 51.61% de los encuestados indicaron que nunca reciben información por parte del municipio sobre cómo se desarrolla una etapa judicial de cobranza del impuesto predial, mientras un 48.39% indicaron que casi nunca son informados, asimismo en la tabla N° 8 encontramos que un 50.54% indicaron que casi nunca la municipalidad del distrito de Chugur notifica a los usuario sobre el pago del impuesto predial, mientras que un en la tabla N° 9 podemos observar que un 52.15% de los encuestados indican que nunca reciben facilidades de pago del impuesto predial por parte del municipio, mientras que un 47.85% indicaron que casi nunca el municipio da las facilidades de pago, en la tabla N° 10 encontramos que en un 52.69% de los encuestados indicaron que nunca el municipio realiza seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento, mientras que u 47.31% indicaron que casi nunca el municipio ha realizado seguimiento a los fraccionamientos, en la tabla N° 11 evidenciamos que un 54.30% de los encuestados indican que el municipio nunca reporta con frecuencia el pago del impuesto predial, mientras que un 45.70% indicaron que casi nunca el municipio reporta el pago del impuesto predial, coincide con los resultados encontrados por Tixi (2016), en el Cantón de Riobamba, Ecuador indicaron que las obras publicas no son de calidad, son muy deficientes, asimismo un 86% indicaron que la entidad no cuenta con personal capacitado para la atención y también información a cada uno de los contribuyentes, además Piscoya (2019), en la jurisdicción de Pueblo Nuevo-

Ferreñafe manifestó que esta administración escasea de tácticas y es una causa que origina un cobro bajo, también revelo la jurisdicción solo notifica a los habitantes que tiene más predios dentro de esta, y que solo lo realiza una vez al año, otra causa es que no tiene el personal correspondiente en dicha área, últimamente se observó que no hace uso, de la tecnología y mucho menos de los instrumentos brindadas por el MEF.

Esto origina la implicancia en la realidad de la siguiente manera, la municipalidad debe brindar información sobre el desarrollo de las etapas de cobranza del impuesto predial, asimismo es importante que el municipio notifique a cada contribuyente sobre los pagos de sus impuestos, también se debe dar facilidades a los usuarios y realizar el seguimiento correspondiente a que cumplan con el pago oportuno de sus impuestos y de esta manera mejorar los ingresos por impuestos.

A todo lo anterior expuesto se concluye que las etapas de gestión de cobranza no se han aplicado y no se ha dado conocimiento a los ciudadanos sobre cada una de ellas, por ende es importante concientizar a la población sobre las etapas aplicarse en la recaudación del impuesto predial, también se ha llegado a ver que no se notifica a los contribuyentes para que cumplan con el pago de sus obligaciones, además se verifico que no existe un desarrollo sostenible en la ciudad, la falta de inversión en obras públicas es una causa muy importante por el que los contribuyentes no pagan sus impuestos.

Otro de los resultados encontrados en este estudio expresó que en el objetivo N° 3 Evaluar el conocimiento de gestión de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur, se evidencio las causas según la tabla N° 12 nos manifiesta que el conocimiento sobre las gestiones de cobranza que se realizan en la entidad en un 90.86% es bajo es por tal motivo que los ingresos por impuesto predial al no tener buenas gestiones de cobranza estos ingresos son bajos, como se ha mostrado en los resultados anteriores, esto coincide con los resultados encontrados por Abanto (2017) en el Municipio de la Provincia de Chota manifestó en un 36.4% que muy pocas veces se realiza la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, un 27.3% indicaron que casi siempre se realiza estas gestiones, asimismo Medina

(2017), en el Municipio de la Provincia de Tambopata, manifestó que en los últimos años las recaudaciones del impuesto predial en dicha entidad no ha sido las trazadas, esto pasa porque existe un sistema de cobranza con muchos errores afectando directamente a las finanzas públicas dentro de la entidad, además Díaz y Julca (2019), en el distrito de Jaén manifestaron que es deficiente la información sobre el impuesto predial, ya que los sistemas de información no están actualizado, viendo que existe predios que no se encuentran en el sistema pero de manera física tiene muchos años de antigüedad, asimismo indicaron que la infraestructura y equipo no es buena para brindar una buena atención a los ciudadanos, indicando que no existe un espacio suficiente y adecuado para la atención, asimismo García (2015), en México manifestó que la entidad no cuenta con personal capacitado, ya que estos desconocen las disposiciones dadas por el estado de México y las Municipalidades para la determinación y cálculo de las contribuciones, además Ríos (2017) en la provincia de Cutervo manifestó que no existe un sistema de control en la entidad, al encontrar una base datos desactualizada, además debido a que el distrito es muy amplio y no cuenta con suficiente personal para realizar todas las gestiones.

