



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR
LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA
MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE
PAKATNAMU, PACASMAYO**

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

Autor (es):

Bach. Castro Altamirano Yobani Eresvita

<https://orcid.org/0000-0002-3162-1059>

Bach. Cruzado Payesa Julisa Adaly

<https://orcid.org/0000-0003-0423-6718>

Asesor:

Mg. Wilmer Enrique Vidaurre García

<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea De Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TITULO:

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL
IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE
PAKATNAMU, PACASMAYO**

Castro Altamirano Yobani Eresvita

AUTOR

Cruzado Payesa, Julisa Adaly

AUTOR

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Ríos Cubas Martín Alexander

SECRETARIO DE JURADO

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety

VOCAL DE JURADO

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique

ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a Dios y a mis padres, que me brindaron la posibilidad de estudiar
Y siempre me apoyaron en todas mis decisiones.

Castro Altamirano Yobani

Dedico este Trabajo de Tesis primeramente a nuestro padre celestial Dios por permitirme
llegar a este momento tan especial en mi vida por todos los triunfos y los momentos
difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más; a mis padres, por todo el esfuerzo
y ayuda incondicional que realizaron para lograr que esto sea posible.

Cruzado Payesa, Julisa Adaly

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer infinitamente a Dios, por habernos dado las fuerzas y valor para culminar esta etapa de nuestras vidas.

A la vez agradecer el apoyo y confianza brindados de nuestros padres, que sin duda alguna en el trayecto de nuestras vidas nos han demostrado su amor, corrigiendo nuestras faltas y celebrando nuestros triunfos.

A nuestro estimado docente del curso de investigación II, Mg. Wilmer Enrique Vidaurre García, por compartirnos sus conocimientos, su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la Tesis.

Gracias a todas esas lindas personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Yobani Castro Altamirano

Julisa Adaly Cruzado Payesa

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN
DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO
DE PAKATNAMU, PACASMAYO.**

Castro Altamirano Yobani¹

Cruzado Payesa, Julisa Adaly²

RESUMEN

La investigación denominada estrategias de cobranza para incrementar la recaudación del impuesto predial de la municipalidad del centro poblado de pakatnamu, Pacasmayo, tuvo como objetivo proponer estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, se utilizó el tipo de investigación descriptivo – propositivo, con diseño no experimental, como población y muestra se tomó a 333 pobladores del Centro Poblado Pakatnamu, la técnica utilizada fue la encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario; los principales resultados demostraron que la Municipalidad no da a conocer cuál es el procedimiento que los ciudadanos deben seguir para hacer efectivo el pago de sus impuestos prediales, no brinda orientación sobre las diferentes acciones o dudas que puede tener el ciudadano respecto al pago de los impuestos prediales, no brinda campañas para generar cultura tributaria en los ciudadanos, el personal no tiene la capacidad necesaria para orientar al ciudadano y sobre todo que no pone en conocimiento a los ciudadanos en que se invierte los impuestos recaudados, además, se llegó a demostrar que el nivel de recaudación del impuesto predial se sitúa en un nivel medio con el 48%, se llegó a la conclusión que las estrategias de cobranza ayudaran a mejorar el nivel de recaudación del impuesto predial.

Palabras clave: Cobranza, impuesto predial, recaudación.

ABSTRAC

The research called collection strategies to increase the collection of property tax from the municipality of the populated center of pakatnamu, Pacasmayo, had the objective of proposing collection strategies to improve the collection of property tax from the Municipality of the Pakatnamu Population Center, the type For descriptive-purpose research, with a non-experimental design, 333 inhabitants of the Pakatnamu Populated Center were taken as population and sample. The technique used was the survey, and the questionnaire was used as an instrument; The main results showed that the Municipality does not disclose the procedure that citizens must follow to make the payment of their property taxes effective, it does not provide guidance on the different actions or doubts that citizens may have regarding the payment of taxes. property, does not provide campaigns to generate tax culture in citizens, the staff does not have the necessary capacity to guide the citizen and, above all, it does not inform the citizens in which the taxes collected are invested, in addition, it was demonstrated that the level of property tax collection is at an average level with 48%, it was concluded that collection strategies help improve the level of property tax collection.

Key words: Collection, property tax, collection.

ÍNDICE

Aprobación del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstrac.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos Específicos	27
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	28
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	28
2.2. Población y muestra.....	28
2.3. Variables, Operacionalización.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	33
2.6. Aspectos éticos.....	33
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	33
III. RESULTADOS	34
3.1. Tablas y Figuras.....	34
3.2. Discusión de resultados.....	57
3.3. Aporte Científico.....	60
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	77
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable independiente	30
Tabla 2 Operacionalización de variable dependiente	31
Tabla 3 Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 4 Valoración respecto al sexo de los pobladores de Pakatnamu	34
Tabla 5 La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el pago del impuesto predial	36
Tabla 6 La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto.....	37
Tabla 7 La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos.....	38
Tabla 8 La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto.....	39
Tabla 9 Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto.....	40
Tabla 10 Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto.....	41
Tabla 11 La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto.....	42
Tabla 12 La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto.....	43
Tabla 13 La Comuna tiene mecanismos para orientar a los contribuyentes sobre el pago de impuesto.....	44
Tabla 14 La Municipalidad brinda campañas para generar cultura tributaria en el contribuyente	45
Tabla 15 La Comuna tiene estrategias para mejorar la recaudación del impuesto.....	46
Tabla 16 La Municipalidad brinda descuentos a los contribuyentes puntuales en sus pagos	47
Tabla 17 La Municipalidad brinda facilidades a los contribuyentes morosos.....	48
Tabla 18 Las personas del área de cobranza conocen de impuesto predial.....	50
Tabla 19 Los encargados de la cobranza de impuestos demuestran estar capacitados	51
Tabla 20 La Municipalidad cuenta un reglamento donde se encuentren establecidas las políticas de cobranza para los contribuyentes sobre impuesto	52
Tabla 21 La Comuna tiene planificado los sistemas de cobranza del impuesto.....	53
Tabla 22 La Comuna tiene personal que se encarga de supervisar la recaudación del impuesto.....	54
Tabla 23 La Municipalidad realiza reuniones con el personal encargado de la recaudación del impuesto.....	55
Tabla 24 La Municipalidad pone en conocimiento en que se invierte los impuestos recaudados	56
Tabla 25 Nivel de recaudación del impuesto predial.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Valoración respecto al sexo de los pobladores de Pakatnamu	34
Figura 2 La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el pago del impuesto predial	36
Figura 3 La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto.....	37
Figura 4 La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos.....	38
Figura 5 La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto.....	39
Figura 6 Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto	40
Figura 7 Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto.....	41
Figura 8 La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto	42
Figura 9 La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto.....	43
Figura 10 La Comuna tiene mecanismos para orientar a los contribuyentes sobre el pago de impuesto.....	44
Figura 11 La Municipalidad brinda campañas para generar cultura tributaria en el contribuyente	45
Figura 12 La Comuna tiene estrategias para mejorar la recaudación del impuesto	46
Figura 13 La Municipalidad brinda descuentos a los contribuyentes puntuales en sus pagos	47
Figura 14 La Municipalidad brinda facilidades a los contribuyentes morosos	48
Figura 15 Las personas del área de cobranza conocen de impuesto predial	50
Figura 16 Los encargados de la cobranza de impuestos demuestran estar capacitados	51
Figura 17 La Municipalidad cuenta un reglamento donde se encuentren establecidas las políticas de cobranza para los contribuyentes sobre impuesto	52
Figura 18 La Comuna tiene planificado los sistemas de cobranza del impuesto	53
Figura 19 La Comuna tiene personal que se encarga de supervisar la recaudación del impuesto.....	54
Figura 20 La Municipalidad realiza reuniones con el personal encargado de la recaudación del impuesto.....	55
Figura 21 La Municipalidad pone en conocimiento en que se invierte los impuestos recaudados	56
Figura 22 Nivel de recaudación del impuesto predial	57

INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática.

En el contexto internacional

Camacho, Hurtado y Nieves (2017), “indica que en la recaudación del tributo municipal, los recursos financieros aportan el impuesto predial, son muy importantes para el desarrollo de una nación, por ello es importante dado que aporta con características positivas para mejorar la calidad de vida”.

Guerrero y Noriega (2015), Según estos autores, indican que la recaudación es deficiente por la escasa cultura de los contribuyentes, los cuales no toman conciencia del beneficio de sus aportaciones. Esto impide el no avance efectivo de las bases de datos censales de viviendas, también la carencia de desconfianza de la población con respecto a los gobernadores”.

Borja (2014), en su artículo científico titulado “Diseño de administración de catastro, indica que se debe realizar una adecuada evaluación del catastro, apoyado en herramientas tecnológicas e informáticas. Los niveles de recaudación del impuesto, están siendo afectados por la no actualización del catastro urbano y rural”.

En el contexto nacional

El Diario Gestión (2019), en su artículo “BCR Incremento de impuesto predial debe aplicarse a viviendas ya construidas, indica que el MEF, para lograr aumentar el cobro de impuesto, ha presentado proyectos de ley, en los cuales se aborda crear un esquema para el incremento automático del pago de tributo”.

Durán y Mejía (2015), comentan que la recaudación del impuesto es crucial para poder financiar los recursos presupuestarios de los gobiernos locales y así estos regresen a la población no obran tangibles. La morosidad alta obliga a las regiones a buscar mecanismos para poder disminuir la cartea de morosidad. La normatividad debe ser más rigurosa, a fin de solucionar la problemática.

Diario La República (2015), en su artículo “Baja en la recaudación de tributos en la Región Piura donde la problemática es que en un 15,6 se disminuyó la recaudación tributaria en los Municipios de Piura, los recortes del canon y el Foncomun. La ineficiente recaudación por tributos impide el desarrollo de la región”.

En el contexto local

La comuna del Centro Poblado Pakatnamu, se encuentra una escasa recaudación de los administrados, además la carencia de catastro, sumado a ello el precepto de la obligación tributaria y el no cumplimiento de la reglamentación, ocasiona una situación, la cual podría mejorar paulatinamente si se establecen programas a fortalecer la disminución de la cartera morosa.

La gestión tributaria de la comuna, no ejerce una administración tributaria eficiente, por el alto porcentaje de morosidad y omisión (aproximadamente 70%) de los impuestos municipales que recauda por los siguientes motivos. Los funcionarios responsables de la recaudación tributaria, no someten por igual a todos los sectores del Centro Poblado a una debida fiscalización, control y ejecución coactiva de los impuestos municipales (solo lo ejerce para las empresas o negocios) por recomendación de las autoridades ediles, por intereses políticos de no presionar a los contribuyentes que son sus vecinos y allegados.

Las Municipalidades están relacionadas a temas de corrupción, colusión, desorden, y una deficiente atención al contribuyente, esto se debe a la mala administración de recursos y a los canales de comunicación, en donde un trabajador público está implicado en malversación de fondos.

“La Administración pública no es estable, etc., esto conlleva a iniciar un proceso de modernización en la Gestión administrativa, no basta con tareas rutinarias de obras y servicios, sino de ocuparse por el progreso al interior de la institución”.

1.2. Trabajos previos.

En el contexto internacional

Gaspar (2019), “Propuesta de planes de ordenamiento a nivel predial en la Parroquia Mariano Acosta, establece como objetivo elaborar una propuesta de ordenamiento predial óptimo de 15 finca. El diseño fue propositivo – aplicativa. Concluye que se desarrollaron planes de ordenamiento a nivel predial de los 15 beneficiarios del proyecto en la parroquia Mariano Acosta”.

Para que las municipalidades obtengan ingresos mayores por reacción de impuesto predial, deben de realizar un ordenamiento de predios. Para este ordenamiento se debe tener en cuenta el diseño de planes en los cuales se plasmen las estrategias que se van a seguir.

Herrera (2016), “Efectividad del cumplimiento del principio tributario en Quito, tiene como fin identificar por qué los usuarios no pagan oportunamente sus impuestos. La investigación fue cualitativa. Concluye que los recursos financieros que ingresan como efecto de la recaudación, deben ser distribuidos igualitariamente entre los ciudadanos. Según la teoría económica, los impuestos deben ser distribuidas equitativamente entre la colectividad, mejorando su calidad de vida”.

Es importante que la entidad recaudadora cumpla correctamente con las obras o beneficios para la comunidad solventadas con los impuestos recaudados, esto ayudará a que el contribuyente cuente con mayor confianza y así cumpla con mayor voluntad sus diversas obligaciones.

Alvial (2015) “Gestión en la recaudación del impuesto. El objetivo consistió en analizar el proceso de recaudación del impuesto. Tuvo como población a 25 colaboradores del área de tributos. El diseño fue no experimental. La investigación concluye que: Las estrategias de cobranza que apliquen las organizaciones, deben ser comunicadas en medios de comunicación masivos y no masivos, a fin de que la población las pueda conocer. La implementación de objetivos de recaudación es fundamental para incrementar la recaudación de impuestos”.

Referente a lo anterior, es fundamental que el ciudadano sea informado por diversos medios las diferentes estrategias, beneficios, promociones o cualquier información referente a la recaudación predial, esto ayudará a mejorar la cultura de los mismos y sobre todo a que se concienticen a aportar voluntariamente sus obligaciones.

Panchi (2018), “Auditoría operativa de los procesos de crédito de la empresa Milestone Technologies CIA. LTDA. Plantea establecer un estudio de los principales procesos de la organización. El diseño de la investigación fue un pre experimento. Concluye que El principal problema de la compañía es que la Alta Dirección no ha visto la necesidad de establecer manuales escritos de políticas y procedimientos”.

Las empresas deben realizar análisis y diagnósticos exhaustivos sobre sus procedimientos de control interno. Para que exista un adecuado control dentro de la organización, es necesario la implementación de manuales, reglamentos y políticas que brinden a los lineamientos sobre las actividades que deben realizar los colaboradores.

Arévalo (2016), “Diagnóstico y Plan de Mejoramiento para el pago de los Impuestos, tuvo como objetivo diagnosticar las razones de la impuntualidad del pago. El tipo investigativo fue cuasi experimento la muestra conformada por los administrados del Cantón. Concluyó que es importante que las Municipalidades identifiquen las causas por las cuales los contribuyentes no cancelan de forma puntual sus tributos. Una vez que se detecten los factores, es necesario la implementación de estrategias”.

Definitivamente para la implementación de cualesquiera estrategias es conocer las principales necesidades o deficiencias y en base a ello implementar las estrategias que más se adecuan con la finalidad de lograr generar mejores resultados que beneficien tanto a la entidad recaudadora, como también a los propios ciudadanos.

Espinosa (2016) “Auditoría de gestión a los procedimientos de crédito y cobranza, establece como objetivo evaluar los procedimientos de crédito y cobranza. La población conformada por empleados del área contable que son un total de 7. El diseño fue cuantitativo. Concluye que se ha podido determinar debilidades y oportunidades de mejora, a fin de que se incremente la productividad”.

Las auditorías pueden detectar falencias, las cuales posteriormente pueden ser solucionadas. El departamento de Las auditorías, tanto externas como internas, representan una evaluación importante, en la cual la cobranza siempre representa un área álgida en toda municipalidad, es por ello que es necesario realizar evaluaciones programadas.

Argoti (2015) “Diseño de una aplicación para el control de incidencias para el área de cobranza, plantea como objetivo diseñar de una app para el control de ocurrencias. La muestra fue de 23 colaboradores de la CNT. El diseño fue pre experimental – propositivo. Concluye que La gran mayoría de incidencias se dan por el hecho de que se mal interpretan las ordenes que se solicitan”.

El software representa un apoyo importante en toda gestión organizacional, puesto que contribuyen con la agilización de trámites y sobre todo brindar medidas correctivas para tomar decisiones acertadas.

Castillo (2015) “Propuesta de mejora en el área de cobranzas, plantea como objetivo mejorar los procesos del área de Cobranzas. El diseño fue descriptivo – propositivo con un enfoque cuantitativo. Concluye que el entorno es favorable para este tipo de negocios, puesto que ayudan a que el desempeño de la empresa se desarrolle adecuadamente”.

Los procesos de cobranza que posean las empresas, deben estar en constante análisis, para que sean innovadas y contribuyan a una recaudación eficiente. El área de cobranza debe estar implementada con recursos vanguardistas para un mejor desempeño de sus colaboradores.

García (2015) “Diseño de Estrategias, para Incrementar el Impuesto Predial, tiene objetivo desarrollar estrategias para el aumento de la recaudación. La tesis fue mixta, la muestra conformada por los usuarios. Concluyó que la definición de estrategias de cobranza, contribuyen significativamente a mejorar los índices de recaudación por concepto de tributos. Las comunas en su mayoría carecen de estrategias y más aún estas no son conocidas por la colectividad”.

Muchas organizaciones o instituciones carecen de conocimiento, razón por la cual no suelen implementar las mejores estrategias con el fin de alcanzar eficientemente sus objetivos. Por lo tanto, es importante, que se desarrollen estrategias de acuerdo a los

diagnósticos obtenidos en un estudio previo, esto es fundamental para lograr mejores resultados en lo que la organización desea establecer.

En el contexto nacional

Mendoza (2017) “Inducción al Pago del Impuesto Predial, consignó como objetivo hacer un análisis de la situación municipal para establecer estrategias de recaudación. La muestra se encontró representada por 362 contribuyentes. La investigación concluyó que la municipalidad estableció el 1% de intereses de mora mensual”. La comunicación es fundamental en las empresas para que puedan dar a conocer sus estrategias de cobranza a los contribuyentes, así como los beneficios que se pueden obtener por estar al día en las cuotas de pago. Las municipalidades deben analizar constantemente su carta de morosidad.

Es fundamental utilizar los diferentes canales de comunicación, esto no solo ayudará a difundir información referente a los objetivos que se necesitan alcanzar, sino a crear mayor conciencia en los contribuyentes y de esta manera se fomente el pago voluntario por concientización propia del contribuyente y por ende la institución también pueda ser transparente en los recursos recaudados.

Velásquez (2017) “Propuesta Metodológica para Mejorar la Recaudación Tributaria, consignó tuvo como fin una propuesta de dimensiones para la mejorar la tributación. La investigación fue descriptiva. La investigación concluyó que la recaudación de impuestos fue deficiente en un 90%”.

Las municipalidades en su gran mayoría, tienen indicadores altos de morosidad, es decir sus contribuyentes no cancelan oportunamente sus tributos. Los municipios deben tener propuestas en las cuales las estrategias sirvan para la mejora de la recaudación. Una adecuada recaudación permitirá tomar mejores decisiones en beneficio de la sociedad.

Franco (2016) “Influencia de Estrategias para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial, consignó determinar la influencia de las estrategias en la recaudación del impuesto. La investigación fue cuantitativa, se concluyó que la recaudación del IP fue deficiente, esto se debió a que las estrategias utilizadas no tuvieron buen acogimiento”.

Las municipalidades deben de realizar estudios previos para poder implantar sus estrategias de recaudación, a fin de ver si tendrán un efecto positivo en los contribuyentes. Si las estrategias están bien diseñadas pueden contribuir a mejorar los índices de recaudación.

Zea (2016) “Recaudación del Arbitrio de Serenazgo, tuvo objetivo evaluar la recaudación del tributo de serenazgo. El tipo de investigación fue descriptivo. Concluye que los niveles de recaudación en las municipalidades son irregulares, puesto que en algunos tributos los contribuyentes si cumplen con sus obligaciones y en otros no. Las municipalidades deben buscar estrategias integrales que coadyuven a una mejor recaudación.

Cualquier organización que desea alcanzar sus objetivos debe tener en claro en base a que se va a desarrollar sus estrategias, de lo contrario no alcanzará los resultados que se desean alcanzar, así mismo, es importante tener en claro las necesidades de la institución y en base a ello implementar las mejores acciones.

Rodríguez (2016), “Estrategias administrativas y Recaudación, plantea como objetivo Determinar la incidencia entre la variable dependiente y la independiente. Concluyó que las estrategias de recaudación siempre representan acciones positivas que ayudan a mejorar los niveles de morosidad. Estas estrategias deben ser planificadas, organizadas, dirigidas y controladas para poder medir su efectividad.

La morosidad es uno de los principales problemas que atraviesan las diferentes municipalidades y para hacer frente a ello es importante conocer cuáles son los factores o elementos que no permiten que el contribuyente cumpla correctamente con sus obligaciones y en base a ello se pueda establecer las mejores acciones, de lo contrario, por más que se ejecuten estrategias no se lograra resultados favorables.

Medina (2017) en su tesis titulada “La recaudación del impuesto predial y las finanzas gubernamentales, tiene como objeto Conocer la relación de la recaudación del impuesto con las finanzas. Concluye que los indicadores financieros de las municipalidades, muchas veces se ven influenciados por la recaudación de los tributos, puesto que forman parte del presupuesto. Según el investigador hay una relación directa y alta entre recaudación y finanzas.

Para que la Municipalidad cuente con los suficientes ingresos, es fundamental que esta establezca estrategias que permitan al contribuyente cumplir voluntariamente con sus obligaciones y por ende a través de ello la institución puede demostrar obras en beneficio de la comunidad, ya que si no es transparente en esto, es muy probable que las estrategias no demuestren resultados positivos.

En el contexto local

Chávarry y Quicio (2018) “Estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos, tuvieron como objetivo general la búsqueda de mejorar sus estrategias de recaudación. Concluyeron que lograron establecer estrategias administrativas debido a las deficiencias y necesidades que tiene la municipalidad distrital las Pirias fueron totalmente altas ya que el nivel de recaudación del impuesto predial alcanzó un nivel medio del 59% respectivamente.

Las municipalidades están en constante búsqueda de mejorar sus estrategias de recaudación. Los impuestos sirven para generar mejoras. Si se logra disminuir la morosidad, se podrá tener recursos financieros para la realización de obras públicas.