Esto origina la implicancia en la realidad de la siguiente manera, que es importante que el municipio realice gestiones de cobranza que apoye al recaudo del gravamen predial, entre algunas gestiones sería recomendable orientar a los habitantes a que realicen la cancelación oportuna de las imposiciones, asimismo de realizar notificaciones antes del vencimiento de los cronogramas, asimismo tener un sistema actualizado con los catastros para llevar un control, y lo más importante implementar un área de cobranzas o de tributación dentro de la entidad ya que no cuenta con ella.

A todo lo anterior expuesto se concluye que el conocimiento sobre gestión de cobranza en el Municipio son bajos, por ende es muy importante implementar estrategias y gestiones que apoyen al recaudo, el bajo conocimiento en esta entidad ocasiona que los ingresos por gravamen predial sean nulos, además no aplica las etapas de gestión de cobranza, asimismo la poca cultura tributaria y el no

conocimiento sobre el pago de sus obligaciones hace que las gestiones de cobranza no sean eficientes.

IV. Conclusiones y recomendaciones.

4.1. Conclusiones.

Se ha identificado que los niveles de recaudo del gravamen predial en el municipio de Chugur, es bajo, esto debido a que la entidad no informa a los contribuyentes sobre el pago oportuno de sus obligaciones, además de no brindar la información necesaria sobre el destino de los ingresos por gravamen predial, y la falta de concientización de los contribuyentes hace que los niveles sean bajos.

Respecto a las causas de la baja recaudación en el municipio se determinó que son muchas, entre ellas tenemos que la entidad no orienta al contribuyente a cumplir con el pago del gravamen predial, asimismo nunca reciben notificaciones sobre el vencimiento del impuesto predial, finalmente se detectó que el municipio no da facilidades de pago.

Respecto al conocimiento sobre gestión de cobranza de los contribuyentes en la municipalidad distrital de Chugur, se ha detectado que es bajo, esto debido que los contribuyentes no han sido informados por parte de la municipalidad sobre las gestiones de cobranza que la entidad desarrolla para mejorar los ingresos por impuesto predial.

4.2. Recomendaciones.

Al Gerente Municipal, primero implementar un área de cobranzas con personal capacitado en recaudación tributaria, asimismo informar a cada uno de los usuarios por medio de notificaciones que cumplan con el pago oportuno del gravamen predial, informar por medio de afiches, utilizar redes sociales, entre otros sobre el destino de los impuestos recaudados.

A los directivos de la Municipalidad, hacer campañas de orientaciones a los contribuyentes a que cumplan con el pago oportuno de sus obligaciones tributarias, realizar notificaciones por domicilio para fomentar el cumplimiento de este impuesto, además se debe dar facilidades de pago como fraccionamiento de deuda, brindar descuentos a los que cumplan con el pago en las fechas establecidas.

A los directivos de la Municipalidad, informar a los contribuyentes sobre las gestiones de cobranza que se realizan para mejorar los ingresos por este impuesto, también se recomienda utilizar lo que ahora viene siendo de preferencia a nivel internacional los sistemas electrónicos, la innovación tecnológica le da una mejor funcionalidad al momento de cobrar impuestos, el cual es considerado como uno de los mecanismos principales para la eficiente cobranza tributaria.

REFERENCIAS

- Abanto, O. (2017). *La tributación Municipal y su Contribución a la Gestión financiera de la Municipalidad Provincial de Chota, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1900/%e2%80%9cLa%20tributaci%c3%b3n%20municipal%20y%20su%20contribuci%c3%b3n%20a%20la%20gesti%c3%b3n%20financiera%20de%20la%20Municipalidad%20Provincia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Acuña, R., Camacho, M., Y Paulsen, H. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. (Cobranza)*. Recuperado de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/4_Cobranza_impuestos.pdf
- Andina Agencia Peruana de Noticias. (2019). *Perú busca mejorar la recaudación de tributos en las Municipalidades*. Recuperado de Andina Agencia Peruana de Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-busca-mejorar-recaudacion-tributos-las-municipalidades-762890.aspx>
- Arévalo, G. (2016). *Diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los Impuestos Prediales urbanos en la ilustre Municipalidad del Cantón Pasaje Provincia del El Oro*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Machala, Machala - El Oro - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7031/1/TUACE-2016-AE-CD00012.pdf>
- Béjar, D. (2017). *Estrategias tributarias y su influencia en el nivel de recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna - Perú. Recuperado de file:///C:/Users/DENILSON/Downloads/1208_2017_bejar_colque_dk_fcje_contabilidad.pdf