Gonzales (2017) en su tesis titulada “Estrategias de cobranza para mejorar la gestión financiera. Su fin fue implementar estrategias de cobranza. El tipo de investigación cuali-cuantitativa. La población fue 3 personas. Concluye que las empresas deben de observar de forma técnica Las cuentas por cobrar, puesto que muchas veces emplean métodos empíricos, los cuales no les permite analizar con objetividad, pudiendo tomar decisiones erróneas”.

Desarrollar las actividades de manera empírica genera diversas deficiencias y esto se ve reflejado en los resultados que obtiene la institución, por ello, es importante que se potencialice los conocimientos del recurso humano y de esta manera puedan demostrar mayor eficiencia en sus actividades asignadas.

Núñez (2017) “Sistema IVR en la gestión de cobranza, plantea como objetivo proponer un Sistema IVR que ayude a realizar la cobranza. La población fueron 10 personas. La investigación fue de tipo Descriptiva. Concluye que los sistemas de informática siempre son una ventaja competitiva, es por ello que en el área de cobranza se

debe de contar con software especializados que contribuyan una buena gestión. Por lo general las empresas no cuentan con sistemas específicos, lo cual origina una toma de decisiones deficiente”.

Es importante que la tecnología que utiliza cualquier institución sea la más apropiada, esto ayudará a llevar una gestión más eficiente de sus diversos procesos internos y en base a ello obtenga buenos resultados, de lo contrario contar con un software deficiente definitivamente los resultados no serán los más favorables y lógicamente esto afectará al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Ríos (2017) “Propuestas de Estrategias Tributarias. tuvo como objetivo La propuesta de estrategias tributarias. Concluyendo que las municipalidades deben de buscar que las estrategias que implantan en materia de recaudación, sean cumplidas cabalmente por la totalidad de la población, y no solo por un sector. El contribuyente por lo general incumple el pago de sus tributos en su totalidad.

La implementación de estrategias realizadas por una municipalidad debe abarcar la población en general, ya que el objetivo es que el 100% de la población cumplan con sus obligaciones y de esta manera la municipalidad cuente con los recursos suficientes para la solvencia de obras públicas, pero para ello es fundamental que las estrategias sean difundidas por diversos canales de comunicación.

Idrogo (2015) en su tesis titulada “Análisis de la recaudación del impuesto predial. Plantea como objetivo analizar la recaudación del impuesto predial. Se tomó como muestra a 155 contribuyentes. El diseño fue tipo analítico propositivo. Concluye que los índices de recaudación por el pago de impuesto predial, se pueden aumentar, siempre y cuando se realice un análisis de las causas por las cuales se incumple en el pago por parte de los contribuyentes”.

De acuerdo a lo manifestó, es elemental que previamente a la implementación de estrategias para mejorar la recaudación se realiza una investigación con la objetividad de conocer las causas que no permiten al contribuyente cumplir sus obligaciones voluntariamente y en base a ello se desarrolle las mejores acciones y por su puesto se tenga mejores resultados.

Rojas (2015). En su tesis “Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial. Plantea como meta identificar la asociación entre las estrategias de cobranza y la recaudación. La muestra es 380 contribuyentes. El diseño fue Descriptiva. Concluye que las estrategias de cobranza tienen una incidencia positiva en la recaudación de impuestos, esto es debido a que la asociación entre estas variables es directamente proporcional. Además señala que las principales estrategias de cobranza de la institución son en base a la orientación hacia el ciudadano, las facilidades de pago a los contribuyentes morosos y por ende descuentos especiales para los pobladores que cumplan en el tiempo oportuno todas sus obligaciones tributarias.

Para mejorar la recaudación es importante hacer el uso de diversas técnicas, no solamente que ayuden o beneficien a la municipalidad, sino que beneficien y motiven al contribuyente a seguir aportando voluntariamente; estas estrategias se deben desarrollar previamente teniendo información de los contribuyentes así como también de la propia institución.

Samillan y Gonzales (2015). “Mejora de los sistemas de gestión de cobranza, plantea como objetivo general proponer la mejora de los sistemas de gestión de cobranza. La población fue de 138 usuarios. Concluye que una de las estrategias en las cuales las empresas deben de dar énfasis es a los adecuados canales de comunicación con sus contribuyentes. La comunicación es fundamental para dar a conocer las estrategias de cobranza y sobre todo para tener contacto directo con los clientes”.

Todas las estrategias deben ser difundidas por diversos medios para que la población tenga el pleno conocimiento y por su puesto están tengan un efecto sobre el objetivo que se desea alcanzar. En tal sentido, es importante recalcar que una vez diseñado las estrategias, se debe tener en cuenta los canales de comunicación para las mismas.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Estrategias de cobranza

Según Nole (2015). “Es una serie de pasos en el cual se procede al cobro de una deuda (cuenta) por el hecho de una prestación de servicio. Para realizar la cobranza se deben tener mecanismos de cobro eficaces”.

Morales y Morales (2014) refieren que las estrategias de cobranza son aquellas acciones o técnicas que utiliza una persona u cualquier organización para gestionar el pago de una compra de un producto y/ o servicio o cualquier cancelación de deuda.

1.3.1.1. Tipos de Cobranza

Formal: La cobranza formal es aquella que esta normada y reglamentada por directivos institucionales. Se establecen las competencias de las personas encargadas de realizar el cobro, las cuales pertenecen a la empresa. También se puede tercerizar este tipo de cobranza. La cobranza formal, por lo general es la más utilizada, y la cual los contribuyentes confían más, puesto que los encargados son personas identificadas de la organización.

Judicial: La cobranza judicial entra en función, cuando el contribuyente se ha rehusado a cancelar sus tributos por la vía formal. Este tipo de cobranza es realizada por estudio jurídico de abogados, los cuales tiene como misión recuperar parte de la cartera morosa. Esta estrategia permite a la entidad que realiza la cobranza, negociar con el deudor, dándole beneficios, como el descuento de los intereses y moras, pidiéndole que solo cancele el capital.

Cobranza Extra Judicial: La cobranza judicial se realiza mediante un acto conciliatorio, en la cual un árbitro negocia el monto del pago con el deudor, dándole a conocer los beneficios de acogerse a este beneficio. Es derivada de la cobranza judicial; se realiza un arreglo fuera de juicio con el fin de evitar los elevados costos, molestias y pérdidas de tiempo por las partes involucradas. Lo que se busca con esta estrategia es reducir el pago de moras e intereses, y que ambas partes salgan beneficiadas.

1.3.1.2. Procedimiento de Cobranza

Por Escrito: “Según Ettinger y Goliet (2015), explicó que se realiza el envío de documentación formal, las cuales se encuentra dirigidas a clientes, en donde se les exige pagar sus deudas”.

Llamadas Telefónicas: “De acuerdo con Ettinger y Goliet (2015), la institución puede realizar comunicaciones vía medios telefónicos para exigir el pago inmediato de la deuda. Se puede otorgar una prórroga debido a la explicación otorgada por el cliente.

Visitas Personales: “De acuerdo con Ettinger y Goliet (2015), acotó que esta estrategia es realizada con mayor frecuencia, se visita a los clientes con mayor deuda para su cobro”.

Agencia de Cobranza: Según Ettinger y Goliet (2015), acotó que las deudas incobrables pueden ser transferidas a abogados o agencias para que se encarguen de realizar la cobranza.

Recurso Legal: De acuerdo con Ettinger y Goliet (2015), acotó que el recurso legal es considerado una medida de cobranza más estricta y se realiza antes de enviar la deuda a un abogado.

1.3.1.3. Procedimiento de la Cobranza Coactiva

“El Ejecutor Coactivo inicia el proceso mediante la notificación al administrado amparado en resoluciones y directivas legales, para poder ejercer el poder”. Teniendo 7 días hábiles para la notificación (actualización 2018).

1.3.1.4. Otras Estrategias

Benites (2016), acotó que las municipalidades aplican como estrategias de cobranza las Campañas de vencimiento de pago de los impuestos, fraccionamientos de las deudas, realización campañas de beneficios; con la finalidad de mantener a los contribuyentes informados y que obtengan algunos beneficios para que mejoren con el cumplimiento de sus obligaciones. Tributos Según Borjas (2015) tenemos:

Contribuciones especiales: “Es el tributo por el favor del valor se los bienes que resultan de la ejecución de las obras sociales”. Borjas (2015).

Impuestos: “Es el establecido de acuerdo a la solvencia económica del usuario”.

1.3.1.5. Importancia de estrategias de cobranza

Según Transparents Service (2018), las estrategias de cobranza son esenciales porque las ayudan a todos los tipos de empresas u organizaciones a operar y a mantenerse en el mercado, independientemente de sus actividades comerciales. Además, el desarrollo de una gestión de cobranza efectiva es esencial en la rentabilidad de la empresa, puesto que figura como una prioridad para toda la gestión empresarial, por lo que se recomienda hacerlo para la situación financiera de cualquier organización. Por lo tanto, es fundamental que cualquier empresa tenga la capacidad suficiente para desarrollar las mejores estrategias con la finalidad de mantener una rentabilidad saludable dentro del mercado que desarrolla sus actividades, por otro lado, es esencial que estas sean desarrolladas de acuerdo a las necesidades de la propia organización de lo contrario los resultados no serán los esperados.

1.3.1.6. Gestión de cobranza

La publicación de la Sede de Acción Internacional (2016) establece que la gestión de cobranzas es una serie de acciones que se coordinan con los clientes de manera oportuna para lograr la recuperación del crédito o cualquier deuda pendiente, de modo que los activos por cobrar de la institución u organización se conviertan en activos líquidos en el menor tiempo posible. En este sentido, la gestión de cobros es un proceso de considerable interacción con los clientes, que comienza con un análisis de la situación del cliente, el contacto oportuno y frecuente con el cliente, y proporciona una solución adecuada para cada situación durante el proceso de negociación. Además, es importante registrar las medidas tomadas para monitorear y controlar continuamente el cumplimiento del acuerdo. Así mismo, establece las siguientes acciones para generar una cobranza efectiva:

Adoptar estrategias proactivas: Esto es importante para que la institución pueda hacer frente a las adversidades ilegales. Por lo tanto es importante educar a los clientes sobre las características del producto, los costos y las tarifas de recolección; manejar las quejas y solicitudes de manera oportuna, y tomar medidas proactivas las veces que sea necesario.

Promover una alta productividad en el área de cobranza: Es importante determinar los diversos procesos de recolección apropiados, seleccionar y capacitar a los empleados e implementar sistemas de incentivos para empleados. Esto es fundamental, ya que el personal debe estar totalmente preparador para brindar un trabajo eficiente y en base a ello también las estrategias establecidas generen buenos resultados.

Garantizar la calidad de la recopilación y gestión de la información: La comunicación es importante para obtener la información de alta calidad y sobre todo en el tiempo oportuno, esto se debe realizar tanto para los clientes como en la misma organización y se debe crear unidades de control de métodos internos.

Contar estrategias y procesos de recuperación: Es importante que se establezcan estrategias de contacto con el cliente, clasifique las cobranzas por nivel de riesgo y proporcione varios métodos o alternativas de pago.

1.3.2. Recaudación del Impuesto Predial

Impuestos municipales: Según Alfaro (2010, p.658) “Los impuestos municipales, son aquellos tributos que los contribuyentes cancelan por el uso de un predio, el cual puede ser urbano o rural. Con esto ingresos los municipios realizan obras en beneficio de su comuna.

Es aquello que tiene como finalidad promover las obligaciones tributarias del contribuyente mediante el uso de un mecanismo administrativo establecido dentro del período voluntario estipulado por la ley, así mismo, está diseñado para cobrar efectivamente los pagos del departamento de finanzas de una municipalidad (López Yparraguirre, 2016, p 18).

En el caso del Ministerio de Economía (2015), la recaudación de impuestos "es una función natural de todas las administraciones tributarias e incluye la recaudación de obligaciones tributarias. Es decir, a través de la cual la Autoridad Tributaria Municipal tiene la autoridad para recibir impuestos pagados" (p. 26).

1.3.2.1. Dimensiones de la variable Impuesto Predial

Orientación: El Mef (2013) “La cancelación del impuesto predial sirve para que estos ingresos sean distribuidos de forma equitativa entre los contribuyentes, mejorando su nivel de vida. Es labor del Municipio orientar a los usuarios acerca del pago oportuno de sus impuestos”.

Fiscalización: El Mef (2011), “Se inspecciona los predios programando visitas, para medir los inmuebles, a la vez se realiza una verificación y llenado de datos de los predios seleccionados para la inspección”. (p.22)

Cobranza: Barrera (2010): La municipalidad debe tener técnicas que emplean para realizar un cobro oportuno de los impuestos. Estas técnicas deben ser sometidas a pruebas para ver su efectividad”. (p. 11)

1.3.2.2. Administración de recaudación tributaria municipal

El trabajo de recaudación de impuestos está respaldado por un proceso más amplio llamado "administración tributaria municipal", que se considera: "La agencia del gobierno local responsable de la administración tributaria dentro de su jurisdicción, siempre tomando en cuenta las reglas del Código Tributaria" (Amoretti, 2015, p. 7).

De tal forma el MEF (2015) afirma que el sistema tributario municipal son todas aquellas actividades o acciones tributarias, como las contribuciones, impuestos etc., las cuales se realizan por dichas instituciones, es decir, la municipalidad ya sea provincial o distrital tiene la plena responsabilidad de administrar dichos impuestos o contribuciones establecidas.

1.3.2.3. Importancia del impuesto predial

Con respecto a la importancia de este impuesto, Larios (2017) señaló: El impuesto a la propiedad es un líder en impuestos locales, y su ventaja es que es relativamente fácil de recaudar. Es importante conocer que la base impositiva es visible, fija y tiende a reflejar la suficiente capacidad de pago del contribuyente.

Así mismo, Amoretti (2015) señaló: “Dado que la base impositiva de la propiedad o del impuesto predial se establece mediante la evaluación de la propiedad, la renovación catastral es muy importante para la recolección de dicho impuesto, por lo que se beneficia de muchos aspectos la ciudad.

En términos generales, la importancia de los impuestos es que si todos los contribuyentes de la provincia o distrito donde residen cumplen con el pago oportuno de los impuestos, incluidos los impuestos a la propiedad, los municipios tendrán una mayor capacidad financiera o movilidad para proporcionar a los ciudadanos mejores servicios. , Asegurar que la comunidad logre su desarrollo ideal y, por lo tanto, sea reconocida por toda la comunidad.

1.3.2.4. *Cultura tributaria*

Según Armas y Colmenares (2016), confirman que la cultura tributaria se refiere a los valores que identifican a quienes cumplen con sus obligaciones fiscales como contribuyentes. Debe enfatizarse que la cultura tributaria es el factor principal para lograr una tributación efectiva, pero por esta razón, se deben seguir ciertas pautas, en primer lugar, las personas que carecen de este factor deben ser educadas, si no se implementa una cultura tributaria, los contribuyentes deberán actualizarse para cumplir con la ley debido a los continuos cambios en la información, y no se obtendrán buenos resultados.

La cultura tributaria es un tema muy totalmente amplio, donde principalmente las personas demuestran su educación tributaria y cumplen con sus obligaciones como contribuyentes. También es importante practicar este elemento porque brinda enormes beneficios a toda la sociedad, pero el problema aún existe porque los funcionarios del gobierno estatal no demuestran las acciones referentes a este tema, lo que conlleva a que los contribuyentes no puedan cumplir con las normas establecidas debido a la falta de confianza, ya que muchas autoridades no tienen una transparencia suficiente sobre las actividades que desarrollan.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuáles son las estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Práctica. - Porque beneficia a la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, puesto que podrán tener estrategias para poder mejorar los niveles de recaudación de tributos por impuesto predial, además también se beneficia a los contribuyentes, puesto que tendrán mejores opciones para poder afrontar sus pagos tributarios. Finalmente se beneficia a la sociedad, dado que al mejorar los niveles de recaudación se podrán realizar obras en beneficio de la colectividad.

Teórica. - Teóricamente se justifica puesto que se basa en la teoría de Ettinger y Goliet (1996), en la cual detallan el proceso de la cobranza, en lo referente a impuesto predial el Ministerio de Economía y Finanzas, expone las dimensiones del impuesto. Estas teorías servirán para futuros investigadores que deseen tener conocimiento sobre las variables a estudiar. Además servirá como antecedente de investigación para futuros investigadores.

Metodológica.- Se ha considerado que se utilizara la técnica de la encuesta y se diseñara instrumento como el cuestionario para evaluar las variables con respuestas en la escala likert. Estos instrumentos servirán como modelo a investigadores que deseen medir las variables en otros escenarios.

1.6. Hipótesis.

H1: Las estrategias de cobranza permiten mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo.

H0: Las estrategias de cobranza nos permiten mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar las estrategias de cobranza que viene aplicando la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo.

Identificar el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo.

Diseñar las estrategias de cobranza para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo.

Validar las estrategias de cobranza para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo.

II.

MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Tipo de Investigación: Descriptiva propositiva

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que la investigación descriptiva es aquella que se caracteriza por describir las diferentes características o peculiaridades de una o más variables.

En la investigación este tipo de investigación permitirá describir las características de los factores de las estrategias de cobranza, así como también las peculiaridades de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu.

Diseño de investigación: No experimental.

Hernández Et al., (2014) afirman que lo estudios no experimentales son aquellos que tienen como finalidad analizar fenómenos sin manipular las variables de estudio, es decir, observar y analizar los fenómenos desde su contexto natural.

En la investigación no se manipulará ninguna de las dos variables, por lo que se procederá a observar y analizar los factores de las estrategias de cobranza, así como también de la recaudación del impuesto predial, es decir, los datos que se obtengan se analizarán desde su contexto natural, sin alterar ninguna información adicional.

M → O → P

Dónde:

M = Muestra

O = Observación

P = Propuesta

2.2. Población y muestra.

Bernal (2010) señala que la población es un conjunto de personas, cosas, objetos que cumplen ciertas características en común.

Para la investigación, la población estará conformada por un total de 2500 pobladores del Centro Poblado Pakatnamu según fuente INEI.”.

Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

N: Tamaño de la población = 2500

E: Margen de error permitido = 5% (0.05)

Z: Nivel de confianza = 1.96

p*q: Probabilidad: (p=0.5; q=0.5)

$$n = \frac{1.96^2 \times 2500 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(2500 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 333$$

2.3. Variables, Operacionalización.

Estrategias de cobranza: Según Nole (2015). “Paso mediante el cual se realiza el cobro de una cuenta por el concepto de un servicio o producto.”

Impuesto predial: Según Alfaro (2010, p.658) “impuestos establecidos para financiar los ingresos del Sector público”.

Tabla 1
Operacionalización de variable independiente

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
Variable independiente: Estrategias de cobranza	Según Nole (2015). “proceso mediante el cual se realiza el cobro de una cuenta por haber recibido una prestación”	Es el procedimiento que se aplicará para medir la variable estrategias de cobranza. Para ello se aplicará un cuestionario establecido de acuerdo a los indicadores de la variable siendo un total de 10 preguntas, así mismo, será en escalamiento Likert con cinco alternativas de respuesta: Total Acuerdo, Acuerdo, Indiferente, Desacuerdo, Total Desacuerdo.	Cobranza Formal Cobranza judicial Cobranza Extra Judicial Notificación por Escrito Llamadas Telefónicas Visitas Personales Mediante agencia de Cobranza Recurso Legal	Procedimientos Competencias del personal de cobranzas Costo Acuerdo Documentos formales Exigibilidad de la deuda Frecuencia Transferencia Rigidez	1.-La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el pago del impuesto predial. 2.-Las personas del área de cobranza conocen de impuesto predial. 3.-Los encargados de la cobranza de impuestos demuestran estar capacitados. 4.-La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto 5.- La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos. 6.-La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto. 7.-Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto. 8.- Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto. 9.- La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto. 10.-La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto.	Encuesta / Cuestionario Escala Likert • Total Acuerdo (TA) • Acuerdo (A) • Indiferente (I) • Desacuerdo (D) • Total Desacuerdo (TD)

Fuente: Elaboración propia

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

Técnicas: Encuesta

“La encuesta será elaborada a través de los indicadores de las variables, para luego ser aplicada a la muestra para poder medir y analizar su comportamiento con respecto al pago de sus impuestos.

Instrumentos: Cuestionario

Según Hernández et al., (2014) el cuestionario permite medir una o más variables, así mismo para su objetividad este debe estar establecido de acuerdo a las variables a estudiar.

En la investigación el cuestionario estará compuesto por un total de 20 preguntas, las cuales fueron establecidas de acuerdo de la operacionalización de las variables.

Escala de Likert: Es un método que sirve para medir las respuestas de una muestra. Por lo general es muy utilizado por los investigadores, para analizar las opiniones de las personas.

Validez:

Anastasio y Urbina (1988), “Los instrumentos serán validados por expertos. Se considera experto a profesiones capacitados en las variables”. (p. 113). El cuestionario fue sometido a la validez de expertos, los mismos que dieron la conformidad para ser aplicados.

Confiabilidad:

“Se someten a pruebas estadísticas para medir su resistencia y pertinencia, como el alfa de Cronbach”. Mc Daniel y Gates (1992).

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Elementos
0.934	20

Fuente: SPSS versión 25

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

El procedimiento de datos se realizará haciendo uso de dos programas: El SPSS versión 25 y también el Excel 2013; con la ayuda de estos dos programas se demostrará los datos recolectados en tablas y figuras con la finalidad de que los resultados estadísticos sean de total entendimiento.

2.6. Aspectos éticos.

Derecho del Autor: Belmont (1979). “sostiene que los aspectos éticos son”:

Confidencialidad: El respeto a las personas.- “Las personas deben ser consideradas como entidades independientes, a los cuales se les debe proteger”.

Objetividad: La beneficencia.- “la muestra sometida debe ser tratada de forma ética respetando sus decisiones y protegiéndolas de algún daño”.

La Justicia: “Las personas iguales deben ser tratadas de la misma forma”.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Validación: Se refiere a si los instrumentos utilizados en la investigación miden o recogen los datos que se suponen midan o recojan. En la investigación se validarán los instrumentos a través del juicio de 3 expertos.

Confiabilidad del instrumento: Grado en que un instrumento produce resultados consistentes. Para determinar la confiabilidad se someterán los instrumentos al Alfa de Cronbach, para poder ver su consistencia.

III.

RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras.

Resultados generales

Tabla 4

Valoración respecto al sexo de los pobladores de Pakatnamu

Categorías	n	%
Femenino	146	44%
Masculino	187	56%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu 2020.

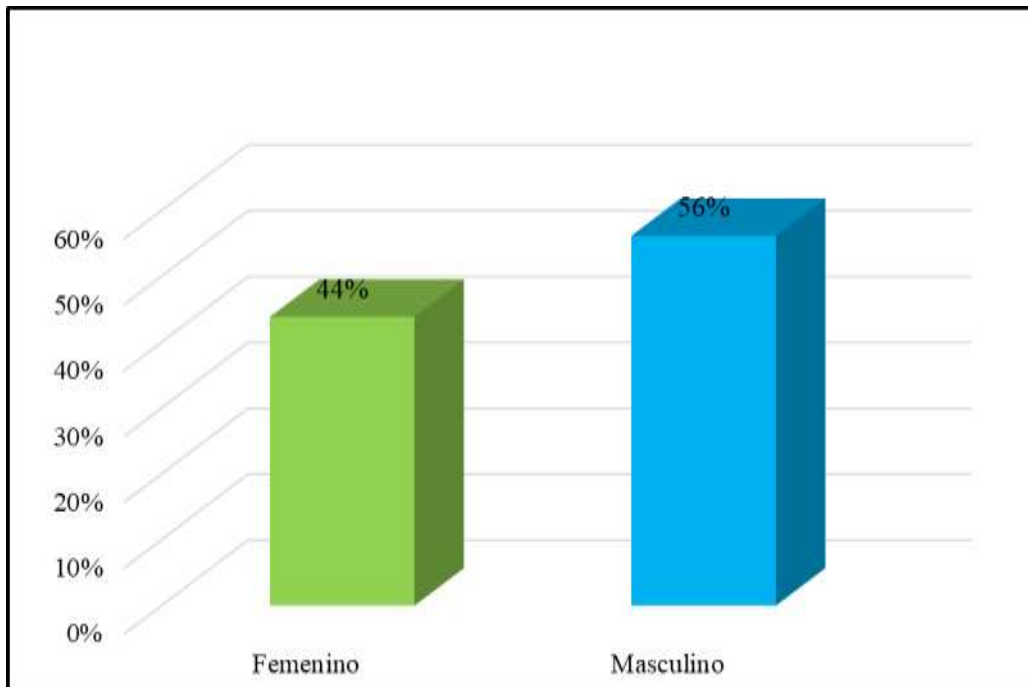


Figura 1. Valoración respecto al sexo de los pobladores de Pakatnamu.

Fuente: Tabla 4.

En la figura se puede apreciar que el mayor porcentaje estadístico corresponde al sexo masculino 56% y el menor porcentaje 44% al sexo femenino.

Primer objetivo específico: Diagnosticar las estrategias de cobranza que viene aplicando la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo.

Tabla 5

Nivel global de las estrategias de cobranza

Categorías	n	%
Alto	149	45%
Medio	24	7%
Bajo	160	48%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu 2020.

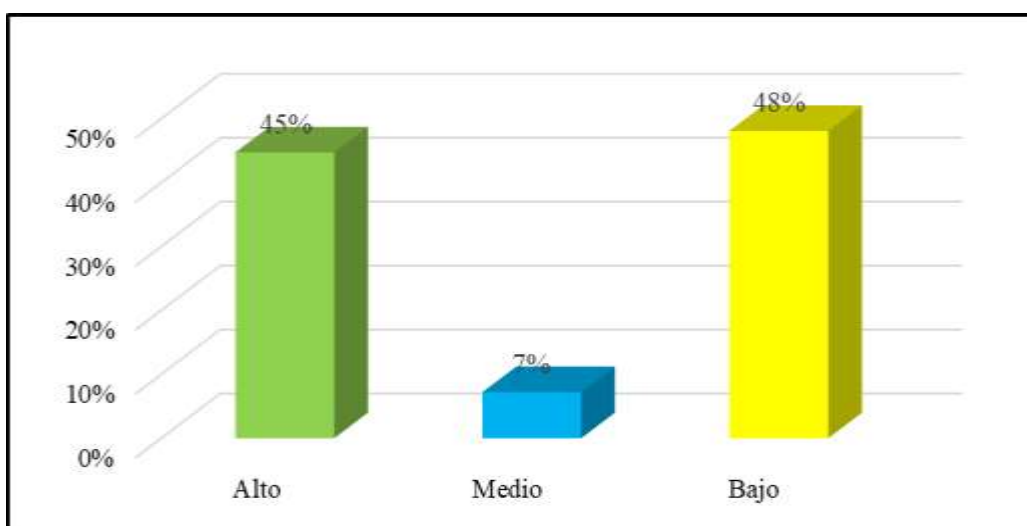


Figura 2. Nivel global de las estrategias de cobranza.

Fuente: Tabla 5.

En la figura anterior, se puede apreciar el resultado de manera global de las estrategias de cobranza que viene aplicando la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, donde se evidencia un nivel bajo del 48%, esto significa que las estrategias que viene aplicando dicha Municipalidad no son efectivas, razón por la cual no se logra obtener un buen nivel de recaudación de impuesto predial.

Tabla 6

La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el pago del impuesto predial

Categorías	n	%
Total Acuerdo	74	22%
Acuerdo	47	14%
Indiferente	26	8%
Desacuerdo	100	30%
Total Desacuerdo	86	26%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

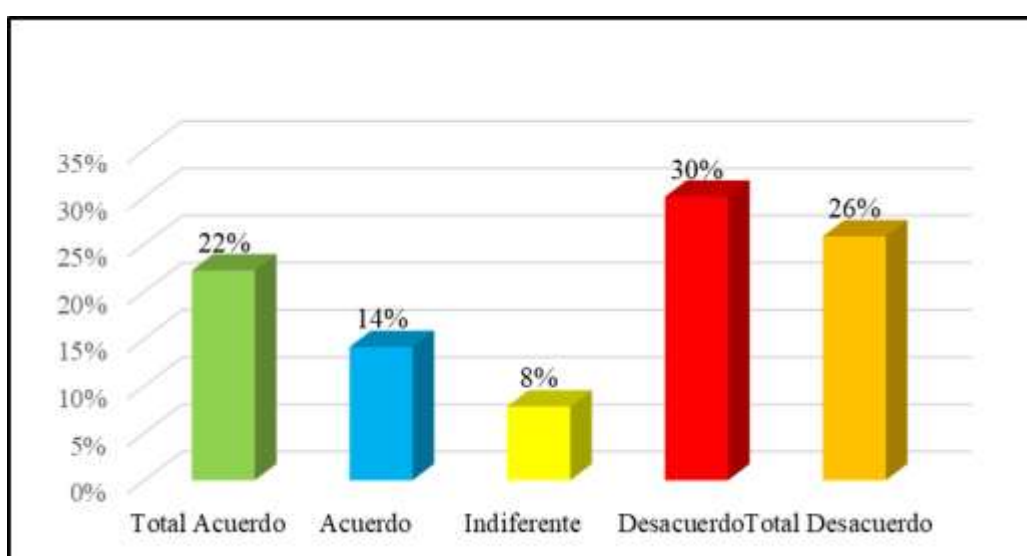


Figura 3. La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el pago del impuesto predial.

Fuente: Tabla 6.

Según los resultados, el 56% está en desacuerdo, el 36% en acuerdo y solo el 8% indico respuesta de indiferencia. Se puede inferir que el mayor porcentaje de los encuestados están en desacuerdo, ya que la Municipalidad no da a conocer cuál es el procedimiento que los ciudadanos deben seguir para hacer efectivo el pago de sus impuestos prediales.

Tabla 7

La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	54	16%
Acuerdo	92	28%
Indiferente	20	6%
Desacuerdo	84	25%
Total Desacuerdo	83	25%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

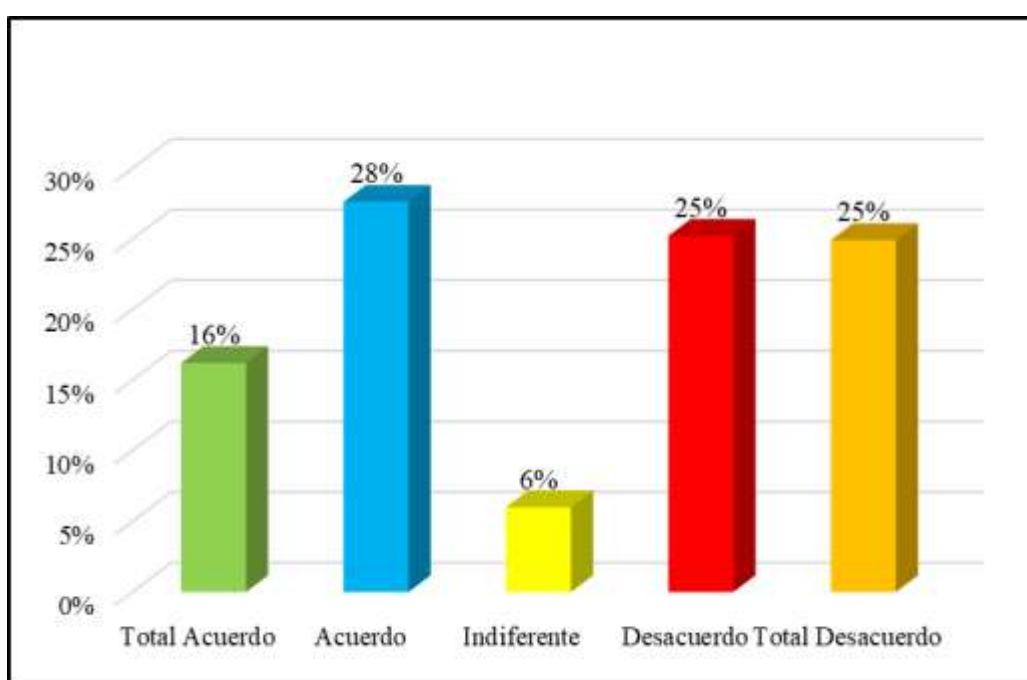


Figura 4. La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto.

Fuente: Tabla 7.

Respecto a que si la Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la cobranza del impuesto predial, el 50% indicó estar en desacuerdo, es decir que la empresa no contrata a entidades terceras para realizar dicha labor, sin embargo, el 44% indico todo lo contrario y solamente el 6% manifestó su indiferencia respecto a dicho ítem.

Tabla 8

La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos

Categorías	n	%
Total Acuerdo	105	32%
Acuerdo	77	23%
Indiferente	30	9%
Desacuerdo	68	20%
Total Desacuerdo	53	16%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

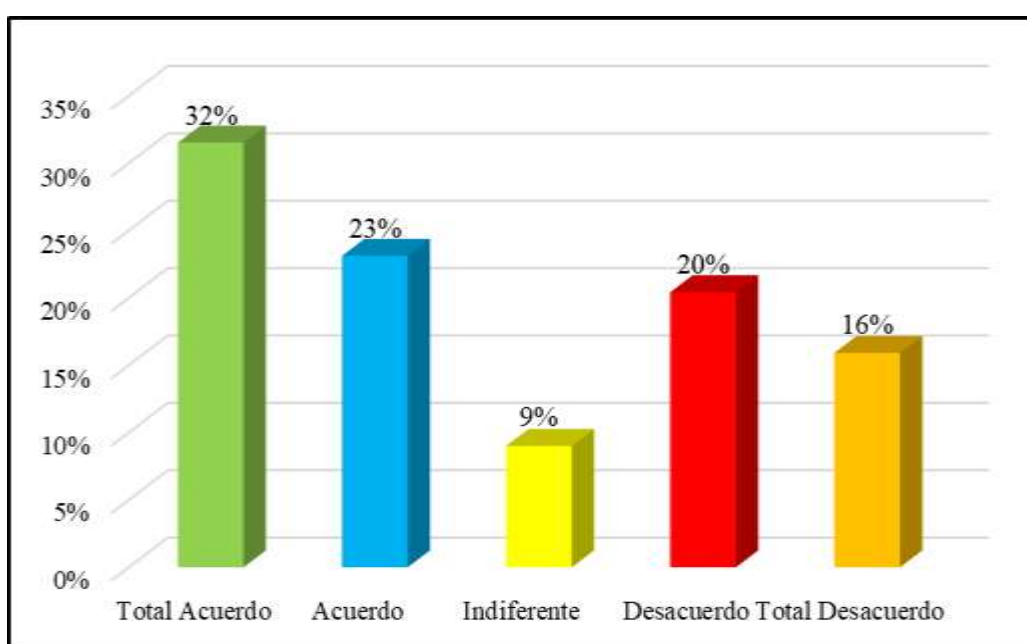


Figura 5. La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos.

Fuente: Tabla 8.

Del total de la muestra encuestada, se evidencia que el 55% está en acuerdo, mientras que el 36% manifestó estar en desacuerdo y finalmente el 9% indicó su indiferencia. Según los resultados podemos argumentar que la Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos, siendo una acción favorable tanto para la institución como también para los mismos ciudadanos.

Tabla 9

La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	73	22%
Acuerdo	106	32%
Indiferente	36	11%
Desacuerdo	78	23%
Total Desacuerdo	40	12%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

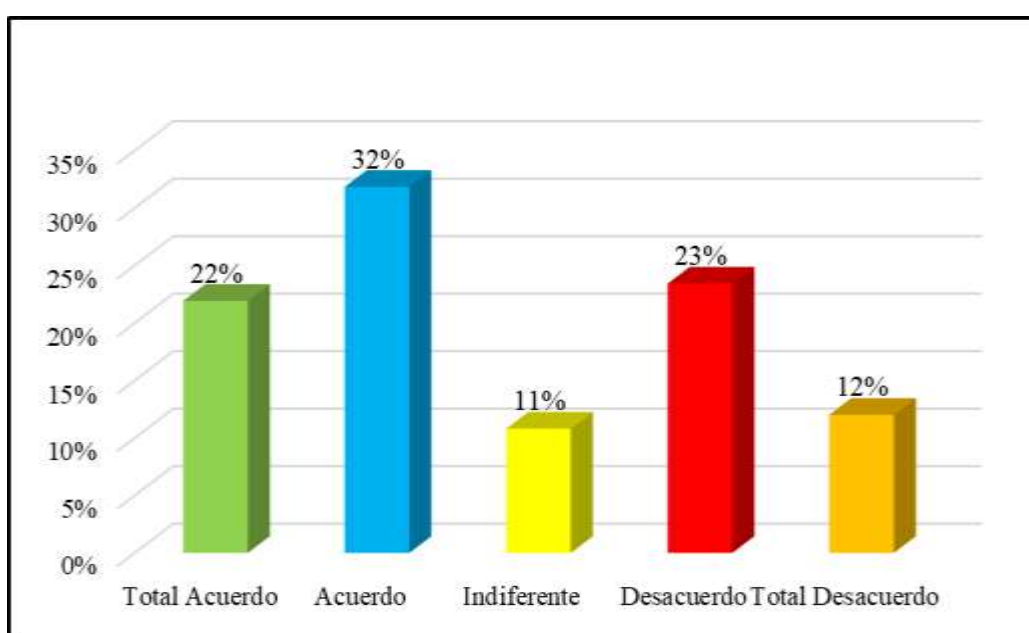


Figura 6. La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto.

Fuente: Tabla 9.

El 54% señala estar en acuerdo, ya que la Municipalidad si envía notificaciones por escrito a los ciudadanos con el fin de hacer recordar el cumplimiento de sus impuestos, pero por otro lado, se puede evidenciar que el 35% manifestó todo lo contrario, es decir, que este porcentaje no recibe ninguna notificación respecto a dicho indicador y finalmente solo el 11% indico una respuesta neutra.

Tabla 10

Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	29	9%
Acuerdo	56	17%
Indiferente	26	8%
Desacuerdo	114	34%
Total Desacuerdo	108	32%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

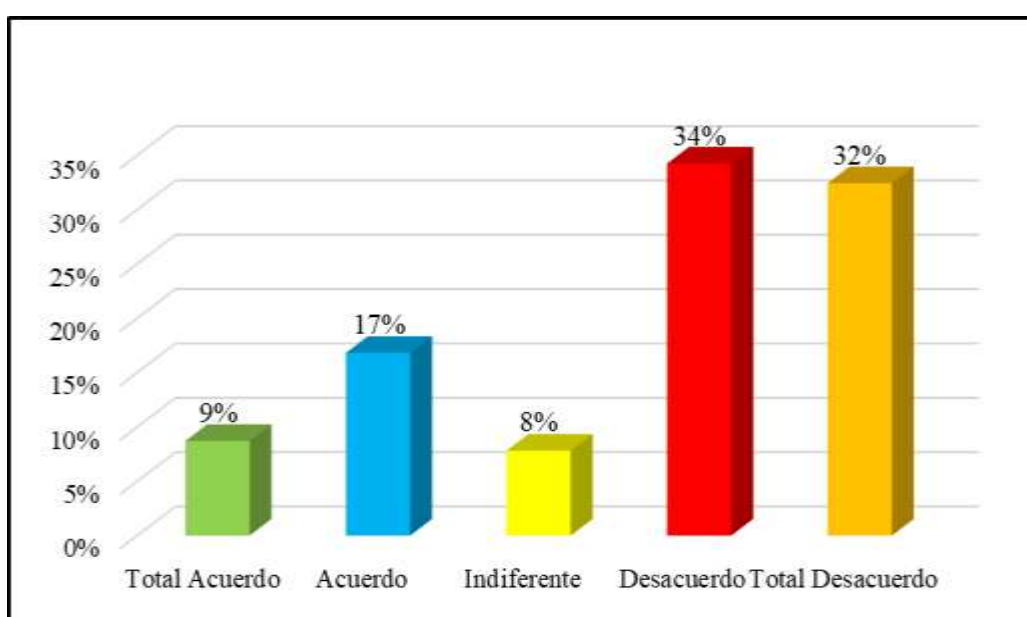


Figura 7. Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto.

Fuente: Tabla 10.

En la figura se muestra que el 66% está en desacuerdo, puesto que no reciben llamadas telefónicas por parte de la Municipalidad para hacerles recordar sobre el pago de sus impuestos, situación que conlleva a generar deficiencias en el nivel de recaudación de la Municipalidad, ya que es una estrategia efectiva para incentivar a que los ciudadanos paguen sus impuestos en las fechas indicadas y así reducir también el índice de morosidad.

Tabla 11

Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	69	21%
Acuerdo	60	18%
Indiferente	17	5%
Desacuerdo	104	31%
Total Desacuerdo	83	25%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

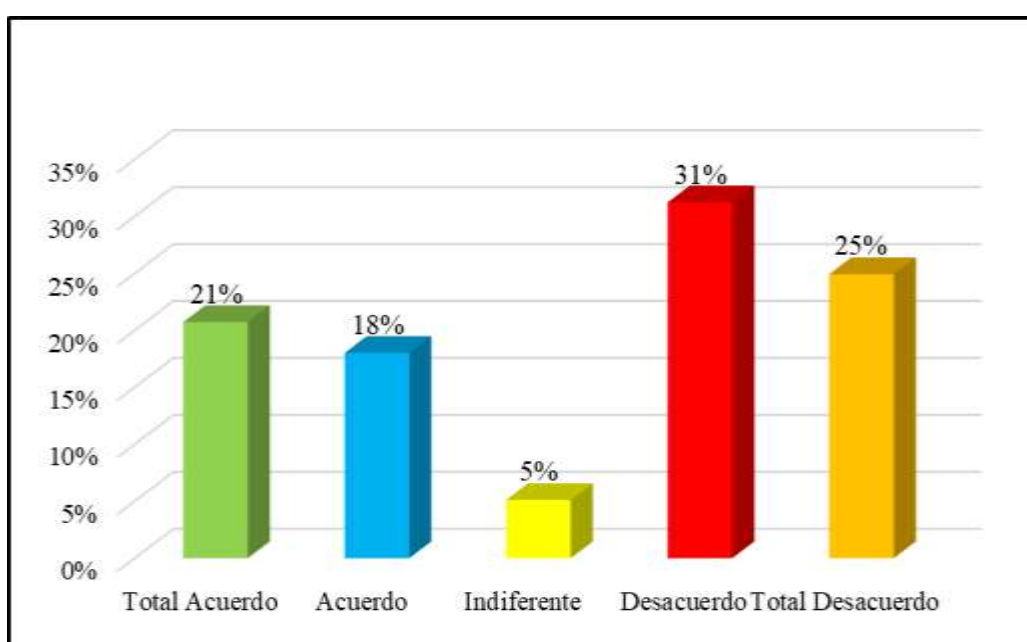


Figura 8. Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto.

Fuente: Tabla 11.

Del 100% de la muestra encuestada, el 56% manifestó estar en desacuerdo, el 39% en acuerdo y el 5% indiferente. Podemos afirmar que la mayor cantidad de ciudadanos encuestados no reciben visitas del personal de la Municipalidad con la finalidad de brindarles orientación sobre las diferentes acciones o dudas que puede tener el ciudadano respecto al pago de los impuestos prediales.