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Tercera Edición.
- Bonet, J., Pérez, G. J., Y Riciulli, D. (2018). *¿Hay pereza fiscal territorial en Colombia?* Revista de Economía del Rosario, 21(2), 247-307 DOI: 10.12804/revistas.urosario.edu.co/economia/a.7196. Recuperado de Artículo Científico: <https://search.proquest.com/docview/2385747311/fulltextPDF/73B20E531CF54EC5PQ/5?accountid=39560>
- Broseta, A. (2017). *¿Qué son los Impuestos?* Recuperado de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/dian/3687409-que-son-impuestos>
- Camacho, C., Hurtado, K., Navarro, E., Hurtado, J., Y Nieves, S. (2017). *Factores que inciden en el recaudo del impuesto predial unificado en el distrito de Barranquilla-Colombia*. Estadística aplicada, 15(1), 64-73 DOI: 10.15665/rp.v15i1.591. Recuperado de Artículo Científico: <http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v15n1/1692-8261-prosp-15-01-00064.pdf>
- Carhuas, W. (2015). *Importancia de la Gestión de cobranza*. Recuperado de Prezi: https://prezi.com/jx97ptugm__9/importancia-de-la-gestion-de-cobranza-eficiente-dentro-de-la/
- Catalán, B. (2014). *Impuesto Predial*. Recuperado de Rankia: <https://www.rankia.pe/blog/sunat-impuestos/2331221-impuesto-predial>
- Caururo, J. (2017). *Cultura tributaria y su relación con el Impuesto Predial de los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13398/caururo_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, A. (2015). *La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de impuestos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pastaza*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato -

- Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20337/1/T3393M.pdf>
- Cruz, M. (2017). *Procedimientos de recaudación del Impuesto Predial Rural y su relación con la ejecución presupuestaria del GAD Municipal del cantón Chambo*. (Título de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26149/1/T4073i.pdf>
- Cuccioli, L., Y Giordano, O. (2019). *Cómo simplificar la recaudación tributaria a través de la coordinación Intergubernamental*. Recuperado de BID Mejorando Vidas: <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/como-simplificar-la-recaudacion-tributaria-a-traves-de-la-coordinacion-intergubernamental/>
- De Cesare, C. (2017). *Nuevo libro analiza el impuesto predial en América Latina y el Caribe*. Recuperado de Agencia EFE: <https://www.efe.com/efe/america/comunicados/nuevo-libro-analiza-el-impuesto-predial-en-america-latina-y-caribe/20004010-3682243>
- Dinero. (2017). *Aumento del predial desvalorizaría el precio de la vivienda en Bogotá*. Recuperado de Diario Dinero: <https://www.dinero.com/economia/articulo/aumento-del-impuesto-predial-desvalorizaria-la-vivienda-en-bogota/250083>
- El Financiero. (2019). *¿Qué son y para qué sirven el pago del impuesto predial y el catastro?* Recuperado de El financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/inmobiliario/que-son-y-para-que-sirven-el-pago-del-impuesto-predial-y-el-catastro>
- Erazo, M. (2017). *Factores determinantes de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar, 2016*. (Tesis de grado). Universidad San Pedro, Huaraz - Perú. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5870/Tesis_57722.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Espinoza, S., Martínez, J., Y Martell, C. (2018). *¿Por qué algunos municipios en México son mejores recaudadores de impuesto predial que otros?*. Recuperado de <http://eb.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=53&sid=e54978fa-70c1-46c2-b3ec-5eee0d5fb1f8%40sdc-v-sessmgr03>
- García, C. Y. (2015). *Diseño de estrategias para incrementar el impuesto predial en el Municipiode Tepetlixpa, Edo. México*. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del estado de México, Amecameca-México. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf>
- Garrido, A. (2019). *Diseño e implementación de la estrategia que contribuya a incrementar la recaudación tributaria del servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT: 2015-2018*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13022/garridoreyes_angular.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Sexta Edición.
- Julca, S. J., Y Díaz, G. M. (2019). *Gestión de cobranza y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Jaén, 2018*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Jaén-Cajamarca. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/42993/D%c3%adaz_PG M-Julca_FSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/42993/D%c3%adaz_PG_M-Julca_FSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kant, I. (2017). Objetividad. *Enciclopedia*. Recuperado de <https://encyclopaedia.herdereditorial.com/wiki/Objetividad>
- Larios, J. (2017). *¿Cómo fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria a través del cumplimiento del Impuesto Predial?* Recuperado de Recaudando Bienestar: <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/la-importancia-del-impuesto-predial-para-la-ciudadania/>