Tabla 12

La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	55	17%
Acuerdo	78	23%
Indiferente	16	5%
Desacuerdo	127	38%
Total Desacuerdo	57	17%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

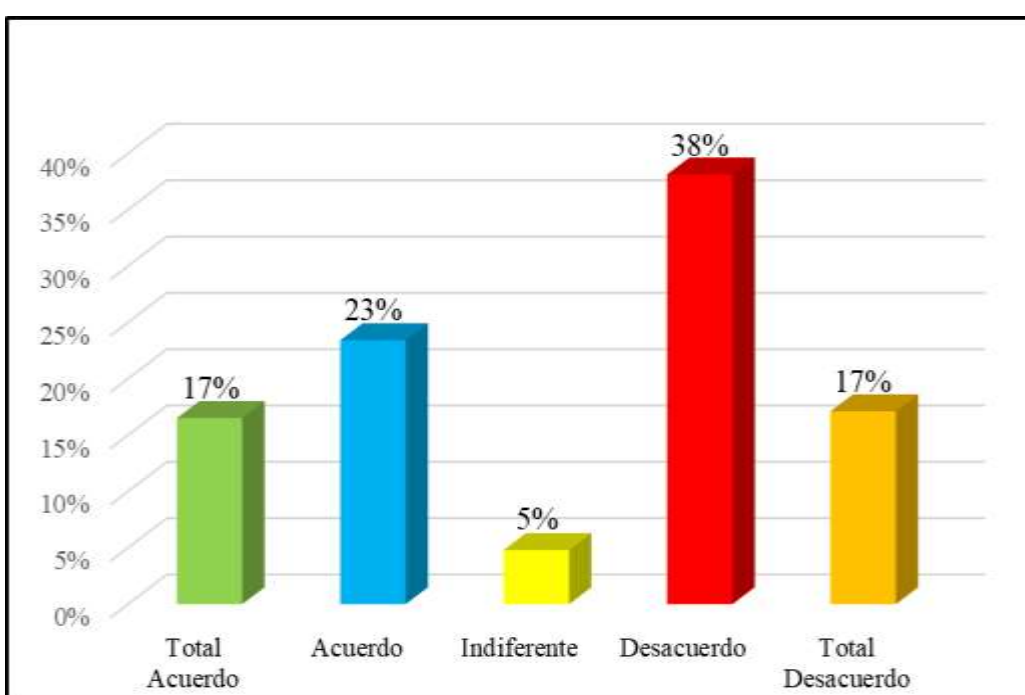


Figura 9. La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto.

Fuente: Tabla 12.

En la figura se puede apreciar que el 55% está en desacuerdo, el 40% en desacuerdo y el 5% indicó su indiferencia. Por lo tanto, podemos afirmar que la Municipalidad no contrata a terceros para que realice el cobro de los impuestos prediales, es decir, que dispone de su propio personal para realizar dichas acciones.

Tabla 13

La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	112	34%
Acuerdo	113	34%
Indiferente	33	10%
Desacuerdo	40	12%
Total Desacuerdo	35	11%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

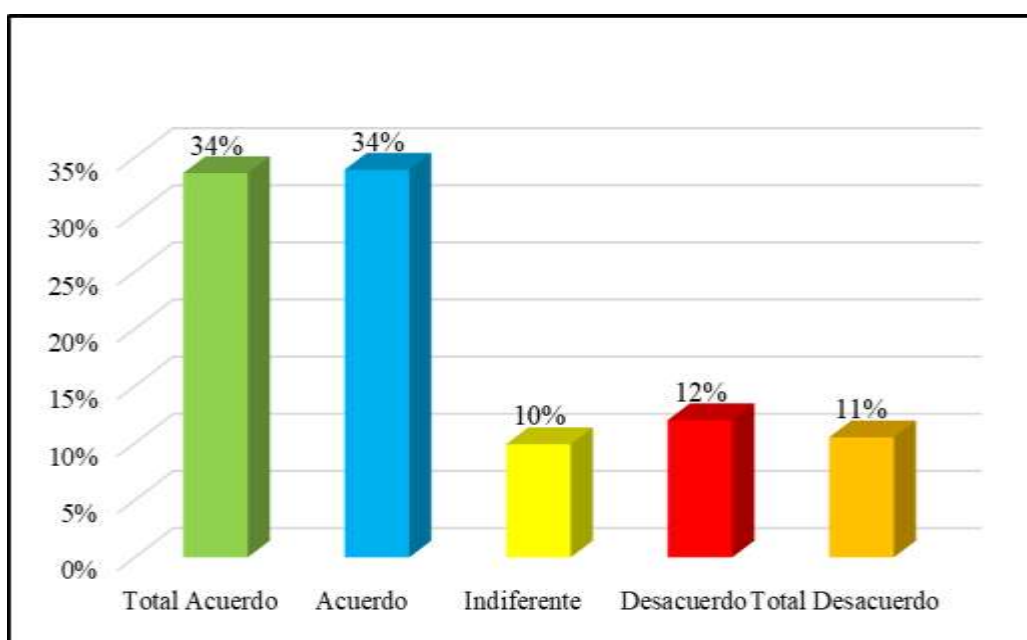


Figura 10. La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto.

Fuente: Tabla 13.

Según los resultados de la figura, el 68% indicó que la Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto predial, acción que conlleva a una exigencia más estricta sobre el cumplimiento de pagos y por ende para que la Municipalidad evite incrementar el nivel de morosidad, lo cual puede afectar significativamente a la solvencia de proyectos en beneficios a la sociedad.

Tabla 14

La Comuna tiene mecanismos para orientar a los contribuyentes sobre el pago de impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	70	21%
Acuerdo	53	16%
Indiferente	47	14%
Desacuerdo	109	33%
Total Desacuerdo	54	16%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

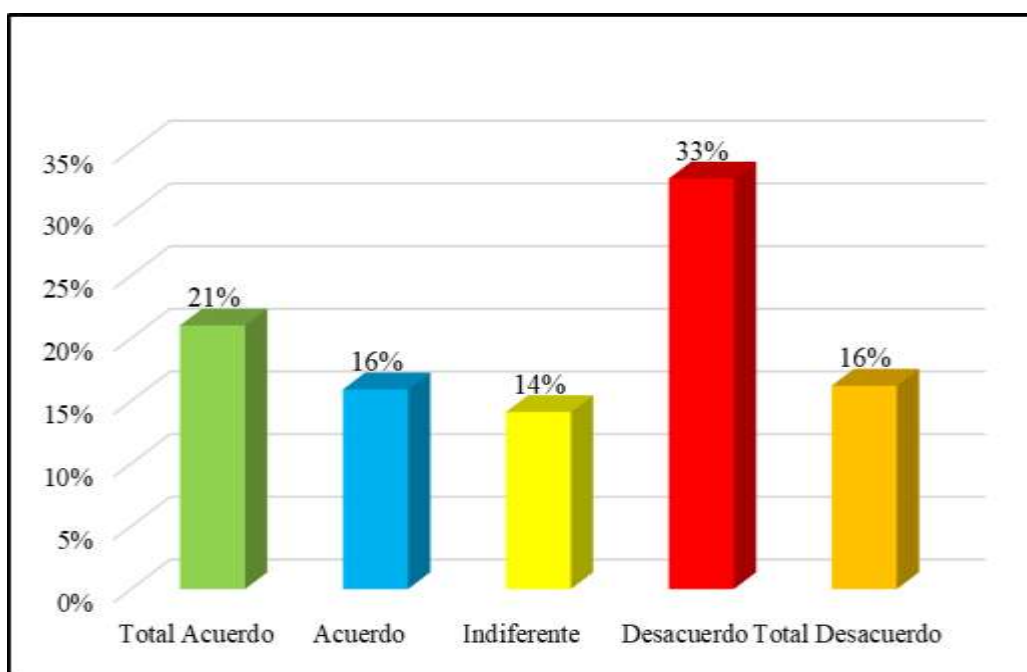


Figura 11. La Comuna tiene mecanismos para orientar a los contribuyentes sobre el pago de impuesto.

Fuente: Tabla 14.

El 49% manifestó estar en desacuerdo, el 37% en acuerdo y el 14% indicó su indiferencia. De acuerdo a dichos datos, se puede argumentar que no cuenta con mecanismos adecuados para orientar a los ciudadanos respecto al pago de sus impuestos, esto conlleva a que los pobladores no tengan el pleno conocimiento respecto a dichos impuestos y por ende pueden incumplir sus obligaciones por la falta de orientación.

Tabla 15

La Municipalidad brinda campañas para generar cultura tributaria en el contribuyente

Categorías	n	%
Total Acuerdo	77	23%
Acuerdo	58	17%
Indiferente	30	9%
Desacuerdo	131	39%
Total Desacuerdo	37	11%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

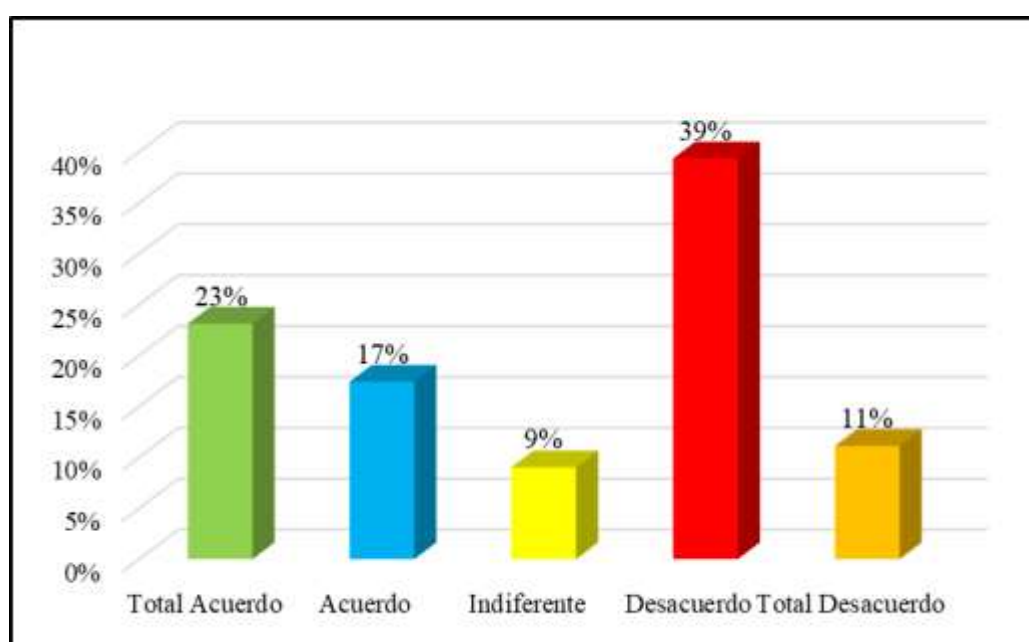


Figura 12. La Municipalidad brinda campañas para generar cultura tributaria en el contribuyente.

Fuente: Tabla 15.

Podemos observar que el 50% está en desacuerdo, puesto que la Municipalidad no brinda campañas para generar cultura tributaria en los ciudadanos, situación que no les permite fortalecer su conocimiento respecto a los diferentes temas concernientes al impuesto predial. Por lo tanto, este es un punto muy importante que la institución debe tomar en cuenta para establecer las acciones correspondientes dirigidas a su fortalecimiento.

Tabla 16

La Comuna tiene estrategias para mejorar la recaudación del impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	80	24%
Acuerdo	43	13%
Indiferente	30	9%
Desacuerdo	128	38%
Total Desacuerdo	52	16%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

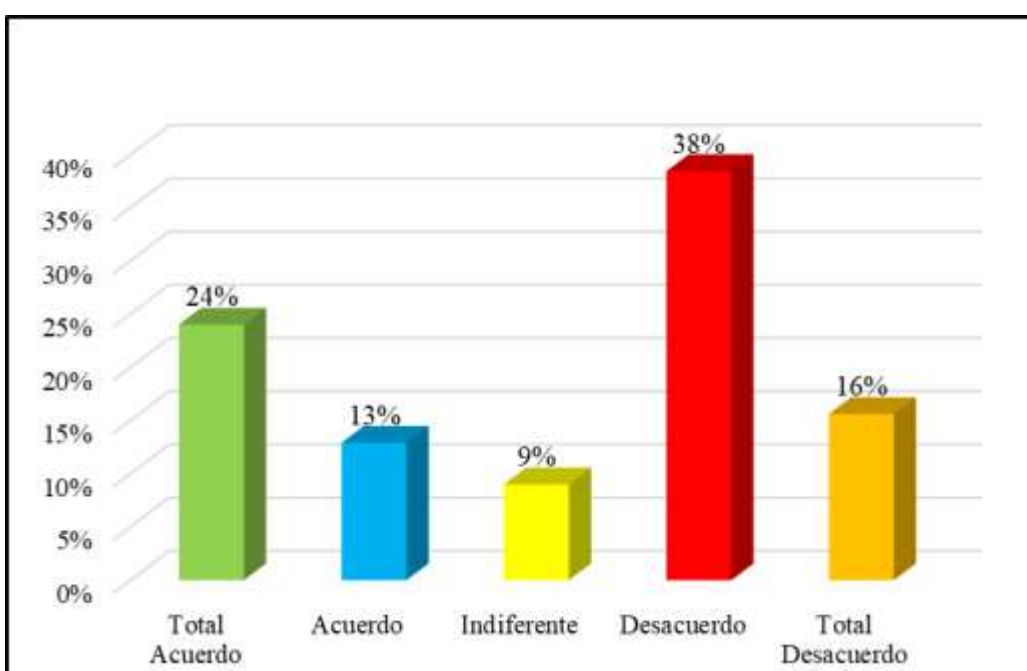


Figura 13. La Comuna tiene estrategias para mejorar la recaudación del impuesto.

Fuente: Tabla 16.

Según los resultados de la figura, se puede apreciar que el 54% manifestó estar en desacuerdo, el 37% en acuerdo y el 9% indiferente. Según las estadísticas evidenciadas podemos deducir que los ciudadanos consideran que la Municipalidad no tienen estrategias eficientes para mejorar la recaudación del impuesto predial.

Tabla 17

La Municipalidad brinda descuentos a los contribuyentes puntuales en sus pagos

Categorías	n	%
Total Acuerdo	89	27%
Acuerdo	98	29%
Indiferente	45	14%
Desacuerdo	74	22%
Total Desacuerdo	27	8%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

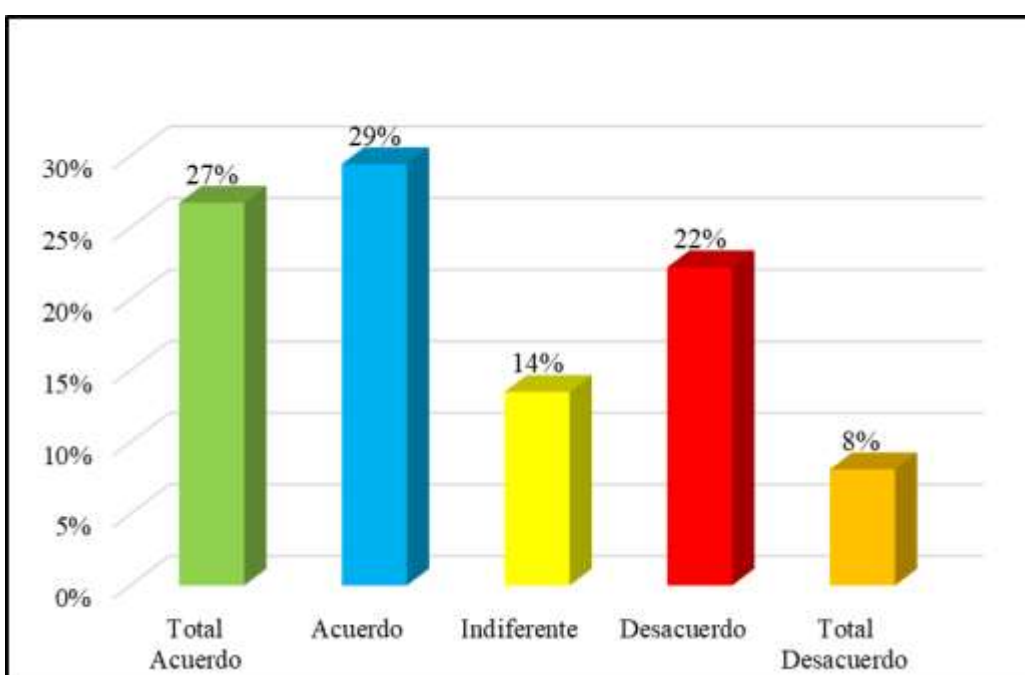


Figura 14. La Municipalidad brinda descuentos a los contribuyentes puntuales en sus pagos.

Fuente: Tabla 17.

Según los resultados, el 56% está en acuerdo, el 30% en desacuerdo y el 14% indiferente. Se evidencia que el mayor porcentaje está en acuerdo, es decir, que la Municipalidad si brinda descuentos a los contribuyentes que realizan sus pagos puntuales, dicha acción permite incentivar a que los demás ciudadanos cumplan con dicha obligación en el tiempo establecido.

Tabla 18

La Municipalidad brinda facilidades a los contribuyentes morosos

Categorías	n	%
Total Acuerdo	88	26%
Acuerdo	82	25%
Indiferente	23	7%
Desacuerdo	93	28%
Total Desacuerdo	47	14%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

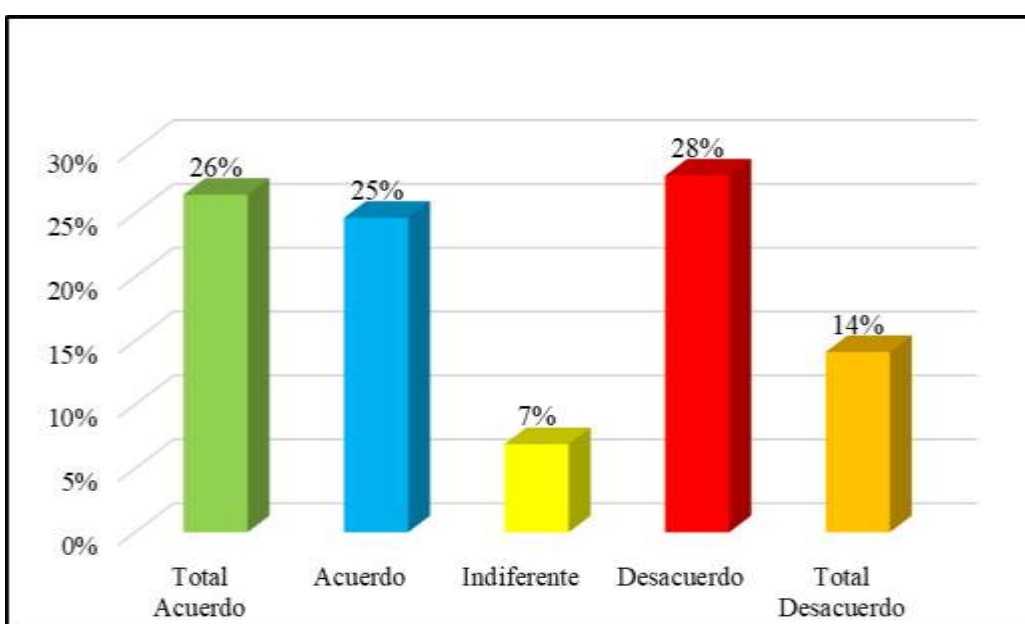


Figura 15. La Municipalidad brinda facilidades a los contribuyentes morosos.

Fuente: Tabla 18.

Se observa que el 51% está en acuerdo, puesto que la Municipalidad si brinda las facilidades de pago a los ciudadanos morosos respecto al pago de sus impuestos. Situación que permite incentivar de una u otra forma a los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones atrasadas, esto con la finalidad de que la Municipalidad no incremente su nivel de morosidad.

Respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo.

Tabla 19

Nivel de recaudación del impuesto predial

Categorías	n	%
Alto	37	11%
Medio	158	48%
Bajo	138	42%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

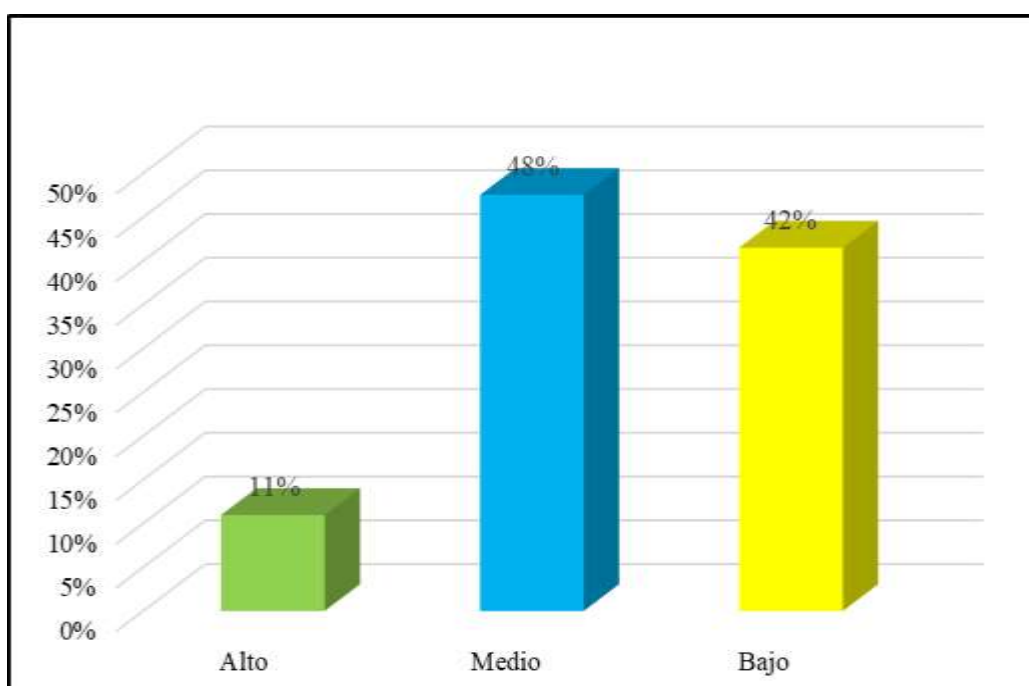


Figura 16. Nivel de recaudación del impuesto predial.

Fuente: Tabla 19.

Podemos observar que el nivel de recaudación de la Municipalidad se sitúa en un nivel medio 48%, resultado que no es el adecuado, puesto que seguido de ello está en nivel bajo con el 42% y es muy probable que si no se toman las acciones correspondientes dicho resultado pase a situarse a un nivel bajo, que conllevaría a generar grandes deficiencias en la recaudación del impuesto predial.

Tabla 20

Las personas del área de cobranza conocen de impuesto predial

Categorías	n	%
Total Acuerdo	52	16%
Acuerdo	85	26%
Indiferente	17	5%
Desacuerdo	93	28%
Total Desacuerdo	86	26%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

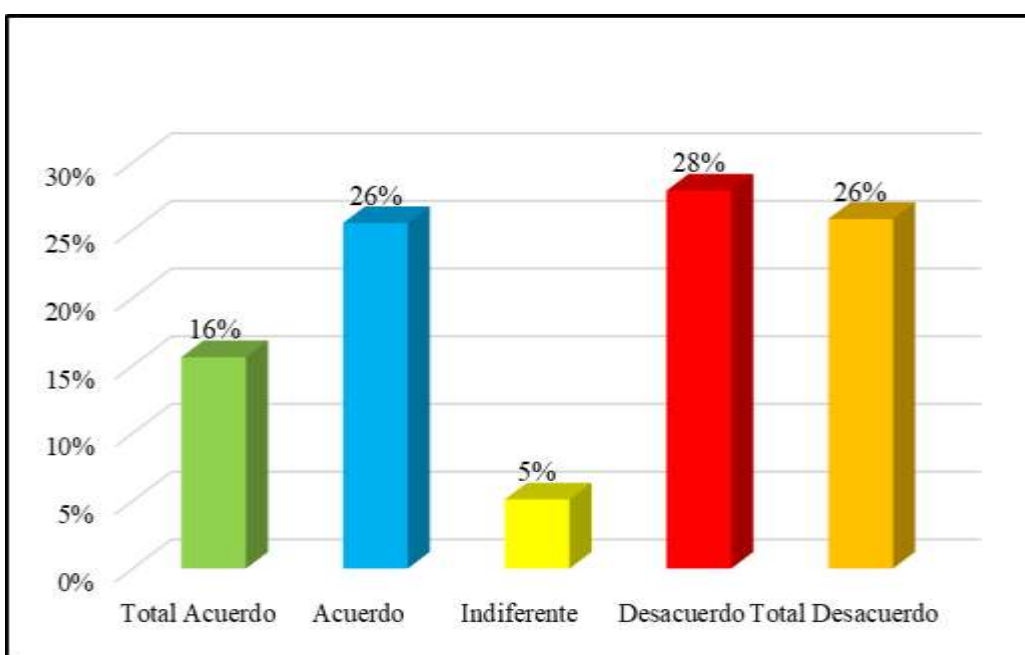


Figura 17. Las personas del área de cobranza conocen de impuesto predial.

Fuente: Tabla 20.

El 54% indica estar en desacuerdo, puesto que consideran que el personal encargado de la cobranza no conoce los diferentes elementos del impuesto predial, sin embargo, el 42% indicó todo lo contrario y el 5% manifestó indiferente respectivamente. Por otro lado, podemos deducir que el personal no posee las capacidades indicadas para desarrollar las acciones correspondientes en el área de cobranza.

Tabla 21

Los encargados de la cobranza de impuestos demuestran estar capacitados

Categorías	n	%
Total Acuerdo	66	20%
Acuerdo	86	26%
Indiferente	19	6%
Desacuerdo	101	30%
Total Desacuerdo	61	18%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu 2020.

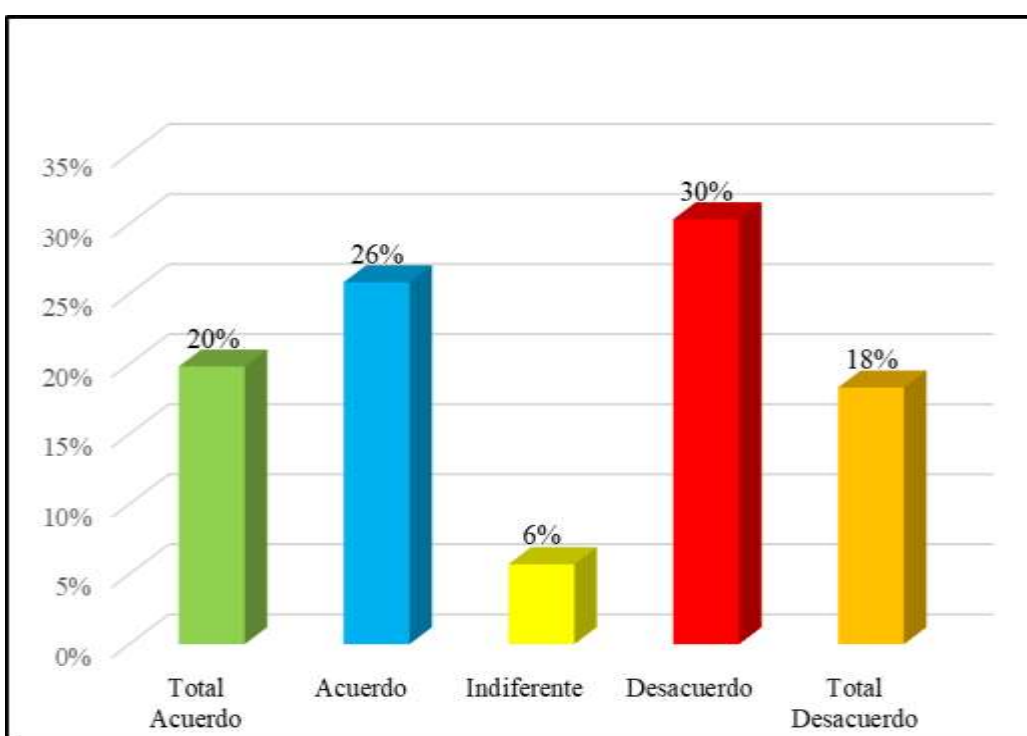


Figura 18. Los encargados de la cobranza de impuestos demuestran estar capacitados.

Fuente: Tabla 21.

De acuerdo a los resultados de la figura, se evidencia que el 48% está en desacuerdo, el 46% indico estar en acuerdo y el 6% indiferente. Por lo tanto, se deduce que la mayoría de los pobladores consideran que el personal encargado de la cobranza del impuesto predial no demuestra estar capacitados para ejercer dichas actividades.

Tabla 22

La Municipalidad cuenta un reglamento donde se encuentren establecidas las políticas de cobranza para los contribuyentes sobre impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	102	31%
Acuerdo	121	36%
Indiferente	37	11%
Desacuerdo	42	13%
Total Desacuerdo	31	9%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

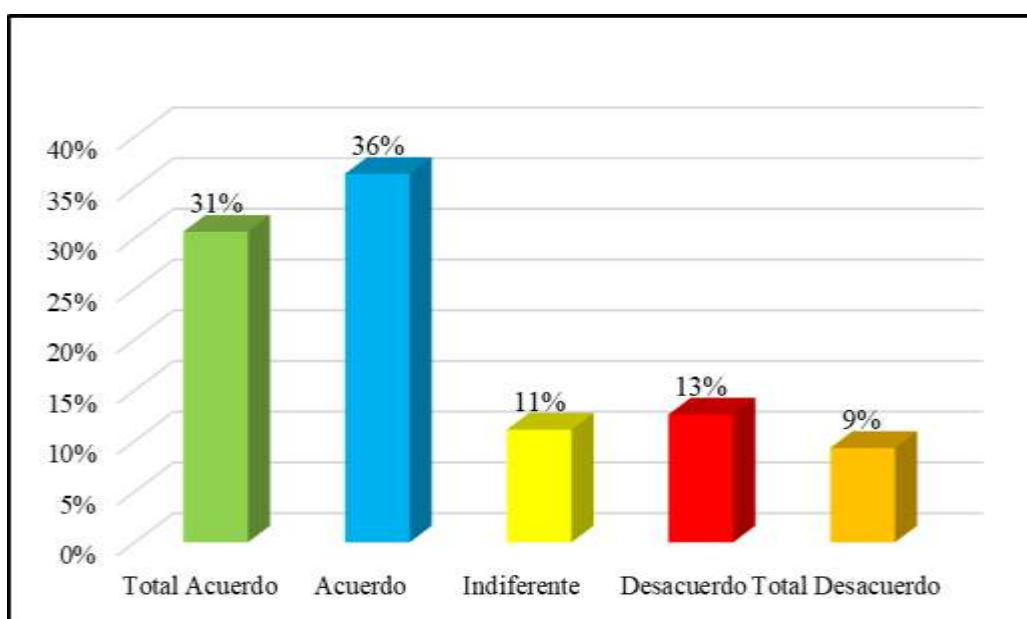


Figura 19. La Municipalidad cuenta un reglamento donde se encuentren establecidas las políticas de cobranza para los contribuyentes sobre impuesto.

Fuente: Tabla 22.

Del total de la muestra podemos observar que el 67% está en acuerdo, el 22% en desacuerdo y solo el 11% indicó una respuesta neutral. Según los resultados se puede deducir que la Municipalidad si cuenta con un reglamento donde se establecen las políticas de cobranza respecto al impuesto predial, en tal sentido, el ciudadano tiene la facilidad de conocer ciertos reglamentos para evitar incurrir en faltas por no haber cancelado sus impuestos correspondientes.

Tabla 23

La Comuna tiene planificado los sistemas de cobranza del impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	79	24%
Acuerdo	70	21%
Indiferente	46	14%
Desacuerdo	83	25%
Total Desacuerdo	55	17%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu,

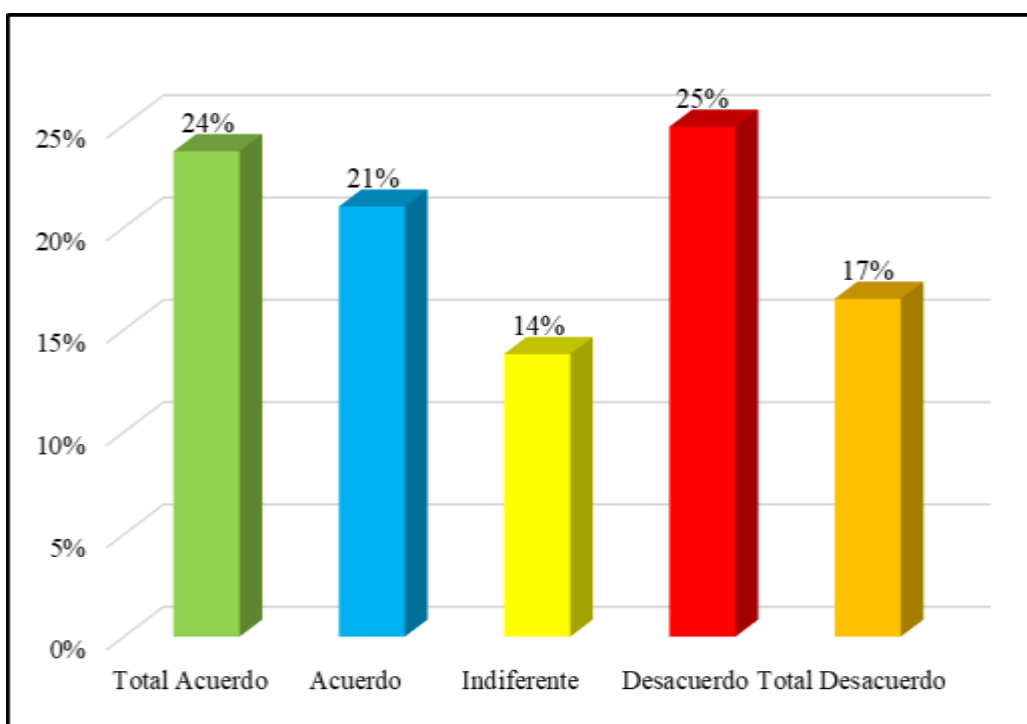


Figura 20. La Comuna tiene planificado los sistemas de cobranza del impuesto.

Fuente: Tabla 23.

Se observa que el 45% manifestó estar en acuerdo, el 42% en desacuerdo y finalmente el 14% indiferente. Se observa un resultado positivo con el mayor porcentaje, puesto que la mayoría de los pobladores consideran que la Municipalidad si tiene planificado el sistema de cobranza, situación que permite gestionar de la manera más adecuada el proceso de recaudación.

Tabla 24

La Comuna tiene personal que se encarga de supervisar la recaudación del impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	115	35%
Acuerdo	91	27%
Indiferente	33	10%
Desacuerdo	49	15%
Total Desacuerdo	45	14%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

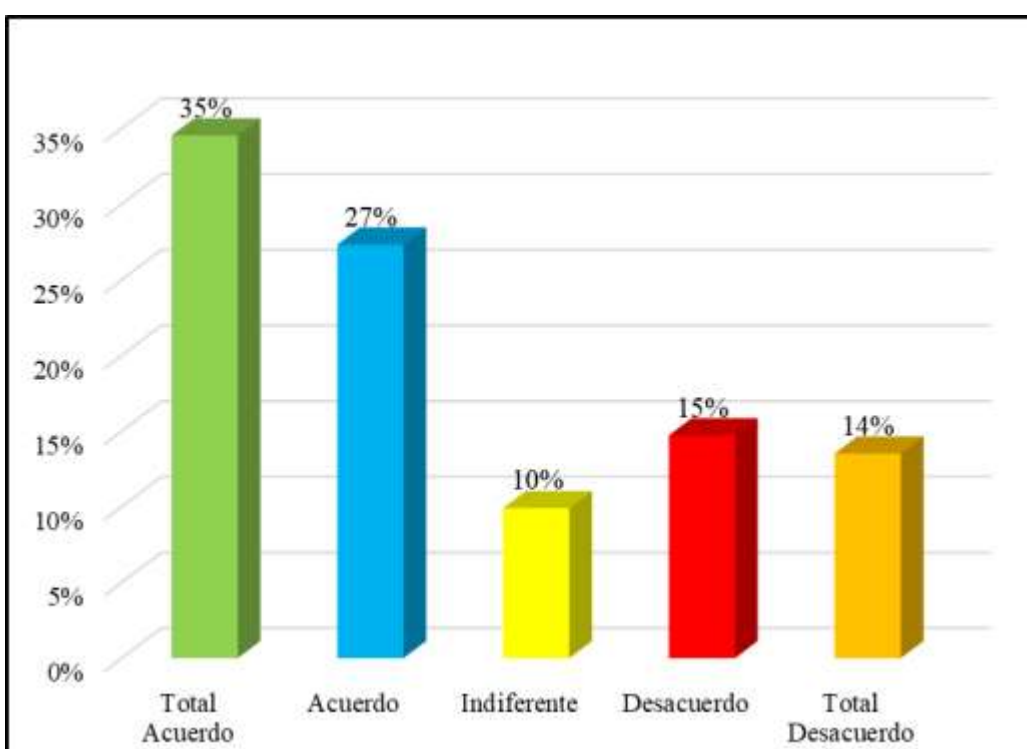


Figura 21. La Comuna tiene personal que se encarga de supervisar la recaudación del impuesto.

Fuente: Tabla 24.

Según el 62% de la muestra encuestada manifiesta que la Municipalidad si cuenta con un equipo de trabajadores que se encargan específicamente de supervisar la recaudación del impuesto predial, acción muy favorable, ya que permite tener un mejor control en los diferentes procesos que se realizan referente a dicha actividad.

Tabla 25

La Municipalidad realiza reuniones con el personal encargado de la recaudación del impuesto

Categorías	n	%
Total Acuerdo	71	21%
Acuerdo	89	27%
Indiferente	36	11%
Desacuerdo	90	27%
Total Desacuerdo	47	14%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

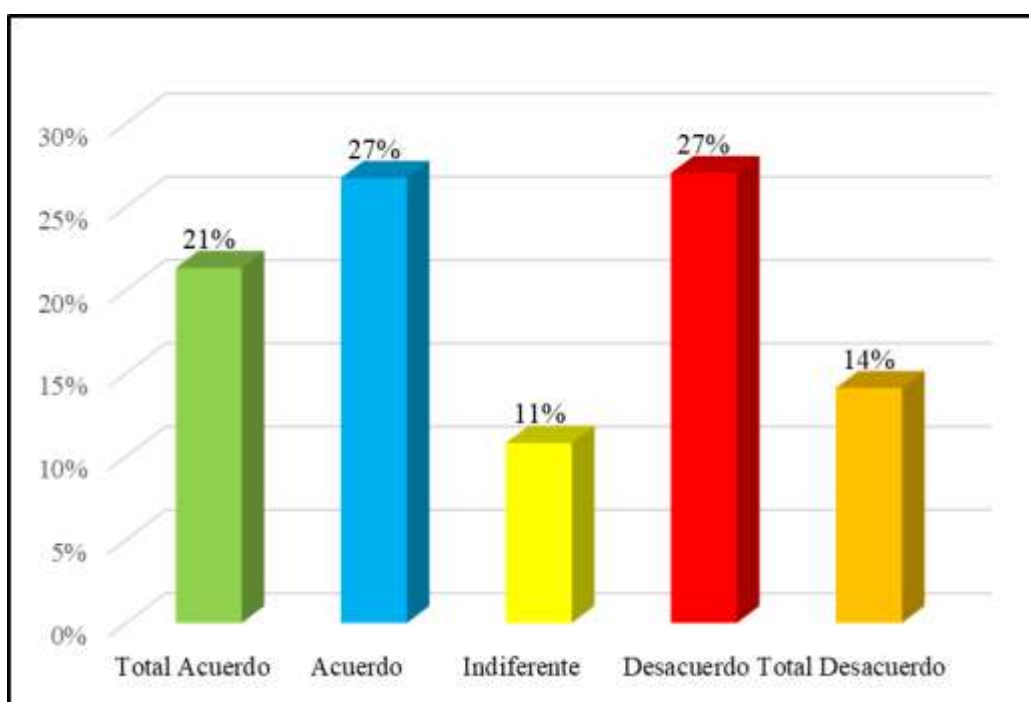


Figura 22. La Municipalidad realiza reuniones con el personal encargado de la recaudación del impuesto.

Fuente: Tabla 25.

Los resultados estadísticos demuestran que la mayoría de los encuestados indican que la Municipalidad si realiza reuniones con el personal encargado de realizar la recaudación del impuesto predial 48%, esto permite que el equipo de trabajo tome las mejores medidas para llevar un adecuado proceso de la recaudación.

Tabla 26

La Municipalidad pone en conocimiento en que se invierte los impuestos recaudados

Categorías	n	%
Total Acuerdo	43	13%
Acuerdo	64	19%
Indiferente	38	11%
Desacuerdo	138	41%
Total Desacuerdo	50	15%
Total	333	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pobladores del Centro Poblado Pakatnamu.

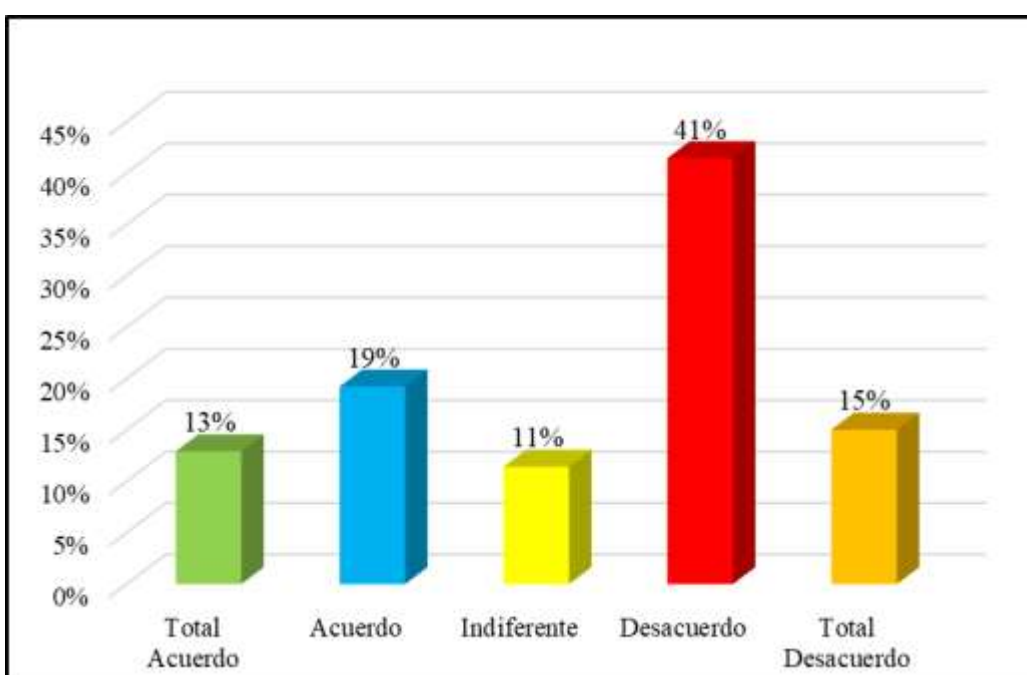


Figura 23. La Municipalidad pone en conocimiento en que se invierte los impuestos recaudados.

Fuente: Tabla 26.

Del 100% de la muestra, el 56% manifestó que no pone en conocimiento a los ciudadanos en que se invierte los impuestos recaudados, situación que conlleva a generar desconfianza en los contribuyentes y sobre todo a que estos no contribuyan de manera correcta, puesto que la institución recaudadora no demuestra transparencia en sus acciones. Por otro lado, solo el 32% está en acuerdo y el 11% indiferente.

3.2. Discusión de resultados.

Para refutar los resultados encontrados se empezará por los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general, en los cuales se muestra a continuación.