- López, d. (2018). *La cultura tributaria y su influencia en la recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Chota - 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29109/Lopez_RD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, M. (2016). *Evasión tributaria y su efecto en la recaudación tributaria del sector comercial del Distrito de Desaguadero, Periodo 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Perú. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2779/Mamani_Yucra_Marilu.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, A. (2017). *La recaudación del Impuesto Predial y las finanzas Públicas de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2016*. (Tesis de grado). Universidad Andina Del Cusco, Madre de Dios - Perú. Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1895/1/Ariana_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Mendoza, H. (2017). *Inducción al pago del Impuesto Predial a través de esquelas de Cobranza y su incidencia en la morosidad de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Cajabamba 2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú. Recuperado de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1396/T016_46382318_T.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mestanza, F. (2018). *Influencia del Impuesto Predial en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Cutervo - 2017*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/DENILSON/Downloads/Mestanza%20Ar%C3%A9valo,%20Fanny%20Enarcy.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF. (2019). *Gobierno impulsará esquemas para fortalecer la sostenibilidad de las finanzas públicas municipales*. Recuperado de Ministerio de Economía y Finanzas:

<https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=6124>

Ministerio de Economía y Finanzas - MEF;. (2018). *Guía para la Gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Recuperado de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf

Morales, A., Y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Recuperado de Grupo editorial Patria, primera edición ebook-México: https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39380?as_all=gesti%C3%B3n%20de%20cobranza&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as

Narváez, C. (2016). *La Confidencialidad de la información y los negocios*. Recuperado de Colombia Digital: <http://blogs.eltiempo.com/colombia-digital/2016/08/22/la-confidencialidad-de-la-informacion-y-los-negocios/>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y Redacción de la Tesis*. Colombia: Cuarta Edición.

OMPI. (2016). *Principios básicos del derecho de autor y los derechos conexos*. Recuperado de Organización Mundial De La Propiedad Intelectual (OMPI): https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/es/wipo_pub_909_2016.pdf

Pérez, J., Y Merino, M. (2012). *Gestión. Definición de*. Recuperado de <https://definicion.de/gestion/>

Piscoya, Y. A. (2019). *Estrategias para optimizar la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo- 2017*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pueblo Nuevo, Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5973/Piscoya%20Sernaque%2C%20Yenny%20Aracelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ríos, M. (2017). *Estrategias de recaudación tributaria para incrementar el nivel de cobranza en la Municipalidad Provincial de Cutervo*. (Tesis de grado).

Universidad Señor de Sipán, Cutervo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4439/Rios%20Cubas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RSM Perú. (2019). *¿Cómo se aplica la tecnología en la gestión de cobranzas?* Recuperado de RSM Perú: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/como-se-aplica-la-tecnologia-en-la-gestion-de-cobranzas>

RSM Perú. (2019). *¿En qué consiste la Gestión de cobranzas.* Recuperado de RSM Perú: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>

Saldaña, I. (2019). *Recaudación tributaria en México, por debajo del promedio: OCDE.* Recuperado de El Universal: <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/economia/recaudacion-tributaria-en-mexico-por-debajo-del-promedio-ocde>

Servicio de Administración Tributaria, SAT. (2018). *Información de impuesto predial y arbitrios.* Recuperado de <https://www.sat.gob.pe/websitev9/TributosMultas/PredialyArbitrios/Informacion>

Tirape, M., Y Velastegui, M. (2016). *Incidencia de la cultura tributaria en el sector informal de la Provincia de Santa Elena, año 2016.* (Tesis de grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7011/1/T-UCSG-PRE-ECO-CECO-182.pdf>