En función al primer objetivo específico: Diagnosticar las estrategias de cobranza que viene aplicando la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo, se obtuvo un nivel bajo del 48%, lo que significa que la Municipalidad no cuenta con las suficientes estrategias para obtener una buena recaudación predial, sin embargo, seguido a este porcentaje se encuentra el nivel alto con 45%, siendo este porcentaje el cual representa a las estrategias que actualmente viene realizando la Municipalidad (ver figura 2). Estas estrategias consisten en que el 55% señala que la Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos, siendo una acción favorable tanto para la institución como también para los mismos ciudadanos (ver figura 5), de la misma manera el 54% señala estar en acuerdo, ya que la Municipalidad si envía notificaciones por escrito a los ciudadanos con el fin de hacer recordar el cumplimiento de sus impuestos (ver figura 6), además, el 68% indicó que la Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto predial, acción que conlleva a una exigencia más estricta sobre el cumplimiento de pagos y por ende para que la Municipalidad evite incrementar el nivel de morosidad (ver figura 10), el 56% indicó estar en acuerdo, ya que la Municipalidad si brinda descuentos a los contribuyentes que realizan sus pagos puntuales (ver figura 14) y finalmente el 51% está en acuerdo, puesto que la Municipalidad si brinda las facilidades de pago a los ciudadanos morosos respecto al pago de sus impuestos (ver figura 15).

Por lo tanto, podemos decir que la municipalidad viene aplicando estrategias de concilia extrajudicial, notificaciones por escrito, cobranza coactiva, descuentos y facilidades de pago. Dichos resultados guardan relación con los resultados de Rojas (2015) en su tesis “Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, donde concluye que las estrategias de cobranza tienen una incidencia positiva en la recaudación de impuestos, esto es debido a que la asociación entre estas variables es directamente proporcional. Además señala que las principales estrategias de cobranza de la institución son en base a la orientación hacia el ciudadano, las facilidades de pago a los contribuyentes morosos y por ende descuentos especiales para los pobladores que cumplan en el tiempo oportuno todas sus obligaciones

tributarias. De manera similar García (2015) en su estudio concluyó que la definición de estrategias de cobranza, contribuyen significativamente a mejorar los índices de recaudación por concepto de tributos. Así mismo, Rodríguez (2016) en su investigación concluyó que las estrategias de recaudación siempre representan acciones positivas que ayudan a mejorar los niveles de morosidad. Además, estas estrategias deben ser planificadas, organizadas, dirigidas y controladas para poder medir su efectividad. Todo esto se ampara en la teoría de Nole (2015) quien señala que las estrategias de cobranza son una serie de pasos en el cual se procede al cobro de una deuda (cuenta) por el hecho de una prestación de servicio y para realizar la cobranza se deben tener mecanismos de cobro eficaces.

Respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo, se obtuvo resultados donde se contrastó que el nivel de recaudación de la Municipalidad se sitúa en un nivel medio con el 48%, resultado que no es el adecuado, puesto que seguido de ello está en nivel bajo con el 42% y es muy probable que si no se toman las acciones correspondientes dicho resultado pase a situarse a un nivel bajo, que conllevaría a generar grandes deficiencias en la recaudación del impuesto predial (ver figura 16). Por otro lado, el 54% indica estar en desacuerdo, puesto que consideran que el personal encargado de la cobranza no conoce los diferentes elementos del impuesto predial (ver figura 17), además, el 48% de los pobladores consideran que el personal encargado de la cobranza del impuesto predial no demuestra estar capacitado para ejercer dichas actividades (ver figura 18), así mismo, el 56% manifestó que la Municipalidad no pone en conocimiento a los ciudadanos en que se invierte los impuestos recaudados, situación que conlleva a generar desconfianza en los contribuyentes y sobre todo a que estos no contribuyan de manera correcta, puesto que la institución recaudadora no demuestra transparencia en sus acciones (ver figura 23).

Los resultados se asemejan a la investigación de Chávarry y Quicio (2018) en su tesis “Estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos, concluyeron que lograron establecer estrategias administrativas debido a las deficiencias y necesidades que tiene la municipalidad distrital las Pirias fueron totalmente altas ya que el nivel de recaudación del impuesto predial alcanzó un nivel medio del 59% respectivamente. Así mismo, según Alfaro (2010, p.658) “Los impuestos municipales, son aquellos tributos que los contribuyentes cancelan por el uso de un predio, el cual puede ser urbano o rural. Con

esto ingresos los municipios realizan obras en beneficio de su comuna. Por otro lado, Idrogo (2015) en su tesis titulada “Análisis de la recaudación del impuesto predial concluye que los índices de recaudación por el pago de impuesto predial, se pueden aumentar, siempre y cuando se realice un análisis de las causas por las cuales se incumple en el pago por parte de los contribuyentes”. Así mismo, el Ministerio de Economía y Finanzas (2015), señala que la recaudación de impuestos "es una función natural de todas las administraciones tributarias e incluye la recaudación de obligaciones tributarias. Es decir, a través de la cual la Autoridad Tributaria Municipal tiene la autoridad para recibir impuestos pagados” (p. 26).

En función al tercer objetivo específico: Diseñar las estrategias de cobranza para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo. Se obtuvo que el 56% indicó su total desacuerdo, puesto que la Municipalidad no da a conocer cuál es el procedimiento que los ciudadanos deben seguir para hacer efectivo el pago de sus impuestos prediales (ver figura 3), así mismo, la mayoría de la población 66% indicó que no reciben llamadas telefónicas por parte de la Municipalidad para hacerles recordar sobre el pago de sus impuestos (ver figura 7), lo cual también conlleva a que el 56% manifieste su total desacuerdo, ya que la Municipalidad no brinda orientación sobre las diferentes acciones o dudas que puede tener el ciudadano respecto al pago de los impuestos prediales (ver figura 8). Por otro lado, según el 50% de la población encuestada la Municipalidad no brinda campañas para generar cultura tributaria en los ciudadanos, situación que no les permite fortalecer su conocimiento respecto a los diferentes temas concernientes al impuesto predial (ver figura 12) y finalmente el 54% considera que la Municipalidad no tienen estrategias eficientes para mejorar la recaudación del impuesto predial.

Por lo tanto podemos deducir que la recaudación del impuesto predial es muy fundamental para solventar proyectos en beneficio de la población, sin embargo, también es importante que esta institución rinda cuentas en que se invierte el dinero recaudado con el fin de motivar al contribuyente a que cumpla puntualmente sus obligaciones. En tal sentido, tras la contrastación de los resultados en el objetivo específico tres, es necesario diseñar estrategias en función a dichas debilidades con el fin de lograr solucionar la problemática de dicha institución.

3.3. Aporte Científico.

3.3.1. Presentación

La recaudación del impuesto predial es una tarea que muchas municipalidades vienen luchando por lograr un alto índice de recaudación, puesto que de ello depende la solvencia de los proyectos que son desarrollados para el beneficio de la población.

En tal sentido, la investigación se centró en el estudio de la variable recaudación del impuesto predial, con el fin de desarrollar las mejores estrategias para su fortalecimiento. Todo esto nace a raíz de la problemática que viene a travesando la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, lo cual hace referencia al incumplimiento de pago de los impuestos prediales y por ende esto ha generado que la comuna presente deficiencias en la solvencia de proyectos por la falta de liquidez y sobre todo cumplir con los diferentes pagos a los proveedores de bienes y servicios para la comunidad.

Por lo tanto, es importante mencionar que según las manifestaciones de la comunidad, el personal del área de cobranza no demuestra estar capacitado en los temas del impuesto predial, la Municipalidad no da a conocer cuál es el procedimiento que los ciudadanos deben seguir para hacer efectivo el pago de sus impuestos prediales, la población no reciben llamadas telefónicas por parte de la municipalidad para hacerles recordar sobre el pago de sus impuestos, no brinda orientación sobre las diferentes acciones o dudas que puede tener el ciudadano respecto al pago de los impuestos prediales, no brinda campañas para generar cultura tributaria en los ciudadanos y sobre todo que dicha institución no tienen estrategias eficientes para mejorar la recaudación del impuesto predial.

Entonces, la investigación se basó en las deficiencias ya manifestadas para el desarrollo de las estrategias direccionadas a fortalecer la problemática de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu.

3.3.2. Formulación del problema

¿Cómo incrementar el nivel de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo?

3.3.3. Objetivos

Objetivo general

Proponer estrategias de cobranza para incrementar el nivel de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu.

Objetivos Específicos

Identificar los factores que afectan la recaudación del impuesto predial Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo.

Establecer las estrategias de cobranza que permitan mejorar la Recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo.

Describir las estrategias de cobranza que permitan mejorar la Recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo.

3.3.4. Justificación

Cualquier Municipalidad se desarrolla con los tributos que aporta cada ciudadano, si este no aporta correctamente, entonces la municipalidad no puede solventar los diferentes servicios para el beneficio de su comunidad.

Por lo tanto, la propuesta tiene justificación ya que la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu viene atravesando por esta problemática, ya que las estrategias que viene utilizando no son muy efectivas y por lo tanto esto se ve reflejado en el nivel de recaudación del impuesto predial, el cual según los resultados obtenidos se sitúa en un nivel medio. Entonces se puede decir que es necesario establecer estrategias de acuerdo a las necesidades de dicha municipalidad, con el fin de fortalecer el nivel de recaudación y así pueda contar con los recursos necesarios para pagar los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana y el ornato de la ciudad, además, es importante recalcar que el dinero que entra a la municipalidad es importante para solventar dichos servicios, de lo contrario dicha institución no tendrá respaldo económico para ejecutar proyectos en beneficio de la comunidad y sobre todo el pago de los principales servicios.

3.3.5. Fundamento teórico

La propuesta se respaldará en las teorías de Nole (2015), quien define que las estrategias de cobranza “Es una serie de pasos en el cual se procede al cobro de una deuda (cuenta) por el hecho de una prestación de servicio y para realizar la cobranza se deben tener mecanismos de cobro eficaces, de lo contrario los resultados no serán los esperados.

Por otro lado, Alfaro (2010) manifiesta que “Los impuestos municipales, son aquellos tributos que los contribuyentes cancelan por el uso de un predio, el cual puede ser urbano o rural. Con esto ingresos los municipios realizan obras en beneficio de su comuna” (p. 658). Afirmamos que los impuestos prediales son sumamente importantes, sin embargo, es importante que la institución recaudadora fomente la concientización de la población para generar resultados favorables.

Así mismo, Rojas (2015) en su tesis “Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, concluyó que las estrategias de cobranza tienen una incidencia positiva en la recaudación de impuestos. Además, señala que las principales estrategias de cobranza de la institución son en base a la orientación hacia el ciudadano, las facilidades de pago a los contribuyentes morosos y por ende descuentos especiales para los pobladores que cumplan en el tiempo oportuno todas sus obligaciones tributarias.

Teóricamente, las estrategias utilizadas aportan relevancia en la propuesta a desarrollar, ya que se tiene como finalidad mejorar la recaudación del impuesto predial y por ende dichas estrategias servirán como base o como referencia para el desarrollo de las estrategias y obtener resultados favorables.

3.3.6. Bases teóricas

Recaudación tributaria en una municipalidad

Según el Ministerio de Economía y Finanzas-MEF (2016), afirma que "Esta es la función natural de todos los departamentos de recaudación y administración de impuestos. Este es un proceso complejo, que debe determinarse primero y pagarse (voluntario u obligatorio)" (p. 5). La recaudación tributaria para Mayoral et al., (2017) constituye un aspecto que no se puede ignorar porque es esencial para el desarrollo económico.

La gestión de cobranza en un municipio

Si se habla de cobranza de impuestos, sería una mejor opción si se enfoca en el marco de administración de recaudación de impuestos del municipio, que constituye una serie de operaciones que el departamento de administración de impuestos municipales debe realizar sistemáticamente para permitir a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias.

Procedimiento de cobranza

Por Escrito: “Según Ettinger y Goliet (2015), explicó que se realiza el envío de documentación formal, las cuales se encuentra dirigidas a clientes, en donde se les exige pagar sus deudas”.

Llamadas Telefónicas: “De acuerdo con Ettinger y Goliet (2015), la institución puede realizar comunicaciones vía medios telefónicos para exigir el pago inmediato de la deuda. Se puede otorgar una prórroga debido a la explicación otorgada por el cliente.

Visitas Personales: “De acuerdo con Ettinger y Goliet (2015), acotó que esta estrategia es realizada con mayor frecuencia, se visita a los clientes con mayor deuda para su cobro”.

Agencia de Cobranza: Según Ettinger y Goliet (2015), acotó que las deudas incobrables pueden ser transferidas a abogados o agencias para que se encarguen de realizar la cobranza.

Recurso Legal: De acuerdo con Ettinger y Goliet (2015), acotó que el recurso legal es considerado una medida de cobranza más estricta y se realiza antes de enviar la deuda a un abogado.

Orientación: El Mef (2013) “La cancelación del impuesto predial sirve para que estos ingresos sean distribuidos de forma equitativa entre los contribuyentes, mejorando su nivel de vida. Es labor del Municipio orientar a los usuarios acerca del pago oportuno de sus impuestos”.

3.3.7. Normatividad y/o Políticas

Las regulaciones o normativas actuales que respaldan el desarrollo de las estrategias de cobranza es la Constitución Política del Perú, que en su Artículo 74° otorga " a los Gobiernos Locales potestad tributaria para crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, derechos municipales, y exonerar de ellos ". De manera similar, la Ley N ° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, determina también, en sus artículos 38°, 44° y 45°, las limitaciones relacionadas con la tasa denominada "derechos de tramitación de procedimientos administrativos".

3.3.8. Características de la propuesta

La gestión de cobranza de los impuestos prediales, es una acción muy importante y por ende debe ser desarrollada de la mejor manera posible. Por lo tanto, el aporte práctico o las estrategias a desarrollar tendrán gran utilidad, puesto que permitirá a la municipalidad enfrentar las deficiencias que viene atravesando y sobre todo que están direccionadas a obtener resultados favorables en la recaudación del impuesto predial y por su puesto permitirán que la imagen de la institución tenga una percepción positiva frente a la población.

3.3.9. Estrategias a desarrollar

A continuación se detallan cada una de las estrategias que permitirán mejorar la recaudación del impuesto predial.

Estrategia 1: Programa de capacitación para el personal del área de cobranza en temas del impuesto predial.

El programa de capacitación tiene como finalidad potencializar los conocimientos de los colaboradores encargados de la cobranza del impuesto predial, esto ayudará a tomar mejores decisiones y sobre todo a tener mayor conocimiento sobre las diversas acciones que deben realizar con la finalidad de tener un índice de recaudación favorable. A continuación se detallan las actividades a desarrollar con una duración de 9:30 horas, las cuales se distribuyen en cuatro días.

Tabla 27

Programa de capacitación

Estrategia	Actividades	Duración	Tiempo	Costo	Presupuesto total
Programa de capacitación para el personal del área de cobranza en temas del impuesto predial	Recaudación del impuesto predial				
	Importancia de la recaudación del impuesto predial	Día 1: 1:30 Horas			
	Sistema tributario municipal				
	Facultades de la administración tributaria local				
	Obligaciones de la administración tributaria local	Día 2: 2 Horas con break			
	¿Quiénes son sujetos del impuesto predial?	intermedio			
	¿Cuáles son las deducciones del impuesto predial?				
	Servicio al contribuyente en el impuesto predial	Día 3: 2 Horas con break	Semestral	S/500.00	S/500.00
	Servicios de información y asistencia	intermedio			
	Proceso de Fiscalización				
	Proceso de cobranza del impuesto predial	Día 4: 2 Horas con break			
	Objetivos	intermedio			
	Gestión del proceso de cobranza				
Cobranza preventiva					
Cobranza coactiva - preparativos	Día 4: 2 Horas con break				
Cobranza coactiva	intermedio				
Medidas Cautelares					

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 2: Formar un equipo calificado para brindar charlas a los ciudadanos sobre temas concernientes al impuesto predial.

El propósito de esta estrategia es contar con un equipo especializado y que tenga la capacidad para brindar la información requerida por el contribuyente. Es importante que el equipo muestre los conocimientos necesarios para que la información transmitida sea clara y precisa y sobre todo de fácil entendimiento para el contribuyente.

Acción 1: Preparación de la información: En esta acción se desarrolla todos los temas concernientes que se van a brindar en la charla establecida, además, se establece la duración, fecha y cualquier otra información que se considere importante.

Acción 2: Notificar al contribuyente: Una vez establecido o determinada la primera acción se entregará una notificación al contribuyente donde se informe el propósito de la charla, el lugar, la fecha, la hora y el tiempo duración . Es importante, que esta notificación sea con un mes de anticipación, además, se debe se debe utilizar una campaña publicitaria en un programa de radio de dos veces por semana.

Tabla 28
Actividades y presupuesto

Estrategia	Actividades	Duración	Tiempo	Costo	Presupuesto total
Charla concerniente al impuesto predial dirigido a los ciudadanos de Pakatnamu.	¿Qué es el impuesto predial?				
	¿Cómo se calcula el Impuesto Predial?				
	¿Dónde y cómo presento la declaración jurada?				
	¿Qué sucede si no cumple con presentar las declaraciones juradas de inscripción dentro de los plazos?				
	¿Cuáles son los beneficios tributarios aplicables al Impuesto Predial?	3 Horas	Semestral	S/500.00	S/500.00
	¿Cuál es el plazo para declarar un predio?				
	¿Dónde puedo declarar y pagar el Impuesto?				
	En caso de vender mi predio, ¿qué debo hacer?				
	¿Quiénes se encuentran inafectos al Impuesto Predial? Arbitrios Municipales				
	¿Cómo se pagan los arbitrios? ¿Dónde y cómo cancelo los arbitrios? ¿ Puedo fraccionar mi deuda de predial y arbitrios?				

Fuente: Elaboración propia

Estrategias 3: Módulo para atender consultas y dudas de los ciudadanos del Centro Poblado Pakatnamu.

Se debe establecer un modulo en la plaza de armas de del Centro Poblado Pakatnamu.

El impuesto predial es un tema que muchos ciudadanos no lo conocen en su totalidad y sobre todo que muchas veces no tienen la disponibilidad de acercarse hasta las oficinas o centros donde se brinde este tipo de información, y es por ello que muchos de ellos no cumplen con sus obligaciones por la falta de conocimiento. Por lo tanto, esta estrategia tiene como finalidad solucionar dicha problemática, dado que cualquier ciudadano puede acercarse y pedir la información que necesite y de antemano los responsables pueden brindarle cualquier otra información concerniente al impuesto predial.

Estrategia 4: Promocionar a través de la radio el destino del impuesto predial que aportan los ciudadanos del Centro Poblado Pakatnamu.

Esta estrategia se realiza con la finalidad de dar a conocer cuál es el destino del impuesto predial que aportan los ciudadanos del Centro Poblado Pakatnamu. Esta acción es fundamental puesto que ayuda a crear confianza y a motivar a los ciudadanos a que cumplan con sus impuestos de forma voluntaria. Esta estrategia debe realizarse trimestralmente a través de un anuncio de la radio más escuchada en el Centro Poblado Pakatnamu. Es importante que el objetivo del anuncio manifiesta que el propósito de la recaudación del impuesto predial es con el fin de solventar las obras públicas en beneficio a la comunidad, pagar los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana y el ornato de la ciudad.

Tabla 29*Estrategia y presupuesto*

Estrategia	Objetivo	Tiempo	Costo
Promocionar a través de la radio el destino del impuesto predial que aportan los ciudadanos del Centro Poblado Pakatnamu.	Solventar las obras publicas en beneficio a la comunidad, pagar los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana y el ornato de la ciudad..	Trimestral	S/ 100.00

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 5: Tríptico con información de: procedimiento que deben seguir para hacer efectivo el pago de sus impuestos prediales, importancia, beneficios entre otros.

Se realiza con la finalidad de proporcionar información relevante a cerca del impuesto predial. Esta estrategia es recomendable realizarlo trimestralmente, ya que aquellos ciudadanos que no puedan acudir a las charlas anteriormente establecidas se podrán informar a través de este medio.

¿Qué es el impuesto predial?

Es el Impuesto cuya recaudación, administración y fiscalización corresponde a la Municipalidad Distrital donde se ubica el predio.

¿Quiénes se encuentran obligados al pago del Impuesto Predial?

Se encuentran obligados al pago del Impuesto Predial las personas naturales y jurídicas que sean propietarias de los predios gravados al 1° de enero de cada año.

Registro de contribuyentes

Registrar datos de identificación

Registrar domicilio fiscal

Registrar datos del representante

Registrar condición de propiedad

Registrar condominios

Registrar tipo de contribuyente

Registrar régimen de inafectación/deducciones

¿Cómo se calcula el Impuesto Predial?

El impuesto se calcula aplicando la siguiente escala progresiva acumulativa al valor total de los predios ubicados dentro del distrito.

Cuadro N° 1: Cálculo del Impuesto Predial

Tarifa de Anualidad	Alícuota
Hasta 15 UIT	0.2%
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0.6%
Más de 60 UIT	1.0%

¿Cuándo se debe pagar el Impuesto Predial?

Febrero

28

Mayo

31

Agosto

31

Noviembre

30

¿Cuál es el plazo para declarar un predio?

Al adquirir un predio, el nuevo propietario podrá declararlo hasta el último día hábil del mes de febrero del año siguiente a la adquisición del bien.

¿Dónde puedo declarar y pagar el impuesto?

En su Municipalidad Distrital correspondiente.

¿En caso de vender mi predio, qué debo hacer?

Cuando se efectúe cualquier transferencia de un predio, el vendedor podrá comunicar la venta del bien, para lo cual deberá presentar una declaración de descargo.

Arbitrios Municipales

Los Arbitrios Municipales son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de los servicios públicos de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo, los cuales son aprobados mediante ordenanza, la misma que establece los montos de las tasas que deban pagar los contribuyentes.

¿Cómo se pagan los arbitrios?

Los Arbitrios de Limpieza Pública, Parques y Jardines Públicos y Serenazgo son de periodicidad mensual y su recaudación es trimestral. El pago puede efectuarse por cuotas trimestrales o al contado; si se efectúa el pago al contado del total de los arbitrios a pagar antes del vencimiento del 1º trimestre, tendrá un descuento del 5%. Los descuentos no

¿Dónde y cómo cancelo los arbitrios?