Tixi, Y. (2016). *La evasión tributaria y su incidencia en la recaudación del impuesto a la renta de personas naturales en el Cantón Riobamba Periodo 2014.* (Tesis de grado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba - Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2750/1/UNACH-FCP-CPA-2016-0032.pdf>

- Unda, M. (2018). *Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos*. Estudios demográficos y urbanos, 33, 3(99), 601-637 DOI: 10.24201/edu.v33i3.1741. Recuperado de Artículo Científico: <http://www.scielo.org.mx/pdf/educm/v33n3/2448-6515-educm-33-03-601.pdf>
- Usnayo, J. (2017). *Impuesto predial y financiamiento al desarrollo urbano en el Municipio de La Paz*. (Tesis de grado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz - Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10114/T-2247.pdf?sequence=1>
- Vargas, Z. (2018). *Evasión Tributaria y su incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca - 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27689/Vargas_CZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velarde, J. (2019). *BCR: Incremento de impuesto predial debe aplicarse a viviendas ya construidas*. Recuperado de Gestión: <https://gestion.pe/economia/bcr-incremento-de-impuesto-predial-debe-aplicarse-a-viviendas-ya-construidas-noticia/>
- Villaveces, M. J. (2017). *Instituciones locales y el impuesto predial rural en Colombia, 1998-2010*. Universidad de Medellín, 20(42), 161-192 DOI: 10.22395/seec.v20n42a7. Recuperado de Artículo Científico: <https://search.proquest.com/docview/1936197690/fulltextPDF/73B20E531CF54EC5PQ/3?accountid=39560>

Anexos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LUIS ALBERTO CAUZ MENDOZA
	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	08 AÑOS
	CARGO	TIEMPO PARCIAL
GESTION DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	DÁVILA HOYOS JOSÉ DENILSON	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL	
	Determinar el impacto de la gestión de cobranza sobre la morosidad en el Distrito de Chugur.	
	ESPECÍFICOS	
	<ul style="list-style-type: none"> a) Diagnosticar los niveles de morosidad en la municipalidad distrital de Chugur. b) Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur. c) Seleccionar estrategias de cobranza que apoyaran a disminuir los niveles de morosidad en la Municipalidad Distrital de Chugur. d) Aplicar las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur. e) Evaluar los niveles de morosidad después de haber aplicado las estrategias en la Municipalidad Distrital de Chugur. f) Comparar los resultados de la aplicación de las estrategias. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ		

TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTIÓN DE COBRANZA	
1. ¿La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿El Municipio apoya en la concientización de los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Realiza el pago del Impuesto Predial en las fechas establecidas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La Municipalidad informa sobre el destino de las contribuciones que realiza?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>6. ¿Se le ha informado alguna vez sobre las estrategias de cobranza que la Municipalidad desarrolla para mejorar los ingresos por recaudación del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El Municipio actualiza los catastros para obtener mejores ingresos por recaudación de Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El Municipio actualiza los catastros para obtener mejores ingresos por recaudación de Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL</p>	
<p>11. ¿La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los</p>	<p>TA(✓) TD()</p>

contribuyentes sobre el pago del Impuesto Predial?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿El Municipio les ha hecho de conocimiento de las normas establecidas sobre el pago del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El Municipio da facilidades de pago del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El Municipio informa sobre el fraccionamiento de las deudas por Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿La Municipalidad Distrital de Chugur informa a los contribuyentes sobre las deudas del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿El Municipio reporta con frecuencia el pago de Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿El Municipio de Chugur brinda la atención necesaria para que los ciudadanos	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

cumpian con el pago oportuno de sus obligaciones?	
19. ¿El Municipio ha informado a los contribuyentes sobre que es una cobranza coactiva?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿El Municipio ha realizado alguna vez una cobranza coactiva?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendon
 DNI: 18077958

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA Dr. CPC,
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) elaborado por: José Denilson Dávila Hoyos, estudiante de la
Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación
titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR –
CAJAMARCA 2019"

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

Chiclayo, 09 de noviembre del 2019


Dr. CPC Luis Alberto Cruz Mendoza

Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza
DNI: 18077958

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo 09 de noviembre del 2019

Señor

Dr. CPC. LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que el suscrito soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Investigación, estoy trabajando la Investigación: "Gestión de Cobranza Para Mejorar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chugur - Cajamarca 2019