Los Arbitrios Municipales pueden ser cancelados en cualquier Agencia de los siguientes bancos. Asimismo podrán ser cancelados en nuestras Agencias SAT

¿ Puedo fraccionar mi deuda de predial y arbitrios?

Deberá cumplir con los siguientes requisitos

1. Exhibir documento de identidad.
2. Presentar solicitud debidamente llenada.
3. Actualizar el domicilio registrado ante la administración, sea fiscal, real o legal, en caso este haya variado.
4. Cancelar la primera cuota del fraccionamiento correspondiente.
5. En caso de representación, presentar poder simple y específico que acredite la calidad de representante.

Tabla 30*Estrategia y presupuesto*

Estrategia	Actividad	Cantidad	Tiempo	Precio U.	Costo total
Tríptico con información de: procedimiento que deben seguir para hacer efectivo el pago de sus impuestos prediales, importancia, beneficios entre otros.	Desarrollo de trípticos	2500 unidades	trimestral	S/ 0.20	S/ 500

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31*Resumen de actividades y presupuesto*

Estrategia	Semanas					Responsable	Tiempo	Costo	Presupuesto total
	1	2	3	4	5				
Estrategia 1: Programa de capacitación para el personal del área de cobranza en temas del impuesto predial.	█					Gerencia de recaudación tributaria	Semestral	S/500.00	S/1,000.00
Estrategia 2: Formar un equipo calificado para brindar charlas a los ciudadanos sobre temas concernientes al impuesto predial.		█				Gerencia de recaudación tributaria	Semestral	S/500.00	S/1,000.00
Estrategias 3: Módulo para atender consultas y dudas de los ciudadanos del Centro Poblado Pakatnamu.			█			Gerencia de recaudación tributaria	Trimestral	S/300.00	S/300.00
Estrategia 4: Promocionar a través de la radio el destino del impuesto predial que aportan los ciudadanos del Centro Poblado Pakatnamu.				█		Gerencia de recaudación tributaria	Trimestral	S/100.00	S/400.00
Estrategia 5: Tríptico con información de: procedimiento que deben seguir para hacer efectivo el pago de sus impuestos prediales, importancia, beneficios entre otros.					█	Gerencia de recaudación tributaria	Trimestral	S/500.00	S/2,000.00
Total									S/4,700.00

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento: El presupuesto total de la propuesta será solventado por los recursos de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu.

IV.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se diagnosticó las estrategias de cobranza que viene aplicando la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo, las cuales se basan en que la Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos 55%, además, envía notificaciones por escrito a los ciudadanos con el fin de hacer recordar el cumplimiento de sus impuestos 54%, realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto predial 68%, brindar descuentos a los contribuyentes que realizan sus pagos puntuales 56% y ofrece facilidades de pago a los ciudadanos morosos respecto al pago de sus impuestos 51%.

Se identificó el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo, el cual se sitúa en un nivel medio con el 48%, así mismo, el 54% indicó que el personal encargado de la cobranza no conoce los diferentes elementos del impuesto predial, el 48% considera que el personal encargado de la cobranza del impuesto predial no demuestra estar capacitado para ejercer dichas actividades y el 56% manifestó que la Municipalidad no pone en conocimiento a los ciudadanos en que se invierte los impuestos recaudados.

Se diseñó las estrategias de cobranza para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo, las cuales se basaron en un programa de capacitación, charlas para los contribuyentes, módulo para atención al contribuyente, promoción del propósito del impuesto predial a través de un programa de radio y trípticos con información sobre el impuesto predial.

Se concluye que las estrategias de cobranza ayudaran a mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo, puesto que están desarrolladas de acuerdo a los resultados obtenidos y sobre todo de acuerdo a las necesidades de la Municipalidad.

4.2. Recomendaciones

La Gerencia de recaudación tributaria de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, debe realizar mejoras en las notificaciones dirigidas a los ciudadanos, realizar acciones de mejora en la cobranza coactiva, incentivar a través de descuentos especiales y continuar brindando las facilidades de pago a los ciudadanos morosos, todo esto con la finalidad de motivar al ciudadano a cumplir voluntariamente el pago de sus impuestos prediales.

La Gerencia de recaudación tributaria de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, debe ejecutar el programa de capacitación para fortalecer los conocimientos del personal encargado de la cobranza de impuestos y demostrar transparencia en las acciones realizadas con los impuestos recaudados, esto ayudará a que el ciudadano tenga mayor confianza y continúe cumpliendo con dicha obligación.

La Gerencia de recaudación tributaria de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, debe actualizar semestralmente las estrategias establecidas y continuar realizando investigaciones para identificar nuevas debilidades que se deben fortalecer para mejorar la recaudación predial.

La Gerencia de recaudación tributaria de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, debe implementar las estrategias establecidas, puesto que están direccionadas a mejorar la recaudación del impuesto predial, así mismo, estas deben seguir la estructura y el orden que han sido establecidas con la finalidad de lograr resultados favorables.

REFERENCIAS

- Acción International Headquarters. (2016). Gestión de cobranza. Obtenido de <https://www.accion.org/>
- Amoretti, P. (2015). Administración tributaria municipal. Obtenido de <https://www.monografias.com>
- Armas, M., & Colmenares, M. (2016). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria, Vol. 2. REDHECS, 122-141.
- Alfaro, C. d. (2017). *Gestión Tributaria. Artículo, Lima*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/>
- Alvial, J (2015) “*Gestión administrativa del proceso de recaudación del impuesto sobre inmuebles urbanos en el municipio Santos Michelena del estado Aragua*l. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/>
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Tests psicológicos*. México: Prentice Hall.
- Arévalo Luna, G. B. (2016). *Diagnóstico y Plan de Mejoramiento Para la Cancelación Puntual de los Impuestos Prediales Urbanos en la Ilustre Municipalidad del Cantón Pasaje Provincia de el Oro. Tesis de Pregrado, El Oro - Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/>
- Argoti, E (2015) “*Propuesta a nivel de diseño de una aplicación para el control de incidencias versionamiento y Service Desk para el área de cobranza de la Empresa Pública CNT EP. Tesis*. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec>
- Barrera. (2010). *Estrategia de cobranza*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Belmont (1979). *Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos*. Recuperado de: <http://comitedebioetica.cat/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era edición). Colombia: Pearson.
- Borja, D (2016). “*Propuesta de un modelo de administración de catastro con herramientas de dirección de proyectos PMI. Artículo. Universidad de Fuerzas Armadas* Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/>

- Camacho, K. Hurtado, E. Navarro, J. Hurtado, S. Nieves (2017) “Factors that affect in the collection of the Predial Tax Unified in the Barranquilla city”, Prospect, Vol 15, N° 1, 64-73, 2017.
- Castillo, L (2015) “Propuesta de mejora en el área de cobranzas para recuperación de cartera vencida. Caso: Actuaría Consultores Cía. Ltda. Tesis. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10996>
- Chavarry, Y., & Quicio, J. (2018). Estrategias administrativas para mejorar la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital Las Pirias, Jaén – 2017. Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4512>
- Diario Gestión (2019), “BCR: Incremento de impuesto predial debe aplicarse a viviendas ya construidas Artículo. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/bcr-incremento-de-impuesto-predial-debe-aplicarse-a-viviendas-ya-construidas-noticia/>
- Diario La República (2015) “Cae recaudación tributaria en la municipalidad Distrital de Piura. artículo periodístico.
- Diario los andes, (2016). Aprueban actualización de pago de arbitrios municipales. Artículo. Recuperado de: <http://www.losandes.com.pe/oweb/Sociedad/20151231/93705.html>
- Durán, L y Mejía , M (2015) El régimen del impuesto predial en las finanzas públicas de los gobiernos locales Contabilidad y Negocios, vol. 10, núm. 19, 2015, pp. 43-66 Departamento Académico de Ciencias Administrativas Lima, Perú.
- Espinoza, D. (2016). Auditoría de gestión a los procedimientos de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional LTDA. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/>
- Ettinger y Goliet (1996). Créditos y cobranzas /Richard P. Ettinger; traducido por Enrique Wallberg Créditos y cobranzas
- Franco Chunga, C. B. (2016). Influencia de Estrategias para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Motupe, Provincia de Lambayeque - Perú 2011- 2014. Tesis de Pregrado, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/907/1/TL_FrancoChungaCristina_SanchezSantistebanElvia.pdf

- García Franco, C. Y. (2015). Diseño de Estrategias Para Incrementar el Impuesto Predial en el Municipio de Tepetlixpa, Edo. de México. Tesis de Pregrado. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30805/tesis.pdf>
- Gaspar (2019), “Propuesta de planes de ordenamiento a nivel predial para la disminución de la presión humano - fauna silvestre de 15 fincas en la Parroquia Mariano Acosta, Cantón Pimampiro, Provincia de Imbabura, Ecuador. Tesis. PUCE. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15880>
- Gonzales, G (2017) “Estrategias de cobranza para mejorar la gestión financiera de la empresa Gamarra S.A.C., Jaén. Tesis. Universidad Privada Señor de Sipan. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe>
- Guerrero, R y Noriega, H (2015), “Impuesto predial: factores que afectan su recaudo. Artículo científico. Universidad Popular del Cesar, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en: <https://www.esup.edu.pe/>
- Herrera, M (2016), “Efectividad del cumplimiento del principio tributario de equidad a partir del análisis del cobro del impuesto predial urbano en Quito período 2014-2015. Tesis. PUCE. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13006>
- Idrogo, M. A. (2015). Análisis de la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Chota 2011-2014 y estrategias para optimizar su recaudación, 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Larios, J. (2017). *Cómo fortalecer la ciudadanía y la moral tributaria a través del cumplimiento del impuesto predial*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/recaudandobienestar/es>
- Lopez, M., & Yparraguirre, C. (2016). *Plan de comunicación de marketing para incrementar la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Simbal de la provincia de Trujillo del año 2016. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Particular Antenor Orrego: Recuperado de: <http://reposito>

- McDaniel, C. y Gates, R. (2005). *Investigación de mercados contemporánea*. México: Thomson Editores.
- Medina, A (2017) “La recaudación del impuesto predial y las finanzas públicas de la municipalidad Distrital de Tambopata – 2016”. Tesis Universidad Andina Del Cusco
- Mendoza Paredes, 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 Distrital de Cajabamba 2016*. Tesis de Pregrado, Cajabamba. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial. Manual n°1: marco normativo*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Taller de Inducción sobre Técnicas para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial. Manual N°2: marco normativo de la recaudación tributaria*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza. (1ra ed)* . México : Grupo Editorial Patria.
- Transparens Service. (2018). *Tipos de cobranza*. Obtenido de <http://www.tservice.com.ec>
- Nole Zeña, G. I. (2015). *Estrategias de Cobranza*. Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Núñez, L (2017) “Sistema ivr para la mejora de la gestión de cobranza de la empresa consorcio de tecnología e innovación S.A.C., Jaén 2017. Tesis. Universidad Privada Señor de Sipan. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5081>
- Panchi, W (2018), “Auditoría operativa de los procesos de crédito, ventas y cobranza; inventarios; nómina; y tesorería de la empresa Milestone Technologies CIA. LTDA. Tesis. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14872>

- Ríos Cubas, M. A. (2017). Estrategia de Recaudación Tributaria para Incrementar el nivel de Cobranza en la Municipalidad Distrital de Cutervo. Tesis de Postgrado, Cutervo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Rodríguez, R (2016), “Estrategias administrativas y su Incidencia en la Recaudación de Impuestos de la Municipalidad distrital de Moche, 2016”. Tesis para optar por el título profesional de Contador Público, desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo.
- Rojas, E (2015). “Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2015. Tesis. Universidad Privada Señor de Sipan. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3518>
- Samillán, A. J. y Gonzáles, G. J. (2017). Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de Epsel S.A. del distrito de Chiclayo - 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- “Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores”.
- Velásquez Uriol, E. J. (2017). Propuesta Metodológica par Mejorar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pallasca, 2017. Tesis de Pregrado, Pallasca. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Zea, K. d. (2016). Recaudación del Arbitrio de Serenazgo, Gastos y Costos de Inversión de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq Periodo 2015. Tesis de Pregrado, Cusco. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución de Aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0728-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 30 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio 0356-2020/FACEM-DC-USS de fecha 23/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveydo de la Decana de FACEM, de fecha 30/06/2020, sobre aprobación de Informes de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

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

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 05 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST "C" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Carmen Elvira Valle Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	TOCTO ALBERCA GLORIA YARITA	CULTURA TRIBUTARIA Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN COMERCIANTES DEL DISTRITO DE TABACONAS, SAN IGNACIO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	VARILLAS NIZAMA MONICA DEL CARMEN	ANALISIS FINANCIERO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSORCIO HOTELERO DEL NORTE S.A., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	TARRILLO VASQUEZ CLEBERT ENRIQUE	AUDITORIA TRIBUTARIA PREVENTIVA PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA 2B INGENIERIA Y CONTRUCCION S.A.C, CAJAMARCA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	TARRILLO RAMOS RONALD		
5	CAMPOS PALOMINO YANNE	CONTROL DE EXISTENCIAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGA REPRESENTACIONES SAC, JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	OLIVERA GUEVARA IRMA		
7	CASTILLO FLORES ALEJANDRO	CONTROL FINANCIERO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISSERGEC S.A.C., JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	GAVIDIA VILLALOBOS SEGUNDO JOEL	CONTROL INTERNO PARA LOS INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA DE LA EMPRESA PROCESADORA COMERCIALIZADORA DELGADO S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	MANAYAY RODRIGUEZ ALICIA	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN CONTABLE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MUÑOZ, FERREÑAFE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	GONZALES DELGADO ERMELINDA	CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA DISTRIBUIDORA F & M SOCIEDAD ANONIMA CERRADA, AMAZONAS	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	SUCLUPE LLONTOP LUIS ARMANDO	CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES DEL INSTITUTO VIAL MUNICIPAL PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE, 2015-2017	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	TEJADA VALDERA JOSE JULIO		
13	ROJAS SOSA JHON EDUARDO	CULTURA TRIBUTARIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN COMERCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL AGUAS VERDES, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	VÁSQUEZ GUEVARA AIDÉ		

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Titulado: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE PAKATNAMU, PACASMAYO 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019?	Proponer estrategias de cobranza para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019.	Diagnosticar las estrategias de cobranza que viene aplicando la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019.	H1: Las estrategias de cobranza permiten mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu Pacasmayo 2019.	Estrategias de Cobranza	Cobranza Formal	Procedimientos Competencias del personal de cobranzas	Encuesta/Cuestionario Escala Likert
		Identificar el nivel de recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019.			Cobranza judicial	Costo	Total Acuerdo(TA)
		Diseñar las estrategias de cobranza para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019.	H0: Las estrategias de cobranza no permiten mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019.	Impuesto Predial		Extra Judicial	Asistencia
		Validad las estrategias las estrategias de cobranza para mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo.			Fiscalización	Inspección	Escala Likert
							Total Acuerdo(TD)
							Acuerdo(A)
							Indiferente(I)
							Desacuerdo(D)
							Total Desacuerdo(TD)
							Indiferente(I)
							Desacuerdo(D)
							Total Desacuerdo(TD)
							Administración de tributos

Anexo 3: Validación de experto uno

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 6 de Noviembre del 2019

Señor
Mg. Luis Alberto Cruz Mendoza
Ciudad.


Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASAMAYO 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



Castro Altamirano Yobani
DNI N° 48486998



Dr. CPC Luis Alberto Cruz Mendoza



Cruzado Payesa Julisa Adaly
DNI N° 76983473

Validez de instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	LUIS ALBERTO CRUZ HERNANDEZ
PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
ESPECIALIDAD	TRIBUTACIÓN
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	08 AÑOS
CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASMAYO 2019	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	CASTRO ALTAMIRANO YOVANI CRUZADO PAYESA JULISA ADALY
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de cobranza sobre la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019.
	<u>ESPECÍFICOS</u> Evaluar el nivel de Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.

	<p>Diagnosticar las estrategias de cobranza de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.</p> <p>Diseñar las estrategias de cobranza que permita mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.</p> <p>Aplicar las estrategias de cobranza para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.</p> <p>Evaluar el nivel de Recaudación del Impuesto Predial después de la aplicación de las estrategias de cobranza.</p> <p>Comparar los resultados antes y después de las aplicaciones de las estrategias de cobranza.</p>
<p>EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<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 Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>Estrategias de Cobranza</p>	
<p>1. La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el Impuesto Predial</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Las personas del área de cobranza conocen de Impuesto Predial</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

3. Los encargados de la cobranza de los impuestos demuestran estar capacitados.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>10. La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Impuesto Predial</p>	
<p>1. La Municipalidad cuenta un reglamento donde se encuentren establecidas las políticas de cobranza para los contribuyentes sobre impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. La comuna tiene mecanismos para orientar a los contribuyentes sobre el pago de impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La Municipalidad brinda campañas para generar cultura tributaria en el contribuyente.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. La comuna tiene estrategias para mejorar la recaudación del impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. La comuna tiene planificado los sistemas de cobranza del impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La comuna tiene personal que se encarga de supervisar la recaudación del impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

7. La Municipalidad realiza reuniones con el personal encargado de la recaudación del impuesto.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. La Municipalidad brinda descuentos a los contribuyentes puntuales en sus pagos.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. La Municipalidad brinda facilidades a los contribuyentes morosos.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. La Municipalidad pone en conocimiento en que se invierte los impuestos recaudados.	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendez
 JUEZ - EXPERTO

Acceptación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Luis Alberto Cruz Mendoza, Magister en Administración, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Castro Altamirano Yovani y Cruzado Payesa Julisa Adaly, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASMAYO 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

Mg. Luis Alberto Cruz Mendoza

DNI N° 18077958

Anexo 3: Validación de experto dos

Carta de Presentación

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 6 de Noviembre del 2019

Señor
Mg. Juan Seclen Guzmán
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASAMAYO 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.

Recibido
06/11/2019


Atentamente



Castro Altamirano Yobani
DNI N° 48486998



Cruzado Payesa Julisa Adaly
DNI N° 76983473

Validez de Instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JUAN SELEN GUZMAN
PROFESION	CONTADOR PUBLICO
ESPECIALIDAD	AUDITORIA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN ANOS)	25
CARGO	DOCENTE
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASMAYO 2019	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	CASTRO ALTAMIRANO YOVANI CRUZADO PAYESA JULISA ADALY
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de cobranza sobre la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019.
	<u>ESPECIFICOS</u> Evaluar el nivel de Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.

	<p>Diagnosticar las estrategias de cobranza de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.</p> <p>Diseñar las estrategias de cobranza que permita mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.</p> <p>Aplicar las estrategias de cobranza para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.</p> <p>Evaluar el nivel de Recaudación del Impuesto Predial después de la aplicación de las estrategias de cobranza.</p> <p>Comparar los resultados antes y después de las aplicaciones de las estrategias de cobranza.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR. ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<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 Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>Estrategias de Cobranza</p>	
<p>1. La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el Impuesto Predial</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Las personas del área de cobranza conocen de Impuesto Predial</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

3. Los encargados de la cobranza de los impuestos demuestran estar capacitados.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>10. La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Impuesto Predial</p>	
<p>1. La Municipalidad cuenta un reglamento donde se encuentren establecidas las políticas de cobranza para los contribuyentes sobre impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. La comuna tiene mecanismos para orientar a los contribuyentes sobre el pago de impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La Municipalidad brinda campañas para generar cultura tributaria en el contribuyente.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. La comuna tiene estrategias para mejorar la recaudación del impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. La comuna tiene planificado los sistemas de cobranza del impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La comuna tiene personal que se encarga de supervisar la recaudación del impuesto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

7. La Municipalidad realiza reuniones con el personal encargado de la recaudación del impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La Municipalidad brinda descuentos a los contribuyentes puntuales en sus pagos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. La Municipalidad brinda facilidades a los contribuyentes morosos.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. La Municipalidad pone en conocimiento en que se invierte los impuestos recaudados.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUZG. EXPERTO

Carta de Aceptación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Juan Seclen Guzmán, Magister en Educación Superior, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Castro Altamirano Yovani y Cruzado Payesa Julisa Adaly, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASMAYO 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. Juan Seclen Guzmán
DNI N° 16454119

Anexo 3: Validación de experto tres

Carta de presentación

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 6 de Noviembre del 2019

Señor
Mg. Leny Omar Ruiz Amaya
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de las Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Proyecto de Tesis, estamos trabajando la Investigación: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASAMAYO 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



C.P.L. Leny Omar Ruiz Amaya
MAT. N° 02 - 6114



Castro Altamirano Yobani
DNI N° 48486998



Cruzado Payesa Julisa Adaly
DNI N° 76983473

Validez de Instrumento

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	LENY OMAR RUIZ AMAYA
PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD	CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 AÑOS
CARGO	GERENTE DE PRESUPUESTOS
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASMAYO 2019	
DATOS DE LOS TESISISTAS	
NOMBRES	CASTRO ALTAMIRANO YOVANI CRUZADO PAYESA JULISA ADALY
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de cobranza sobre la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamu, Pacasmayo 2019.
	<u>ESPECÍFICOS</u> Evaluar el nivel de Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019. Diagnosticar las estrategias de cobranza de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.