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos 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, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente


José Denilson Dávila Hoyos
DNI N°: 74280789


Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
	PROFESIÓN	Contador Público
	ESPECIALIDAD	Contabilidad
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	25 años
	CARGO	Decente Tiempo completo
GESTION DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	DÁVILA HOYOS JOSÉ DENILSON	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar el impacto de la gestión de cobranza sobre la morosidad en el Distrito de Chugur.	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> a) Diagnosticar los niveles de morosidad en la municipalidad distrital de Chugur. b) Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur. c) Seleccionar estrategias de cobranza que apoyaran a disminuir los niveles de morosidad en la Municipalidad Distrital de Chugur. d) Aplicar las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur. e) Evaluar los niveles de morosidad después de haber aplicado las estrategias en la Municipalidad Distrital de Chugur. f) Comparar los resultados de la aplicación de las estrategias. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ		

TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTIÓN DE COBRANZA	
1. ¿La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿El Municipio apoya en la concientización de los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Realiza el pago del Impuesto Predial en las fechas establecidas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La Municipalidad informa sobre el destino de las contribuciones que realiza?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>6. ¿Se le ha informado alguna vez sobre las estrategias de cobranza que la Municipalidad desarrolla para mejorar los ingresos por recaudación del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El Municipio actualiza los catastros para obtener mejores ingresos por recaudación de Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El Municipio actualiza los catastros para obtener mejores ingresos por recaudación de Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL</p>	
<p>11. ¿La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los</p>	<p>TA(✓) TD()</p>

contribuyentes sobre el pago del Impuesto Predial?	SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El Municipio les ha hecho de conocimiento de las normas establecidas sobre el pago del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El Municipio da facilidades de pago del Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El Municipio informa sobre el fraccionamiento de las deudas por Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿La Municipalidad Distrital de Chugur informa a los contribuyentes sobre las deudas del impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿El Municipio reporta con frecuencia el pago de Impuesto Predial?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿El Municipio de Chugur brinda la atención necesaria para que los ciudadanos	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

cumplan con el pago oportuno de sus obligaciones?	
19. ¿El Municipio ha informado a los contribuyentes sobre que es una cobranza coactiva?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿El Municipio ha realizado alguna vez una cobranza coactiva?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Mg. CPCC JUAN SELLEN GUZMAN
 DNI. 16454129

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, JUAN SELEN GUZMAN HABISTER CPCC

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) elaborado por: José Denilson Dávila Hoyos, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR – CAJAMARCA 2019"

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

Chiclayo, 09 de noviembre del 2019

Hg. CPCC JUAN SELEN GUZMAN
DNI 16454119

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo 09 de noviembre del 2019

Señor

Mg. CPCC. JUAN SECHEN BOZMAN

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que el suscrito soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Investigación, estoy trabajando la Investigación: "Gestión de Cobranza Para Mejorar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chugur - Cajamarca 2019

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos 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, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente

Revisado
09/11/2019




José Denilson Dávila Hoyos
DNI N°: 74280789

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>María Alejandra López Sánchez</i>
	PROFESIÓN	<i>Contador</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Gestión Pública</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>8 años</i>
	CARGO	<i>Docente Tiempo Completo</i>
GESTION DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	DÁVILA HOYOS JOSÉ DENILSON	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Determinar el impacto de la gestión de cobranza sobre la morosidad en el Distrito de Chugur.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> a) Diagnosticar los niveles de morosidad en la municipalidad distrital de Chugur. b) Evaluar el conocimiento de estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur. c) Seleccionar estrategias de cobranza que apoyaran a disminuir los niveles de morosidad en la Municipalidad Distrital de Chugur. d) Aplicar las estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Chugur. e) Evaluar los niveles de morosidad después de haber aplicado las estrategias en la Municipalidad Distrital de Chugur. f) Comparar los resultados de la aplicación de las estrategias. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ		

TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
--	--

<p>GESTIÓN DE COBRANZA</p>	
<p>1. ¿La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿El Municipio apoya en la concientización de los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Realiza el pago del Impuesto Predial en las fechas establecidas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿La Municipalidad informa sobre el destino de las contribuciones que realiza?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>6. ¿Se le ha informado alguna vez sobre las estrategias de cobranza que la Municipalidad desarrolla para mejorar los ingresos por recaudación del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El Municipio actualiza los catastros para obtener mejores ingresos por recaudación de Impuesto Predial?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El Municipio actualiza los catastros para obtener mejores ingresos por recaudación de Impuesto Predial?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL</p>	
<p>11. ¿La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p>

contribuyentes sobre el pago del Impuesto Predial?	SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El Municipio les ha hecho de conocimiento de las normas establecidas sobre el pago del Impuesto Predial?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El Municipio da facilidades de pago del Impuesto Predial?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El Municipio informa sobre el fraccionamiento de las deudas por Impuesto Predial?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿La Municipalidad Distrital de Chugur informa a los contribuyentes sobre las deudas del Impuesto Predial?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿El Municipio reporta con frecuencia el pago de Impuesto Predial?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿El Municipio de Chugur brinda la atención necesaria para que los ciudadanos	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

cumplan con el pago oportuno de sus obligaciones?	
19. ¿El Municipio ha informado a los contribuyentes sobre que es una cobranza coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿El Municipio ha realizado alguna vez una cobranza coactiva?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	_____
3. OBSERVACIONES	


 Alejandro Jose Santos
 DNI 44919606

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Alejandro Tepe Sánchez, Magister en Gestión Pública, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborado por: José Denilson Dávila Hoyos, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR – CAJAMARCA 2019"

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

Chiclayo, 09 de noviembre del 2019



Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
DNI N° 44919606

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo 09 de noviembre del 2019

Señor
Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que el suscrito soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Investigación, estoy trabajando la Investigación: "Gestión de Cobranza Para Mejorar la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chugur - Cajamarca 2019

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos 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, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente
R. D. H. H.
2019


José Derilson Dávila Hoyos
DNI N°: 74280789

CARTA DE AUTORIZACIÓN



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHUGUR - HUALGAYOC**
"Decenio de la igualdad de oportunidades para
mujeres y hombres".



"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chugur, 01 de Junio del 2020

Quien Suscribe:

Sr. José Ualverto Vargas Paredes

Representante Legal de la Municipalidad Distrital de Chugur.

AUTORIZA: permiso para recojo de información pertinente en función del informe de investigación, denominado "GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019".

Por el presente documento, Yo José Ualverto Vargas Paredes; identificado con DNI N° 27559735, en calidad de representante legal de la Municipalidad Distrital de Chugur, autorizo a José Denilson Dávila Hoyos, identificado con DNI N° 74280789, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, a utilizar el nombre e información confidencial de la Municipalidad Distrital de Chugur, que representa para el desarrollo de su tesis de pregrado antes mencionada.

La Municipalidad Distrital de Chugur, precisa que toda la información proporcionada será para uso exclusivamente académico, caso contrario quedará sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause, así como, a las sanciones de carácter penal o legal a que hubiere.

Atentamente:

José Ualverto Vargas Paredes
DNI N° 27559735

Acta de Originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, Roger Fernando Chanduvi Calderon, docente de la Asignatura Investigación II de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0864-FACEM-USS-2019, presentada por el estudiante DÁVILA HOYOS JOSÉ DENILSON, titulada **GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25 % 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 en la Universidad Señor de Sipán S.A.C. versión 2.0, aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 25 de mayo de 2021



Dr. Roger Fernando Chanduvi Calderón
DNI 16486158

Formato T1



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

Pimentel, 27 de mayo del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:
DÁVILA HOYOS JOSÉ DENILSON, con DNI N° 74280789

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **“GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR – CAJAMARCA 2019”**, presentado y aprobado en el año 2020 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 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 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
DÁVILA HOYOS JOSÉ DENILSON	74280789	

Reporte Turnitin

GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	17%
2	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	inba.info Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	<1%

Carta de Autorización



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHUGUR - HUALGAYOC**

"Decenio de la igualdad de oportunidades para
mujeres y hombres".



"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chugur, 01 de Junio del 2020

Quien Suscribe:

Sr. José Ualverto Vargas Paredes

Representante Legal de la Municipalidad Distrital de Chugur.

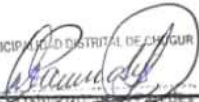
AUTORIZA: permiso para recojo de información pertinente en función del informe de investigación, denominado "GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019".

Por el presente documento, Yo José Ualverto Vargas Paredes; identificado con DNI N° 27559735, en calidad de representante legal de la Municipalidad Distrital de Chugur, autorizo a José Denilson Dávila Hoyos, identificado con DNI N° 74280789, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, a utilizar el nombre e información confidencial de la Municipalidad Distrital de Chugur, que representa para el desarrollo de su tesis de pregrado antes mencionada.