	<p>Diseñar las estrategias de cobranza que permita mejorar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.</p> <p>Aplicar las estrategias de cobranza para la mejora de la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu, Pacasmayo 2019.</p> <p>Evaluar el nivel de Recaudación del Impuesto Predial después de la aplicación de las estrategias de cobranza.</p> <p>Comparar los resultados antes y después de las aplicaciones de las estrategias de cobranza.</p>
<p>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>	
<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 Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>Estrategias de Cobranza</p>	
<p>1. La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el Impuesto Predial</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Las personas del área de cobranza conocen de Impuesto Predial</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Los encargados de la</p>	<p>TA(X) TD()</p>

cobranza de los impuestos demuestran estar capacitados.	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

incumplimiento del pago de impuesto.	_____
Impuesto Predial	
1. La Municipalidad cuenta un reglamento donde se encuentren establecidas las políticas de cobranza para los contribuyentes sobre impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
2. La comuna tiene mecanismos para orientar a los contribuyentes sobre el pago de impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
3. La Municipalidad brinda campañas para generar cultura tributaria en el contribuyente.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
4. La comuna tiene estrategias para mejorar la recaudación del impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
5. La comuna tiene planificado los sistemas de cobranza del impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
6. La comuna tiene personal que se encarga de supervisar la recaudación del impuesto.	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____
7. La Municipalidad realiza reuniones con el personal	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)

encargado de la recaudación del impuesto.	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. La Municipalidad brinda descuentos a los contribuyentes puntuales en sus pagos.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. La Municipalidad brinda facilidades a los contribuyentes morosos.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. La Municipalidad pone en conocimiento en que se invierte los impuestos recaudados.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 20 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 C.F.C. Jerry Oñate Ruiz Amaya
 MAT. N° 02. 6314

JUEZ - EXPERTO

Carta de aceptación

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Leny Omar Ruiz Amaya, Identificado con DNI N° 43636549, Contador Público Colegiado, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por: Castro Altamirano Yovani y Cruzado Payesa Julisa Adaly, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO PAKATNAMU, PACASMAYO 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



C.P.C. Leny Omar Ruiz Amaya
MAT. N° 02 - 6314

LENY OMAR RUIZ AMAYA

DNI 43636549

Anexo 4: Instrumentos a aplicar

Encuesta

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.

TA = Total Acuerdo; A = Acuerdo; I = Indiferente; D = Desacuerdo; TD = Total Desacuerdo

Items	TA	A	I	D	TD
1. ¿La Municipalidad da a conocer cuál es el procedimiento para realizar el Impuesto Predial?					
2. ¿Las personas del área de cobranza conocen de Impuesto Predial?					
3. ¿Los encargados de la cobranza de los impuestos demuestran estar capacitados?					
4. ¿La Municipalidad contrata a otras entidades para realizar la labor de cobranza del impuesto?					
5. ¿La Municipalidad concilia extra judicialmente con sus deudores el pago de impuesto predial con el fin de evitar los elevados costos?					
6. ¿La Municipalidad envía notificaciones por escrito a los usuarios para el pago de impuesto?					
7. ¿Recibe llamadas telefónicas de parte de la Municipalidad para hacerles recordar el pago del impuesto?					
8. ¿Ha recibido visitas del personal de la Municipalidad orientándolo en el pago del impuesto?					
9. ¿La Municipalidad contrata a terceros para el cobro del impuesto?					
10. ¿La Municipalidad realiza cobranza coactiva por el incumplimiento del pago de impuesto?					

11.¿La Municipalidad cuenta un reglamento donde se encuentren establecidas las políticas de cobranza para los contribuyentes sobre impuesto?					
12.¿La comuna tiene mecanismos para orientar a los contribuyentes sobre el pago de impuesto?					
13.¿La Municipalidad brinda campañas para generar cultura tributaria en el contribuyente?					
14.¿La comuna tiene estrategias para mejorar la recaudación del impuesto?					
15.¿La comuna tiene planificado los sistemas de cobranza del impuesto?					
16.¿La comuna tiene personal que se encarga de supervisar la recaudación del impuesto?					
17.¿La Municipalidad realiza reuniones con el personal encargado de la recaudación del impuesto?					
18.¿La Municipalidad brinda descuentos a los contribuyentes puntuales en sus pagos?					
19.¿La Municipalidad brinda facilidades a los contribuyentes morosos?					
20.¿La Municipalidad pone en conocimiento en que se invierte los impuestos recaudados?					

Anexo 5: Carta de Autorización de la Entidad Municipal

 *Municipalidad del Centro Poblado
"Pakatnamú"* 
ASOCIACIÓN MUNICIPAL Y MUNICIPALIDAD DEL CENTRO PUEBLO PAKATNAMU

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

CP. Pakatnamú, 18 de Mayo del 2020

CARTA N° 02-2020-MCPPA.

SEÑORITAS:
CRUZADO PAYESA JULISA ADALY
CASTRO ALTAMIRANO YOBANI
Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán
C.P. Pakatnamu.-

ASUNTO: LO QUE SE INDICA.

De mi especial consideración:

Por intermedio de la presente le expreso el saludo cordial a Nombre de la Municipalidad del Centro Poblado de Pakatnamu y a la vez le hago de su conocimiento lo siguiente:

Que, la Alumnas **CRUZADO PAYESA JULISA ADALY**, identificado con DNI. N° 76983473, **CASTRO ALTAMIRANO YOBANI**, identificado con DNI. N° 48486998; de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN - Chiclayo**; se le autorizó realizar y utilizar el nombre de la Municipalidad en la Tesis "Estrategias de Cobranzas para Incrementar la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad del Centro Poblado Pakatnamú", en el cual será publicado por la Universidad en la Revista y/o en el Repositorio de la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**.

Es propicio la oportunidad para testimoniar mi especial consideración y alto estima personal.

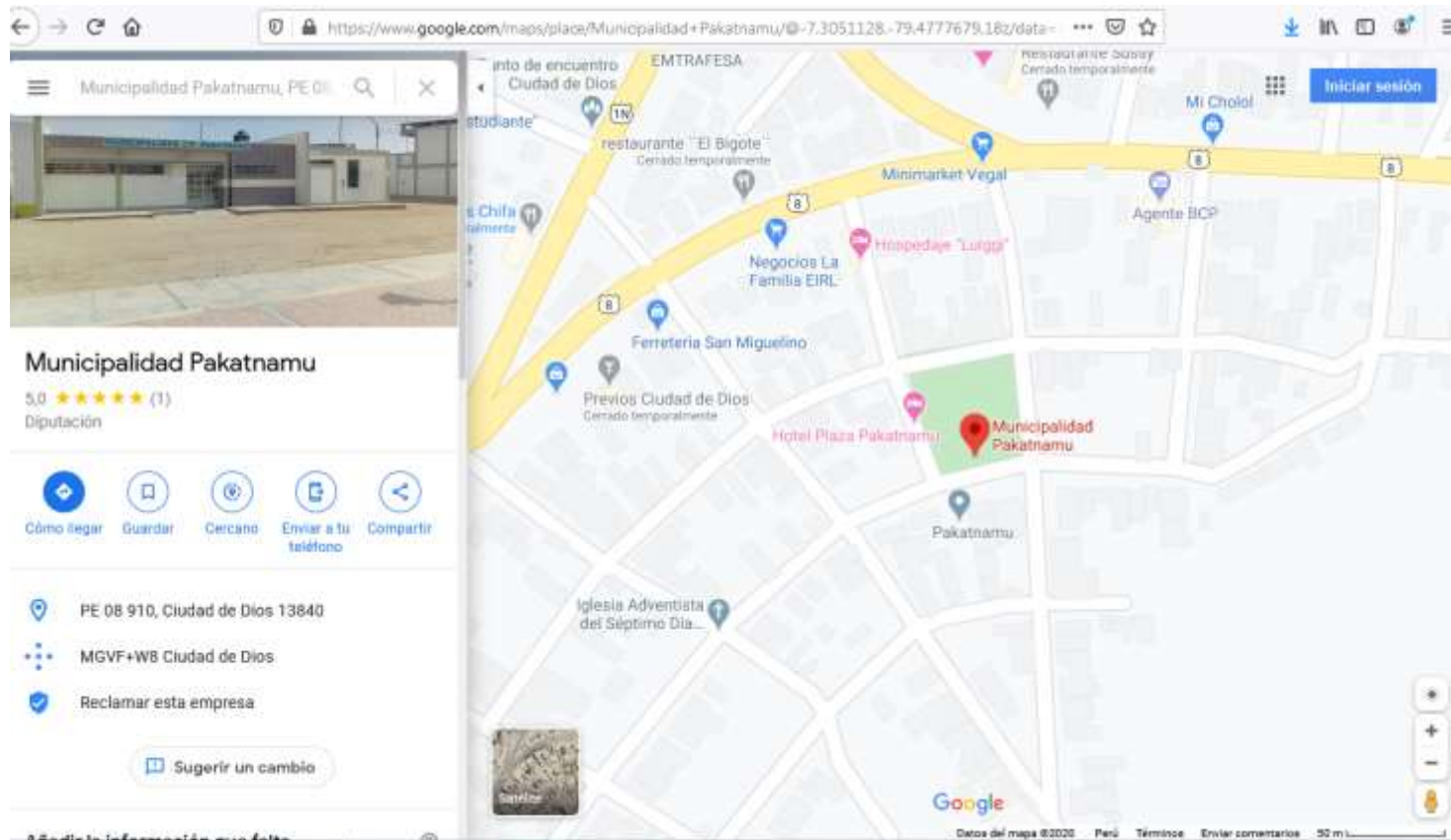
Atentamente,

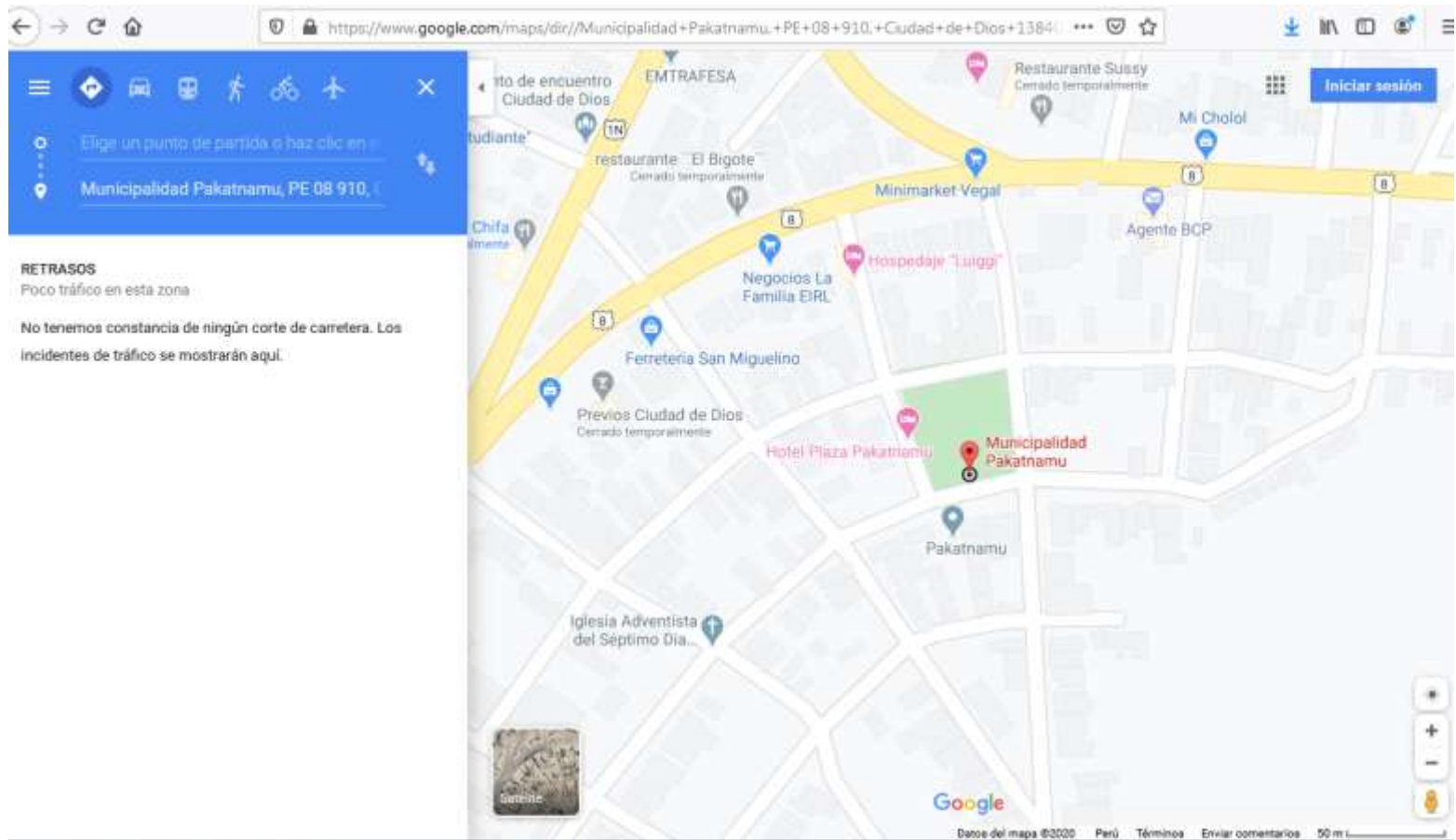


OFICINA MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SUSTENTABLE - DISTRITO SUSTENTABLE - REGIÓN SUSTENTABLE - SECCIÓN LICENCIADO SUSTENTABLE

"Orden, Honestidad y Trabajo"

Anexo 6: Ubicación de la empresa – Google maps





Anexo 7: Frontis de la Municipalidad



Anexo 8: Formato T-1



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

Pimentel, 01 de agosto de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

YOBANI CASTRO ALTAMIRANO, con DNI: 48486998

JULISA ADALY CRUZADO PAYESA, con DNI: 76983473

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE PAKATNAMU, PACASMAYO", 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 (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

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

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

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
YOBANI CASTRO ALTAMIRANO	48486998	
JULISA ADALY CRUZADO PAYESA	76983473	

Anexo 9: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **CHAPOÑAN RAMIREZ EDGARD**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0728-FACEM-USS-2020, de la estudiante, **CASTRO ALTAMIRANO YOBANI & CRUZADO PAYESA JULISA ADALY**; Titulada, **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE PAKATNAMU, PACASMAYO.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **5%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN.**

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 2212019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de noviembre de 2022.



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068348

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

Anexo 10: Similitud de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL

AUTOR

Yobani Eresvita Castro Altamirano

RECuento DE PALABRAS

13673 Words

RECuento DE CARACTERES

76363 Characters

RECuento DE PÁGINAS

68 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.0MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 23, 2022 9:10 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 23, 2022 9:11 PM GMT-5

● 5% de similitud general

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

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado

Anexo 11: Alfa de Cronbach

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	20

Anexo 12: Evidencias de la recolección de datos

5																				
6	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
8																				
9	4	5	3	5	5	5	2	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4
10	2	1	4	5	3	2	3	2	4	5	2	1	1	2	4	5	5	4	2	1
11	1	1	4	2	4	1	3	5	2	4	5	2	1	5	2	5	3	5	4	2
12	2	1	1	2	5	5	2	2	5	4	5	2	4	2	4	5	4	5	4	5
13	4	1	4	5	5	4	3	4	2	5	4	5	2	4	4	4	5	4	5	4
14	3	4	1	2	3	3	2	5	4	4	4	3	1	5	5	2	5	5	4	2
15	2	1	1	5	4	5	2	2	2	4	5	5	1	2	4	3	5	5	2	2
16	2	1	5	2	5	5	2	2	2	5	5	2	1	5	2	5	2	4	3	2
17	1	1	1	2	5	3	2	4	5	4	5	2	1	1	4	5	3	5	2	2
18	2	4	1	2	5	5	1	2	2	4	5	4	2	2	3	2	4	3	3	4
19	3	1	3	5	5	4	2	2	4	5	5	3	2	5	2	5	3	4	5	4
20	5	1	1	2	4	3	5	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2
21	4	5	4	2	5	2	2	2	2	4	5	2	1	2	5	5	4	4	2	2
22	2	1	4	2	4	3	2	5	4	4	3	5	4	2	4	5	3	3	2	2
23	5	1	1	4	5	5	4	2	5	4	5	2	4	5	3	2	5	5	5	2
24	1	1	1	2	5	2	2	5	2	3	5	3	5	5	5	5	2	3	2	2
25	2	4	5	2	5	4	5	2	2	1	4	2	2	2	2	2	5	2	5	2
26	2	1	1	4	4	5	2	2	4	5	5	4	3	2	2	1	4	4	2	2
27	5	1	1	2	5	3	4	4	2	2	5	2	4	5	5	5	3	3	5	3
28	5	1	5	4	4	4	2	4	5	5	4	2	2	2	2	2	4	5	2	3
29	2	4	1	4	5	3	2	4	2	4	5	2	4	2	3	5	3	4	4	2
30	1	1	1	2	5	2	3	2	4	4	4	2	2	5	2	5	2	3	5	2
31	5	2	1	2	5	3	2	2	2	5	5	4	5	2	1	5	2	5	2	5
32	1	1	5	4	4	4	2	3	2	1	4	2	2	2	2	2	1	4	5	2
33	2	1	1	2	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4
34	1	5	4	4	4	5	2	2	2	4	5	3	2	2	2	3	1	2	4	2
35	4	1	4	2	5	3	2	5	4	1	3	5	4	2	4	4	5	3	2	2
36	3	1	1	4	1	5	1	2	2	2	2	3	1	2	2	5	3	1	1	2
37	4	1	1	5	4	3	2	5	2	4	3	2	5	5	3	4	2	3	2	4
38	2	1	1	2	5	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	4	2	3	4
39	5	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	2	2
40	4	5	1	2	5	2	2	2	2	4	5	1	2	5	2	2	2	5	4	2
41	1	5	4	5	5	3	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	1
42	1	1	1	4	2	1	1	2	2	4	1	3	2	2	2	2	1	5	2	2
43	2	5	1	3	5	4	2	5	4	4	4	5	2	5	3	4	4	5	4	4
44	5	1	1	2	2	1	2	2	5	4	1	2	2	3	2	5	1	1	1	2
45	2	4	1	1	5	2	2	2	2	1	5	2	1	2	3	1	4	1	2	2
46	2	1	4	2	5	1	3	4	3	3	4	1	3	2	3	5	3	3	3	2
47	2	1	1	4	4	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	3	1	1	2	5

AC8																					
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
46		2	1	4	2	5	1	3	4	3	3	4	1	3	2	3	5	3	3	3	2
47		2	1	1	4	4	3	2	2	2	2	5	5	2	2	2	3	1	1	2	5
48		4	1	1	4	4	4	5	2	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	4	2
49		5	1	5	2	5	3	2	5	2	4	3	5	4	2	2	5	5	5	5	2
50		4	4	1	5	5	4	3	5	4	3	4	2	5	2	3	4	4	5	3	4
51		5	1	1	2	4	5	2	5	2	4	5	5	2	2	5	5	5	2	4	5
52		2	1	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	5	2	4
53		5	1	1	5	4	5	2	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	2	4
54		3	1	2	2	4	4	4	2	2	1	4	5	4	2	2	3	5	2	5	2
55		1	4	4	2	4	4	2	5	5	4	3	4	2	5	3	4	4	5	3	5
56		5	2	2	4	5	5	2	2	2	4	5	5	4	2	2	2	1	4	2	5
57		2	1	1	5	5	4	5	2	5	5	4	2	2	2	2	5	3	3	5	4
58		5	5	4	2	4	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	2
59		1	1	1	1	4	5	2	5	2	5	5	5	2	5	1	1	1	4	5	5
60		2	1	4	2	1	1	2	2	2	4	1	2	2	1	2	3	4	2	2	2
61		4	1	1	2	5	3	5	2	2	2	3	1	5	4	5	2	1	4	5	1
62		2	1	5	2	4	1	2	2	4	4	4	2	1	2	4	5	4	5	2	2
63		2	2	4	2	2	4	2	4	5	4	4	2	2	1	2	5	4	1	1	2
64		1	1	1	2	4	4	2	2	2	1	4	1	2	1	1	4	2	1	2	2
65		4	1	1	2	4	3	4	2	5	5	4	2	5	2	5	4	5	4	5	2
66		5	1	1	2	3	4	2	2	4	4	1	1	5	5	3	1	1	4	4	1
67		4	5	1	5	3	4	2	5	2	5	4	4	5	4	5	4	5	5	1	5
68		2	4	5	2	5	5	2	1	4	4	5	2	2	2	2	5	1	4	4	2
69		1	5	4	2	5	1	5	2	2	4	4	2	2	5	5	4	5	5	2	1
70		5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	4	2	5	4	4	5
71		1	2	5	4	5	4	2	1	5	4	5	2	2	2	2	5	1	5	4	2
72		1	5	3	2	5	4	2	5	4	4	4	3	2	5	2	1	4	4	5	3
73		4	5	5	2	3	4	2	2	2	4	5	2	2	2	3	2	4	4	2	4
74		2	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2
75		2	5	4	1	5	4	4	5	5	5	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4
76		1	5	5	5	5	2	5	1	4	4	5	1	2	4	1	4	1	4	2	2
77		5	4	5	1	4	4	4	2	2	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	5
78		1	2	1	1	4	4	2	2	2	4	1	1	2	1	2	2	1	4	2	2
79		2	1	4	1	5	4	2	5	4	2	4	2	2	2	5	1	4	1	1	2
80		2	4	4	1	5	5	4	5	4	1	5	2	4	5	4	2	5	2	2	2
81		3	2	4	1	5	4	2	4	2	2	4	2	2	1	5	2	4	2	5	2
82		4	4	4	4	5	5	1	2	5	5	5	4	3	1	1	4	1	5	5	5
83		2	4	2	1	1	2	4	4	1	4	2	1	2	4	4	2	2	4	1	2
84		2	4	4	1	3	5	3	2	2	5	5	2	5	4	2	4	4	3	4	2
85		1	4	4	1	1	2	4	2	2	4	2	5	2	5	5	3	4	5	1	4
86		5	4	5	1	4	2	4	2	4	4	5	2	4	5	4	2	4	4	4	4
87		4	3	5	4	3	4	3	2	3	4	4	2	3	5	3	4	2	3	2	2
88		1	5	1	2	2	4	4	2	1	4	4	3	1	5	2	3	1	5	5	4

BASE PRE

GRÁFICOS PRE