La Municipalidad Distrital de Chugur, precisa que toda la información proporcionada será para uso exclusivamente académico, caso contrario quedará sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause, así como, a las sanciones de carácter penal o legal a que hubiere.

Atentamente:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR


José Ualverto Vargas Paredes
DNI N° 27559735

Jr. Bolívar N° 207 - Plaza de Armas - Chugur RUC N°. 20166727422

Cuestionario

Introducciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una “X” la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

N = Nunca; CN = Casi Nunca; AV = A Veces; CS = Casi Siempre; S = Siempre

Ítems	N	CN	AV	CS	S
1. ¿La Municipalidad orienta al contribuyente para que cumpla con el pago del impuesto predial?					
2. ¿El Municipio apoya en la concientización de los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones?					
3. ¿Realiza el pago del impuesto predial en las fechas establecidas?					
4. ¿Recibe notificaciones por parte de la Municipalidad antes del vencimiento de pago del impuesto predial?					
5. ¿La Municipalidad informa sobre el destino de las contribuciones que Ud. realiza?					
6. ¿Se le ha informado alguna vez sobre las estrategias de cobranza que la Municipalidad desarrolla para mejorar los ingresos por recaudación del Impuesto Predial?					
7. ¿El Municipio actualiza los catastros para obtener mejores ingresos por recaudación de impuesto predial?					
8. ¿A recibido apoyo de especialistas de la Municipalidad Distrital de Chugur que les permita no caer en moras?					

9. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre los plazos de vencimiento para el pago del Impuesto Predial?					
10. ¿Recibe información por parte del Municipio sobre cómo se desarrolla la etapa judicial de cobranza del Impuesto Predial?					
11. ¿La Municipalidad Distrital de Chugur notifica a los contribuyentes sobre el pago del impuesto predial?					
12. ¿El Municipio les ha hecho de conocimiento de las normas establecidas sobre el pago del impuesto predial?					
13. ¿El municipio da facilidades de pago del impuesto predial?					
14. ¿El municipio informa sobre el fraccionamiento de las deudas por impuesto predial?					
15. ¿El Municipio realiza un seguimiento a los plazos establecidos en el convenio de fraccionamiento?					
16. ¿La Municipalidad distrital de Chugur informa a los contribuyentes sobre las deudas del impuesto predial?					
17. ¿El Municipio reporta con frecuencia el pago de impuesto predial?					
18. ¿El Municipio de Chugur brinda la atención necesaria para que los ciudadanos cumplan con el pago oportuno de sus obligaciones?					
19. ¿El Municipio ha informado a los contribuyentes sobre que es una cobranza coactiva?					
20. ¿El Municipio ha realizado alguna vez una cobranza coactiva?					

MATRIZ DE CONSISTENACIA

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿De qué manera influye la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en el Municipio Distrital de Chugur 2019?	Determinar la influencia de la gestión de cobranza en la recaudación del impuesto predial en el Municipio Distrital de Chugur-2019.	a) Diagnosticar los niveles de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur. b) Identificar las causas de la baja recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Chugur. c) Evaluar el conocimiento de gestión de cobranza de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Chugur.	$H_0=$ La Gestión de cobranza no influye de manera significativa en la recaudación del impuesto predial en el Distrito de Chugur-2019. $H_i=$ La Gestión de cobranza influye de manera significativa en la recaudación del impuesto predial en el Distrito de Chugur-2019.	Gestión de Cobranza	Objetivos de Gestión de Cobranza	Anticiparse al incumplimiento de pagos	Encuesta/Escala de Likert
						Reducir el periodo de exposición al riesgo.	
						Mejorar la calidad de información.	
						Obtener mayores ingresos.	
				Etapas de Gestión de Cobranza	Etapas de Gestión de Cobranza	Etapa preventiva.	
						Etapa administrativa.	
Etapa judicial.							
Recaudación del Impuesto Predial	Procesos de Recaudación del Impuesto Predial	Notificación.	Encuesta/Escala de Likert				
		Control de la Deuda.					
		Cobranza Ordinaria.					

						Cobranza Coactiva	
--	--	--	--	--	--	-------------------	--

TITULO: GESTION DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019